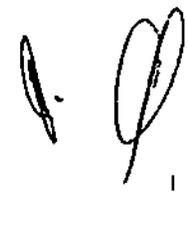


# Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa - 2018

**Sumário**

<b>Identificação Geral.....</b>	<b>3</b>
<b>1 POLÍTICAS PÚBLICAS 4</b>	
1.1 Interesse público subjacente às atividades empresariais .....	4
1.2 Políticas Públicas.....	4
1.3 Metas relativas ao desenvolvimento de atividade que atendam aos objetivos de políticas públicas .....	5
1.4 Atividades desenvolvidas .....	6
1.5 Recursos para custeio das políticas públicas.....	8
1.6 Impactos econômico-financeiros da operacionalização das políticas públicas .....	8
1.7 Comentários dos administradores.....	9
<b>2 GOVERNANÇA CORPORATIVA 10</b>	
2.1 Estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos .....	10
2.2 Fatores de Risco .....	12
2.3 Dados Econômico-Financeiros e comentários sobre o desempenho .....	13
2.4 Políticas e práticas de governança corporativa .....	14
2.5 Descrição da composição da remuneração da administração e da Conselho Fiscal	16

|

  
2  
  
  
1  


**Correios - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos****Identificação Geral**

Em conformidade com o art. 8º, incisas I e VIII, da Lei 13.303, de 30 de junho de 2016, o Conselho de Administração subscreve a presente Carta Anual sobre Políticas Públicas e Governança Corporativa referente ao exercício social de 2018.

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

**Sede:** Brasília-DF

**Tipo de Estatal:** Empresa Pública de Direito Privado

**Acionista Controlador:** União

**Subsidiária:** Correios Participações S/A - CorreiosPar

**Tipo Societário:** Empresa Pública

**Tipo de Capital:** Fechado

**Abrangência de atuação:** No território nacional e no exterior

**Setor de Atuação:** Serviços

**Auditores independentes atuais da empresa:**

BDO RCS Auditores Independentes

**Nome:** Fabiano de Oliveira Barbosa

**Telefone:** +55 61 3322 5190

**E-mail:** [fabiano.barbosa@bdo.com.br](mailto:fabiano.barbosa@bdo.com.br)

**Conselheiros de Administração subscretores da Carta Anual de Políticas Públicas:**

- Ruy da Rego Barros Rocha
- Juarez Aparecido de Paula Cunha
- Fábio Rezende Scarton Coutinho
- José Luis Nunes de Couto
- Maurício Fortes Garcia Lorenzo
- Leonardo Raupp Bocorny

**Administrador Subscritor da Carta Anual de Governança Corporativa:**

- Ruy da Rego Barros Rocha - Vice-Presidente do Conselho de Administração.

**Data de divulgação:** 24/05/2019



Handwritten signatures of the board members and administrator, including a signature with the number '3' below it.

## 1 POLÍTICAS PÚBLICAS

### 1.1 Interesse público subjacente às atividades empresariais

A atividade de correios teve sua origem formal no Brasil em 25 de janeiro de 1663. A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos foi criada em 20 de março de 1969 pelo Decreto-Lei nº 509, regida pela legislação federal e por seu estatuto. Está vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC).

A empresa possui uma importante infraestrutura para viabilização de políticas públicas, com sua rede de agências e seus serviços de logística e de comunicação. Nestes mais de 350 anos de existência, os Correios vêm criando e disponibilizando serviços de qualidade que correspondem às expectativas da população brasileira. Realizam importante função de integração e de inclusão social, papel imprescindível para o desenvolvimento nacional e, ao lado dessa vertente social, oferecem soluções para atender às necessidades de comunicação da população, das empresas e das instituições.

Os Correios atendem a todas as camadas sociais, níveis de renda ou educação e sua infraestrutura postal exerce relevante influência no crescimento e desenvolvimento do Brasil, ao mesmo tempo em que proporciona à população brasileira, distribuída nos 5.570 municípios do país, acesso aos serviços postais, como encaminhamento e recebimento de objetos postais (cartas, telegramas e encomendas), viabilizando ainda a inclusão financeira (pagamento de contas, recebimento de benefícios, remessas de numerários e serviços bancários básicos).

A Lei nº 12.490, de 16 de setembro de 2011, permite que os Correios tenham atuação no território nacional e no exterior, dentro das atividades compreendidas em seu objeto social, constituam subsidiárias e adquiram o controle ou participação acionária em sociedades empresariais já estabelecidas. A exploração dos serviços de logística integrada, financeiras e postais eletrônicos também é permitida. Por esta lei, obedecida a regulamentação do MCTIC, os Correios podem firmar parcerias comerciais que agreguem valor a sua marca e proporcionem maior eficiência de sua infraestrutura.

Os Correios apoiam o MCTIC em ações de cooperação técnica internacional, em consonância com a política do governo brasileiro e em reforço a sua atuação nos organismos internacionais, em particular no que se refere ao projeto Facilitação do Comércio pela Via Postal para Micro, Pequenas e Médias Empresas (Exporta Fácil), da União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP).

### 1.2 Políticas Públicas

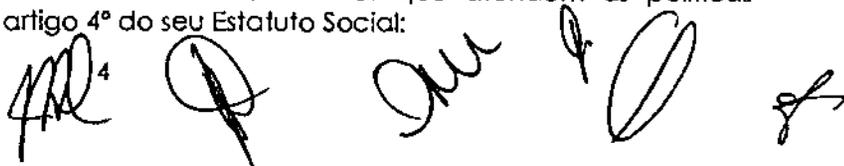
O Plano Plurianual (PPA) é o instrumento de planejamento governamental que reflete as diretrizes, objetivos e metas do governo para um período de quatro anos, conforme determinado pela Constituição Federal de 1988, em seu art. 165, sendo elaborado no primeiro ano de cada mandato, com a inclusão de todos os investimentos e as despesas de caráter continuado que serão efetuadas no período. O PPA é a base para a elaboração dos orçamentos anuais e serve de referência para os demais planos nacionais e setoriais. Atualmente, a PPA vigente é o 2016-2019 – Lei nº 13.249, de 13/01/2016.

Uma diretriz estratégica do PPA 2016-2019 é a “Promoção do direito à comunicação e à inclusão digital, ampliando o acesso à Internet banda larga e expandindo a oferta de serviços e conteúdo de telecomunicações”.

Com essa premissa, construiu-se o Programa Temático 2025 (Comunicações para o Desenvolvimento, para a Inclusão e a Democracia), desenhado de modo a atender aos principais desafios do setor como: a expansão do acesso à Internet; a substituição da TV aberta analógica pela digital; a ampliação dos serviços de radiodifusão pública e da **atendimento e entrega postal**.

Assim, a estratégia de atuação para o setor incorpora ações relacionadas à expansão dos serviços de atendimento e distribuição postal – mais especificamente para disponibilizar a prestação desses serviços a distritos brasileiros com população igual ou superior a 500 habitantes – e à pontualidade das entregas.

Alinhado ao interesse público, os Correios desenvolvem atividades que atendem às políticas públicas e ao seu objeto social, conforme artigo 4º do seu Estatuto Social:



"Art. 4º A ECT tem por objeto social, nos termos da lei:

- a) Planejar, implantar e explorar o serviço postal e o serviço de telegrama;
- b) Explorar serviços postais de logística integrada, financeiros e eletrônicos;
- c) Explorar atividades correlatas; e
- d) Exercer outras atividades afins, autorizadas pelo Ministério supervisor."

### 1.3 Metas relativas ao desenvolvimento de atividade que atendam aos objetivos de políticas públicas

O PPA 2016-2019 possui três metas para as Carreiras, que objetivam "ampliar os serviços de comunicação e expandir a radiodifusão com ênfase na Sistema Pública":

- 1- Disponibilizar os serviços postais de atendimento a 100% dos distritos com população igual ou superior a 500 habitantes
- 2- Disponibilizar os serviços postais de distribuição postal externa a 97,5% dos distritos com população igual ou superior a 500 habitantes
- 3- Entregar objetos postais, dentro do prazo, em 92,5% das remessas

Em 13/11/2015, o Ministério das Comunicações publicou a Portaria 6.206/2015, que estabelece metas de universalização e qualidade dos serviços postais básicos prestados pelos Correios. Entende-se por universalização dos serviços postais básicos o acesso de toda pessoa física ou jurídica, independentemente de sua localização ou condição socioeconômica, aos serviços carta e cartão postal, simples ou registrados, sem valor declarado; impresso simples ou registrado, sem valor declarado; e encomenda não urgente, sem valor declarado.

Para efeito desta portaria, considera-se ainda serviço postal básico a ser prestado pelos Correios o serviço de telegrama onde houver infraestrutura de telecomunicações requerida à sua execução. As metas de universalização visam assegurar a existência e a disponibilidade de oferta dos serviços postais básicos em todo território nacional, de forma permanente, em condições de qualidade adequada e a preços acessíveis.

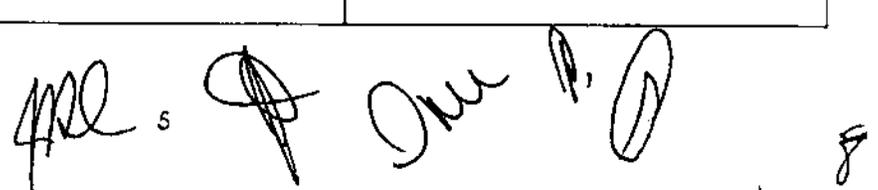
A Portaria nº 4.474 do Ministério das Comunicações, publicada em 31 de agosto de 2018, alterou as metas de universalização e qualidade da Portaria nº 6.206/15.

#### Metas de Universalização da Entrega Postal Externa

Distritos a serem atendidos com a entrega postal externa, com população igual ou maior do que 500 habitantes (universo = 9.824 distritos)					
Referência inicial		Referência final			
31 dez 2016	%	Qtde.	31 dez 2019	%	Qtde.
	85,9	8.439		92,94	9.130

#### Metas de Qualidade

Indicadores e metas de qualidade para a prestação dos serviços postais básicos. Válidos até 31 de dezembro de 2019		
Prazos de entrega de objetos postais		
Descrição do Serviço	Indicadores Prazos a partir da efetiva data de postagem ou hora de expedição	Meta Percentual de entrega dentro do prazo:
Carta e Cartão-Postal (simples ou registrado)	Até 5 dias úteis	93%
Encomenda, não urgente, sem valor declarado	Até 10 dias úteis	



A aplicação das novas metas de universalização e qualidade passam a serem monitoradas a partir de 2019.

Em alinhamento às políticas públicas, o plano estratégico dos Correios busca viabilizar o Programa Temático 2025 com a ambição de tornar a empresa protagonista no cenário postal.

A Estratégia Correios 2017-2022 foi estruturada em três horizontes de atuação, baseados na maturidade dos negócios e produtos da empresa, os quais visam propiciar o progresso dos Correios em três fases de evolução com foco em Rentabilidade, Excelência Operacional e Crescimento.

Considerando os horizontes e as fases, assim como o diagnóstico empresarial realizado à época, foram definidos sete Objetivos Estratégicos, distribuídos em visões de negócio e de gestão:



#### 1.4 Atividades desenvolvidas

Por meio de sua rede de agências, os Correios asseguram oferta dos serviços postais e telegráficos em todo o território nacional. Os principais segmentos de atuação dos Correios são: logística nacional, encomendas, conveniência, serviços financeiros, mensagem, malote, marketing direto e logística internacional.

A logística nacional disponibiliza ao mercado soluções para gestão da cadeia de suprimentos, desde coleta, consolidação, tratamento e transporte até armazenagem, transferência de carga, gestão de estoques, distribuição e logística reversa para bens diversos, incluindo soluções de importação e exportação, soluções para comércio eletrônico, rastreamento de objetos e serviços de pós-venda.

Entre as diversas operações logísticas realizadas no ano de 2018, destacam-se a participação como operador logístico em políticas públicas como: o Programa Seja Digital, com 4,5 milhões de kits de antena e conversor para TVs analógicas distribuídos; o Programa de Distribuição de Livros Didáticos, com 151 milhões de livros entregues a 140 mil escolas públicas de todo o país; e a distribuição das provas do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) apoiando a realização do Enem, Enade, Encceja, Saeb etc; a distribuição de 310 toneladas mensais de leite em pó a escolas da rede pública do município de São Paulo, beneficiando 77.500 alunos.

A conveniência é composta por uma linha de produtos e serviços que vão desde caixas de encomendas e envelopes; emissão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), requerimento da pagamento do Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres (DPVAT) e consulta de proteção ao crédito (CPF e CNPJ), chegando até serviços eletrônicos como certificação digital e venda de chips e recargas para o plano pré-pago de telefonia do Correios Celular.

O segmento também é responsável pela filatelia, que incentiva, por meio de lançamentos de novas peças filatélicas, a colecionismo de selos postais e materiais relacionados, como carimbos comemorativos, envelopes, cartões-postais, cartelas temáticas e coleções anuais de selos.

O segmento financeiro abrange os serviços: Banco Postal, Tele Sena, Postal Cap, Vale Postal nacional e internacional, aporte e saque, recebimento de contas e consórcio, sendo o Banco Postal o serviço com maior relevância no segmento.

Os Correios, por meio do serviço de correspondente bancário (Banco Postal), oferecem diversos serviços bancários, como recebimento e pagamentos de títulos, parcelamento de contas, cartões de crédito, pagamento de salários e de benefícios do INSS e oferta de crédito, entre outras.

A premissa básica da parceria com o Banco do Brasil é a inclusão bancária de milhões de brasileiros em localidades onde não há agências nem correspondentes bancários, estando com o serviço em 41% dos municípios e cerca de 2.500 agências, com mais de 115 milhões de transações bancárias realizadas.

Outro serviço postal prestado pelos Correios, com o objetivo de facilitar o acesso da população aos serviços postais, é a carta social. O serviço está regulamentado pela Portaria nº 469, de 16 de novembro de 2012, da MCTIC. Podem usufruir do serviço as pessoas físicas participantes do Programa Bolsa Família ou seu(s) dependente(s) e pessoas presas, brasileiras ou estrangeiras, custodiadas em qualquer parte do território nacional.

O negócio mensagem oferece serviços para o envio de correspondências, de natureza administrativa, social ou comercial, que contenham informação de interesse específico do destinatário. É o que se denomina atualmente de comunicação física ou *off-line*. Os principais produtos da portfólio são Franqueamento Autorizado de Cartas (FAC), carta e remessas, que podem ser associados a serviços adicionais como Aviso de Recebimento, entrega mão própria e registro, que permite o acompanhamento da entrega por SMS.

No que se refere à comunicação *on-line* ou eletrônica, os Correios disponibilizam opções classificadas como híbridas: mensagens que adentram de forma eletrônica e são impressas para entrega física aos destinatários, como o e-carta, a carta via internet e o telegrama.

A prestação do serviço de encomendas inclui recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos, com ou sem valor mercantil, por via postal. O portfólio visa atender às necessidades dos usuários. São serviços de encomendas:

- Com urgência na entrega – SEDEX;
- Com urgência na entrega em prazos exíguos – SEDEX Hoje, SEDEX 10 e SEDEX 12;
- Com conciliação de prazo de entrega e preço – PAC (Prático, acessível e confiável).

Complementando o portfólio, os Correios oferecem também a logística reversa, serviço de retorno de encomenda, mediante autorização de postagem, com possibilidade de entrega simultânea de outra encomenda no momento da postagem ou da coleta.

O negócio marketing direto oferece ao mercado soluções para a comunicação dirigida de caráter publicitária, promocional e/ou informacional, por meio das quais os clientes podem promover seus produtos, serviços ou negócios.

Os principais produtos do portfólio são a mala direta e a entrega direta, que, juntos, representam a maior parte da receita do segmento de negócio. A mala direta permite o envio de mensagens publicitárias, já a entrega direta é um serviço específico para a distribuição em domicílio de publicações periódicas, como revistas, boletins, catálogos e folhetos promocionais.

O malote, outro segmento de negócio, é serviço de coleta, transporte e entrega com regularidade e frequência definidas, em todo o território nacional, de remessa agrupada de objetos de qualquer natureza. Permite o trâmite de documentos e objetos entre unidades de um mesmo órgão e de órgãos distintos, agilizando e facilitando o fluxo de informações, documentos e objetos. O usuário define a rede de pontos e a frequência de expedição semanal dos malotes. Os Correios coletam e entregam nos respectivos pontos e nas frequências conforme programação do usuário. A substituição do encaminhamento de documentos físicos por digitais tem ocasionado grande impacto nesse serviço.

#### **Quadro demonstrativo das variações da receita por segmento**

Em 2018, a receita nominal da venda de produtos e serviços aumentou 3,27% em relação ao ano anterior. Os segmentos que influenciaram o acréscimo das receitas em relação ao mesmo período do exercício anterior estão a seguir demonstrados:



	R\$ milhões			
Receitas	2017	2018	2017-2018	2017-2018
<b>Receita de Vendas (Bruta)</b>	<b>18.310</b>	<b>18.908</b>	<b>3,27%</b>	<b>598</b>
Encomenda	7.012	8.443	20,41%	1.431
Logística Internacional	493	652	32,25%	159
Marketing Direto	564	545	-3,37%	-19
Serviços Financeiros	281	254	-9,61%	-27
Logística Nacional	623	592	-4,98%	-31
Conveniência	252	209	-17,06%	-43
Matote	458	402	-12,23%	-56
Mensagem	8.587	7.773	-9,48%	-814
Outros	40	38	-5,00%	-2

### 1.5 Recursos para custeio das políticas públicas

O caixa da empresa custeia integralmente as operações relacionadas à execução das atividades relacionadas às políticas públicas.

### 1.6 Impactos econômico-financeiros da operacionalização das políticas públicas

Conforme afirmado no subitem 1.3, para o atendimento às políticas públicas, o plano estratégico dos Correios busca viabilizar o Programa Temático 2025

Para acompanhamento do desempenho da Estratégia Correios, é adotada uma cesta de Indicadores Estratégicos<sup>1</sup> que auxiliam na tomada de decisão dos investimentos e mensuração do grau de atingimento dos Objetivos Estratégicos. Tais indicadores também mensuram os impactos das Estratégia Correios nos resultados da empresa:

Categoria	Indicador Estratégico	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado 2018	Realização da Meta 2018
FINANCEIROS	Percentual de Variação de Receitas Horizonte 1 – R(H1)	1,83%	6,44%	-2,78%	0,00%
	Percentual de Variação de Receitas Horizonte 2 – R(H2)	1,29%	20,17%	15,57%	77,19%
	Valor de Receitas Horizonte 3 – R(H3) - R\$ Milhões	48,36	267	200	74,91%
	Margem EBITDA sem Pós-Emprego	9,77%	12,40%	2,64%	21,29%
	Margem EBITDA com Pós-Emprego	6,20%	10,60%	1,85%	17,45%
	Spread Econômico	-	3,27%	-8,98%	0,00%
	Indicador de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas - IOBZ	-	100,0%	101,80%	98,20%
CLIENTES	Indicador de Satisfação do Cliente – ISC	Não apurado	79,4%	78,8%	99,24%
	Market Share - Encomenda	-	41,0%	45,2%	110,24%
DIGITAL	Índice Digital – ID	1,67	2	2,15	107,50%
OPERAÇÃO	Ind. de Entrega no Prazo – IEP	88,53%	95,87%	90,74%	94,65%
UNIVERSALIZAÇÃO	Universalização Atendimento – DAPB	89,91%	100,00%	88,83%	88,83%
	Universalização Distribuição – PDPE	89,58%	92,94%	91,33%	98,27%
ESTRATÉGIA	Realizado/Planejado para Projetos Estratégicos	-	100%	90%	90,00%

<sup>1</sup> Indicadores aprovados pelo Conselho de Administração em 28/12/2017 – 17ª Reunião Extraordinária do Conselho de Administração - RECA/2017.



A execução de dispêndios correntes dos Correios em 2018 totalizou R\$18,8 bilhões e representa uma economia de R\$ 1,9 bilhão em relação ao valor aprovado na Programa de Dispêndios Globais (PDG).

**Evolução Execução das Despesas Correntes**

DESPEASAS	Orçamenta	Liquidada	Pago	Orçamenta	Liquidada	Pago
	2017	Acumulada	acumulada	2018	Acumulada	acumulada
	(datação)	dezembra/17	dezembra/17	(datação)	dezembra/18	dezembra/18
Pessoal e Encargos	12.644.264	11.675.412	10.162.085	11.031.008	10.291.364	10.089.167
Materiais e Pradutas	270.000	215.330	125.114	272.893	236.983	126.750
Serviços de Terceiras	6.098.021	5.931.786	6.079.536	7.112.699	6.293.143	6.832.091
Utilidades e Serviços	400.000	319.730	218.449	401.694	320.019	220.366
Tributas e Encargos Parafiscais	811.112	772.741	519.809	942.153	755.083	549.011
Encargos Financeiros e Outras	176.325	173.351	6.764	53.155	87.456	604
Outras Dispêndias Correntes	924.925	823.181	740.930	953.652	859.006	775.042
<b>TOTAL</b>	<b>21.324.646</b>	<b>19.911.531</b>	<b>17.852.687</b>	<b>20.767.252</b>	<b>18.843.054</b>	<b>18.593.030</b>

Em relação às despesas de capital, os Correios realizaram investimento no valor de R\$ 225,5 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e de gestão (Ciclo do Plano Plurianual – PPA 2016-2019). Entre os principais investimentos destacam-se a aquisição de máquinas de triagem, veículos e ativos de informática.

**Investimento Correios 2018**

Investimenta	2017	2018	2017-2018
Modernização de veículos	16,7	25,5	53%
Instalação de Agências Próprias	0,3	0,03	-90%
Instalação de Unidades de Tratamento	20,3	8,97	-56%
Instalação de Unidades de Distribuição	0,3	0,22	-27%
Instalação de Unidades de Logística	0,1	0	-100%
Manutenção da Infraestrutura Operacional	194,4	119,7	-38%
Tecnologia da Informação (TI)	53,5	71,1	33%
<b>Investimenta Total</b>	<b>285,7</b>	<b>225,5</b>	<b>-21%</b>

Investimentas R\$ milhões

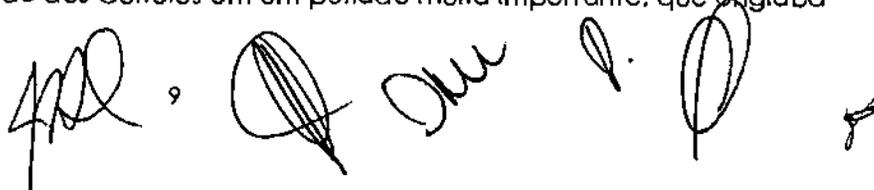
**1.7 Comentários dos administradores**

Em relação às políticas públicas definidas no PPA, a empresa possui indicadores para monitoramento das mesmas, conforme a seguir:

O **Indicador de Entrega no Prazo (IEP)** avalia o cumprimento dos prazos estabelecidos com os clientes finais dos principais serviços postais. É formado pelos indicadores setoriais de Entrega no Prazo de Encomenda, Internacional, Logística e Mensagens.

A qualidade operacional alcançou em 2018 o resultado de 90,74% frente à meta estabelecida de 95,87%. Este resultado significa 94,65% da meta. Sua aferição é realizada por meio do IEP, englobando as principais pradutos dos segmentos mensagem, encomenda, logística nacional e internacional.

Vale destacar que se for considerado apenas o segundo semestre de 2018, o índice de qualidade IEP atinge o patamar de 96,31%, acima da meta. Tal análise é fundamental, pois "expurga" a greve dos caminhoneiros, que impactou o processo postal como um todo, além de sinalizar a franca recuperação dos índices de qualidade dos Correios em um período muito importante, que engloba a Black Friday e o Natal.



O **Indicador de Satisfação do Cliente (ISC)** aproximou-se da meta estabelecida em 99,24%.

Os Correios alcançaram 78,8% de aprovação, em pesquisa de Satisfação e Imagem Institucional realizada em 2018. Nela foram avaliados aspectos referentes à satisfação da população brasileira em relação aos serviços de atendimento e distribuição prestados pelos Correios, bem como a imagem institucional percebida pela população.

Os principais resultados foram: Nível de Eficiência (nota média 7,59); Confiança (87,1% dos entrevistados confiam nos Correios), Imagem Institucional (78,1%), Satisfação Geral (nota média 8,32).

O **Indicador Universalização Atendimento (DAPB)** mensura o percentual de distritos com população igual ou superior a 500 habitantes com prestação de serviços de atendimento postal (Portaria 6.206/2015).

É importante salientar que, no decorrer do ano de 2018, ocorreu mudança nas diretrizes estabelecidas para universalização do atendimento, por intermédio da Portaria 4.474/2018, não sendo mais exigida a meta de atendimento por distritos.

O **Indicador Universalização Distribuição (PDPE)** mensura o percentual de distritos atendidos com entrega postal externa, com população igual ou maior do que 500 habitantes. Em dezembro de 2018, o resultado do PDPE foi de 91,33%, representando 8.972 distritos e alcançando 98,27% do esperado para o período.

Mais informações e demais indicadores podem ser obtidos no Relatório Integrado Correios 2018, disponível em nossa página na internet: <http://www.correios.com.br/sobre-os-correios/a-empresa/publicacoes/processos-de-contas-anuais>.

## **2 GOVERNANÇA CORPORATIVA**

### **2.1 Estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos**

O Sistema de Controles Internos (SCI) é o conjunto formado pela estrutura organizacional, políticas, estratégias, processos, normas e procedimentos que, sob a supervisão do Núcleo de Governança, possibilita, com razoável segurança, garantir o atingimento dos objetivos de controle (operacionais, de divulgação de conformidade). O SCI subsidia o Núcleo de Governança na tomada de decisão e no cumprimento de suas responsabilidades.

O Modelo de Sistema de Controles Internos para os Correios, aprovado pelo Conselho de Administração (CA) em 2018, contempla as linhas de defesa, os papéis e responsabilidades e a forma de atuação dos componentes do SCI, em alinhamento à Lei 13.303 e ao Decreto 8.945/2016.

A alta administração (CA e Diretoria Executiva) e a Núcleo de Governança têm, coletivamente, a responsabilidade e o dever de prestação de contas sobre o estabelecimento dos objetivos da organização, a definição de estratégias para alcançá-los e o estabelecimento de estruturas e processos de governança para melhor gerenciar os riscos durante a realização deles. O modelo de Três Linhas de Defesa deve ser implementado com o apoio ativo e a orientação do Núcleo de Governança e da alta administração da organização.



**Conselho de administração / Conselho fiscal / Comitês**

**Diretoria**



**Independência**

A 1ª Linha de Defesa é representada pelos empregados, gestores e órgãos que possuem a responsabilidade pelo gerenciamento e a propriedade dos riscos e são responsáveis por implementar ações proativas e reativas para promover melhoria nos processos e controles, sem prejuízo das atribuições específicas de cada processo sob sua gestão.

A 2ª Linha de Defesa representa os órgãos que supervisionam e são responsáveis por oferecer apoio à gestão e assessorar a governança no aprimoramento dos processos organizacionais em relação aos riscos, controles, conformidade e segurança empresarial. É essencialmente uma função de gestão e de supervisão, que coordena de forma corporativa a gestão dos riscos e seus controles, o compliance e a segurança empresarial.

A 3ª Linha de Defesa é representada pela Auditoria Interna e é responsável por proceder à avaliação da operacionalização dos controles internos da gestão (primeira linha de defesa - executada por todos os níveis de gestão dentro da empresa) e da supervisão dos controles internos (segunda linha de defesa).

A definição e estruturação adequada das três linhas de defesa proporciona a demonstração clara das responsabilidades de cada papel a fim de não permitir lacunas e evitar a duplicação desnecessária dos esforços. Por conseguinte, os riscos e seus controles terão maior chance de serem efetivamente gerenciados e o Núcleo de Governança receberá, oportunamente, informações imparciais sobre os principais riscos da organização e sobre como a administração, cada órgão e gestor estão respondendo a esses riscos.

Em alinhamento com o SCI, foi aprovado pela a Diretoria Executiva em 27/02/2018 o Plano Anual de Controles Internos (PACIN), que tem por finalidade consolidar o planejamento das atividades de controles internos, classificadas a partir dos processos das unidades de atendimento e de tratamento/distribuição, visando estabelecer quais unidades terão prioridade no levantamento e gerenciamento dos riscos e controles internos da gestão e os respectivos prazos.

**Gerenciamento de Riscos**

A Política Corporativa de Gestão de Riscos, aprovada pela CA em 31/05/2017, estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades a serem seguidos pela gestão corporativa de riscos nos Correios, de forma a agregar valor à tomada de decisão e ao tratamento adequado dos riscos, respeitando os aspectos regulatórios e as necessidades das partes interessadas, reduzindo os riscos a níveis aceitáveis e aumentando a probabilidade de concretização dos objetivos das Correios.

Ressalta-se a atuação Diretoria Executiva dos Correios (DIREX) quanto à responsabilidade de alinhar a execução das estratégias dos Correios aos limites de exposição a riscos estabelecidos pelo

Comitê de Riscos; patrocinar a implementação da gestão de riscos nos Correios e acompanhar sistematicamente o gerenciamento dos riscos prioritários dos Correios.

As responsabilidades do Conselho de Administração constam na referida política: aprovar a Política de Gestão de Riscos dos Correios, assim como suas revisões; determinar a implantação e supervisionar o sistema de gestão de riscos estabelecido para a prevenção e a mitigação dos principais riscos a que estão expostos os Correios, inclusive aqueles relacionados à integridade das informações contábeis e financeiras e os relacionados à ocorrência de corrupção e fraude; monitorar os riscos prioritários, seus indicadores e as medidas de tratamento e estabelecer política de seleção para o titular da órgão corporativa de gestão de riscos.

O Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGORC) é responsável, dentre outras atribuições, por:

- a) Validar a proposta de Política de Gestão de Riscos dos Correios, assim como suas revisões;
- b) Aprovar as categorias de riscos a serem gerenciadas;
- c) Estabelecer os limites de exposição a riscos;
- d) Aprovar os Indicadores de avaliação de desempenho da gestão de risco alinhados aos indicadores de desempenho dos Correios;
- e) Aprovar e institucionalizar métodos para gestão de riscos;
- f) Liderar e supervisionar a institucionalização da gestão de riscos, oferecendo suporte necessário para sua efetiva implementação;
- g) Monitorar sistematicamente a gestão de riscos dos Correios, das suas entidades controladas, patrocinadas e subsidiárias;
- h) Supervisionar as riscos prioritários que podem comprometer o alcance dos objetivos organizacionais e o interesse público;
- i) Apreçar matérias relacionadas à gestão de riscos;
- j) Resolver conflitos relacionados ao gerenciamento das riscos; e
- k) Emitir recomendação para o aprimoramento da gestão de riscos.

Os Correios possuem um departamento responsável pela gestão corporativa de riscos, compliance e controles que, dentre suas atribuições, possui a coordenação das políticas e métodos de gerenciamento de riscos. A gestão de riscos e controles é exercida em três linhas de defesa. Todas compartilham do mesmo objetivo final, ou seja, contribuir para que a empresa alcance seus objetivos com gerenciamento efetiva de riscos e fortalecimento de controles. Cada linha tem seus papéis e responsabilidades únicas, mas elas compartilham informações e coordenam os esforços para alcançar a efetividade da gestão de riscos e controles.

A partir da avaliação do nível de risco, são elaborados planos de tratamento que são acompanhados pela área gestora do processo, buscando responder aos eventos de forma apropriada e oportuna com informações claras e pertinentes para as áreas envolvidas.

No que tange à avaliação de riscos de processos, a partir dos critérios de priorização, os eventos de riscos classificados como de alta ou média probabilidade e/ou alto impacto exigem acompanhamento e adoção de medidas para redução dos seus níveis.

Tendo em vista a evolução do tema nos Correios, a área corporativa de riscos, como órgão de segunda linha, iniciará, em 2019, o monitoramento global dos riscos e os reportes à alta administração.

## 2.2 Fatores de Risco

Os Correios contam com a Matriz de Riscos Estratégicos, onde estão consolidados os riscos vinculados aos objetivos constantes na Estratégia Correios, com os fatores relacionados a cada risco, probabilidade e impacto.

Registra-se que em 2018 iniciou-se o primeiro ciclo de avaliação de riscos e que o mapeamento dos principais fatores de riscos está em andamento, em alinhamento à Política Corporativa de Gestão de Riscos.

Os Correios adotam as seguintes categorias de riscos que podem afetar o alcance dos objetivos organizacionais:

- **Risco Estratégico:** são eventos que podem impactar a consecução da estratégia. São estreitamente relacionados à missão, às metas ou aos objetivos estratégicos dos Correios.



12

- **Risco Reputacional:** são eventos que podem ocasionar desgaste do nome empresa junto ao mercado, sociedade, clientes, órgãos de controle e fiscalização e demais *stakeholders*, em razão de publicidade negativa, verdadeira ou não. Podem produzir perdas financeiras.
- **Risco Legal:** são 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.
- **Risco Operacional:** eventos decorrentes de falhas, deficiências ou ações inadequadas de pessoas, de processos e sistemas ou oriundas de eventos externos.
- **Risco Financeiro:** são eventos que podem ocasionar o endividamento da empresa, ou seja, a sua capacidade de honrar compromissos financeiros. Podem causar desequilíbrios entre ativos e passivos, gerados por descasamento entre pagamentos e recebimentos que possam afetar a capacidade de liquidação dos direitos e obrigações da empresa.
- **Risco Socioambiental:** 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.
- **Risco de Mercado:** eventos decorrentes de mudanças verificadas nas condições políticas, culturais, sociais, econômicas ou financeiras do país ou no exterior e podem ocasionar perdas;
- **Risco de Integridade:** são eventos relacionadas à vulnerabilidade institucional, que abrange a conduta impropria do agente público, terceiros e demais *stakeholders* decorrentes de violações dos princípios da administração pública, leis, códigos de conduta e de ética e regulamentos internos que passam acarretar corrupção, fraude, conflito de interesses, nepotismo, dentre outras inerentes à essa conduta.

### 2.3 Dados Econômico-Financeiros e comentários sobre o desempenho

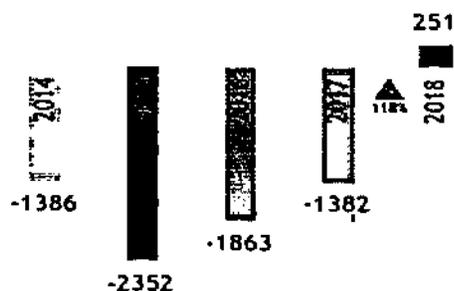
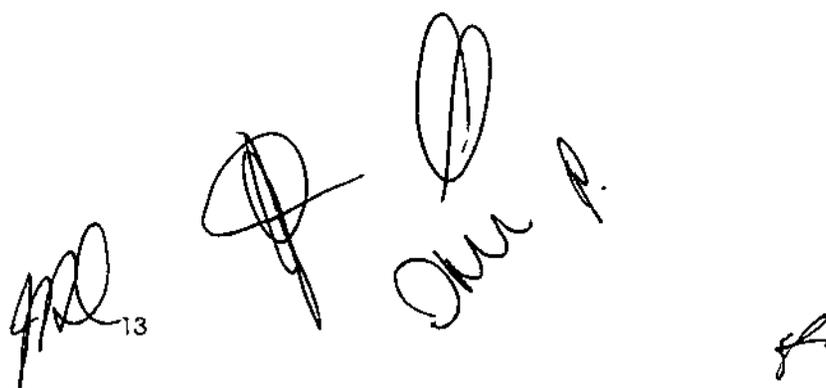
Apesar de todas as dificuldades do cenário econômico e financeiro do país nos últimos anos e da concorrência cada vez mais acirrada, os resultados foram revertidos e a Empresa saiu de um prejuízo de R\$ 1,5 bilhão em 2016 para um lucro de R\$ 667 milhões em 2017 e de 161 milhões em 2018, com expectativa de retomada do crescimento por meio de uma gestão madura e comprometida com os resultados.

Esses resultados são frutos das medidas realizadas ao longo de 2017 e 2018, como por exemplo, a melhoria da eficiência operacional e a aumento de receitas, especialmente, a segmentação de Encomendas com crescimento de 20,4% em 2018, bem como a redução de despesas com pessoal.

Em 2018 os Correios atingiram lucro líquido de R\$ 161 milhões, uma redução de 75% em relação ao mesmo período de 2017, ano impactado, principalmente, pela reversão de provisão atuarial do benefício pós-emprego saúde no valor de R\$2,9 bilhões e relacionado à decisão do TST sobre o custeio do plano de saúde dos empregados e dependentes, evento extraordinário que aumentou o lucro do exercício de 2017.

O resultado operacional recorrente, sem o impacto da reversão de provisão atuarial do benefício pós-emprego saúde, da imunidade tributária e da incentivo financeiro diferida do Plano de Demissão Incentivada/PDI, alcançou em 2018 um resultado positivo de R\$ 251 milhões, evolução de 117,9% em 12 meses, após 4 anos de resultados negativos.

### Resultado Operacional

Destaca-se que, durante o exercício de 2018, o Patrimônio Líquido que estava negativo (Passivo a Descoberto) até abril, foi revertido para um PL positivo de R\$ 255 milhões em 31/12/18, que representa uma melhora de R\$ 95 milhões comparado com 2017.

## 2.4 Políticas e práticas de governança corporativa

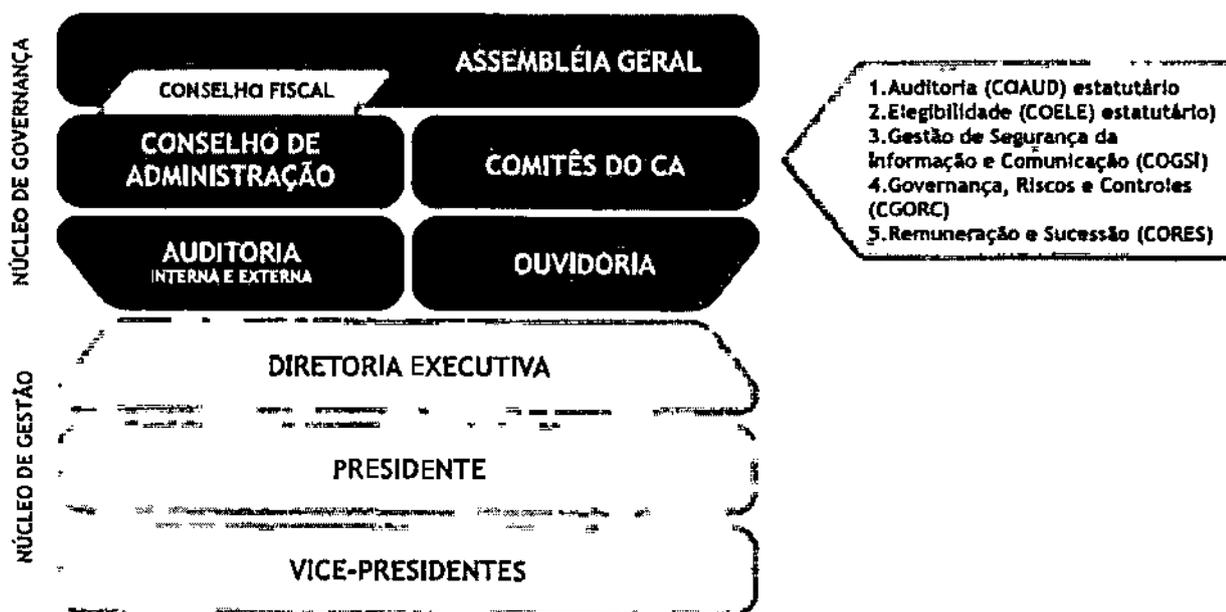
A Governança nos Correios é um sistema que envolve estruturas e processos organizacionais que objetivam aumentar a transparência das atividades, definir o direcionamento estratégico, promover mecanismos de responsabilização dos gestores e intensificar a geração de valor para a sociedade.

Os Correios atingiram em 2018 o Nível 1 na avaliação do Indicador de Governança (IG) elaborado pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST). Esse resultado representa o melhor entre os quatro níveis de classificação existentes, enquadrando-se no seleto grupo de empresas que possuem nível elevado de Governança Corporativa dentre as empresas estatais.

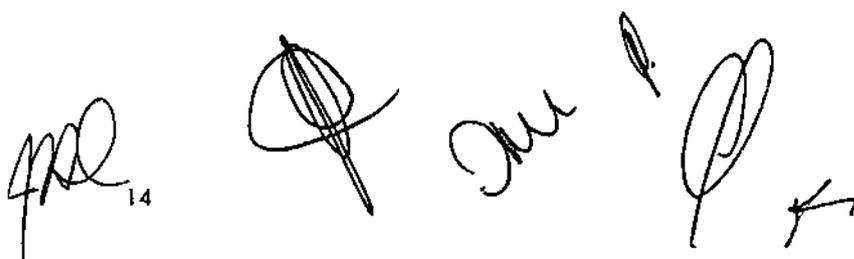
O objetivo do indicador é avaliar o cumprimento dos requisitos exigidos pela Lei 13.303/16 (Lei das Estatais) e das diretrizes estabelecidas nas resoluções do Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR), ou seja, adoção de melhores práticas de governança corporativa.

A governança está organizada a partir da alta administração, que se divide em Núcleo de Governança e Núcleo de Gestão. O Núcleo de Governança é responsável por avaliar, direcionar e supervisionar o processo decisório aprovando estratégias, controlando a execução da gestão e monitorando os resultados. Já o Núcleo de Gestão da empresa administra os processos organizacionais, executa as estratégias e reporta os resultados.

### Modelo de Governança



Para viabilizar a melhoria na gestão e apoiar o alcance dos objetivos, foram realizados ajustes nos principais instrumentos de governança, como o Estatuto Social, os regimentos internos do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e dos comitês de assessoramento.



## Estatuto Social

A empresa aprovou o seu novo Estatuto Social, completamente aderente às exigências da Lei 13.303/2016.

## Comitês

Fortalecendo ainda mais o seu sistema de Governança Corporativa, implantou os seguintes comitês:

- a) **Comitê de Auditoria:** formado por membros independentes, sua principal função é auxiliar o Conselho de Administração, assessorando-o em matérias de fiscalização relativa a riscos e controles internos e exercendo suas competências, também, sobre as subsidiárias e controladas;
- b) **Comitê de Governança, Riscos e Controles:** tem como função assessorar o Conselho de Administração em questões relacionadas à governança corporativa, à estratégia, à conformidade, aos riscos e aos controles internos dos Correios, das entidades relacionadas e das suas participações.
- c) **Comitê de Elegibilidade:** sua principal função é efetuar a verificação da conformidade e emitir opinião nos processos de indicação e de avaliação dos administradores e dos membros do Conselho Fiscal, bem como dos representantes da empresa nas entidades patrocinadas, subsidiárias, mantidas, coligadas e controladas.

O Comitê de Elegibilidade verifica também a conformidade do processo de indicação e de avaliação dos administradores, dos membros do Conselho Fiscal e dos representantes dos Correios em suas entidades patrocinadas, subsidiárias, mantidas, coligadas e controladas.

As patrocinadas e mantidas dos Correios, na homologação da candidatura de membro de seus Conselhos Deliberativo, Conselho Fiscal e de sua diretoria, cumprem as requisitos e vedações para elegibilidade dispostos em dispositivos legais e regulamentares do setor de atuação e no estatuto social de cada entidade.

## Compliance

No Sistema de Governança Corporativa dos Correios, o Compliance tem o papel de ampliar e consolidar as ações de fomento à integridade, à conduta ética e à transparência, bem como a conformidade com leis, decretos, normas e regulamentações aderentes à empresa e ao seu negócio. Busca-se o fortalecimento institucional, por meio de um ambiente de negócios íntegro que se torne um diferencial competitivo no mercado.

Como parte da estratégia de promoção da transparência e do combate à corrupção nos Correios, foi aprovado em 2018 o Programa de Integridade dos Correios.

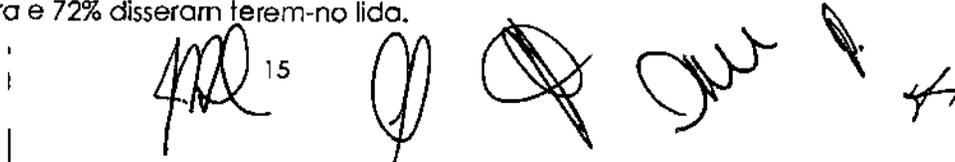
A implementação do Programa de Integridade, por meio destas dimensões, promove a execução, de forma coordenada, de medidas, planos, políticas, diretrizes, normas e procedimentos para prevenção, detecção e remediação de atividades e condutas que possam ocasionar riscos de integridade à empresa. O programa pode ser acessado na íntegra em <https://www.correios.com.br/sobre-os-correios/a-empresa/publicacoes/programa-de-integridade>.

No que tange à conformidade com leis e normas, foram concluídas as ações de adequação da empresa ao Estatuto Jurídico das Estatais (Lei 13.303/2016) e ao Decreto 8.945/2016, bem como adequação à Lei 13.460/17 e ao Decreto 9.094/17, que versam sobre participação e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos e desburocratização e simplificação do atendimento.

## Ética – Comissão de Ética e Código de Conduta Ética

A gestão da ética nos Correios é realizada pela Comissão de Ética, que tem como principal competência aplicar o Código de Conduta Ética e esclarecer dúvidas relacionadas ao documento. Além de realizar apurações de denúncias que lhe são encaminhadas pelo Canal Único de Denúncias dos Correios, a comissão atua, com enfoque preventivo, na difusão da cultura ética, por intermédio de ações de comunicação e de educação.

Em 2018, houve 30.339 participações de empregados em cursos com conteúdo sobre ética. Naquele mesmo ano, cerca de 80% dos empregados pesquisados informaram saber onde localizar o Código de Ética para leitura e 72% disseram terem-no lido.



### Ouvidoria

Os Correios contam com uma Ouvidoria para receber manifestações e denúncias das partes interessadas, demandar e acompanhar providências e recomendar melhorias.

A Ouvidoria dos Correios recebeu, em 2018, 36.229 pedidos de intervenção para reclamações não solucionadas em relação a objetos postados nacionais e internacionais. Pela canal única de denúncias, foram recebidas 13.208 manifestações cadastradas como denúncia. No entanto, após análise, 4.869 foram consideradas como tal. Dessas, 2.037 (42%) foram encerradas na própria Ouvidoria e 79 foram reclassificadas como críticas (2%). 2.753 (56%) foram encaminhadas para apuração.

### Auditoria Interna

Com vistas a resguardar a alta administração dos Correios na busca pela consecução dos objetivos organizacionais, a Auditoria Interna oferece informações relevantes acerca do contexto dos controles internos da empresa, especialmente no que se refere à proteção de seus ativos, à fidedignidade de dados e informações, ao cumprimento de leis e regulamentos e ao emprego eficiente, eficaz e econômica dos recursos.

Em 2018, foram implementadas alterações estruturais nas atividades e nos processos da auditoria que resultaram no planejamento dos trabalhos, com foco na revisão e na disponibilização de todos os relatórios de auditoria oriundos do Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) dos anos 2013, 2014, 2015 e 2016 e que não foram encaminhados às partes interessadas dentro do cronograma previsto, bem como na conclusão de todos os trabalhos do PAINT/2018; condução das atividades operacionais na execução dos trabalhos; reorganização da área de suporte; procura de novas tecnologias e metodologias, por meio de benchmarking com outras organizações públicas, visando ao aprimoramento dos processos internos; atualização de manuais; implementação de pesquisa de satisfação junto ao Conselho de Administração; além do enfoque na capacitação e no desenvolvimento dos auditores internos e na implantação da nova metodologia de monitoramento de recomendações e determinação de auditoria.

### Corregedoria

A Corregedoria dos Correios é responsável pela execução e coordenação de processos de natureza correicional, inclusive os realizados de maneira descentralizada pelas unidades administrativas e operacionais da empresa.

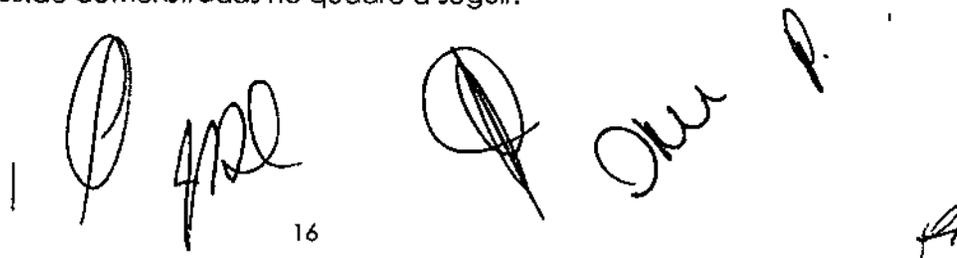
Em 2018, foram encaminhadas à Corregedoria 1.830 denúncias para avaliação quanto à instauração de procedimento de apuração. No mesmo período, foram encerradas 4.225 denúncias já avaliadas, inclusive recebidas anteriormente a 2018. Naquele ano, também, a Corregedoria recebeu 203 demandas para realização de procedimentos de exame de admissibilidade e investigação e concluiu 141 procedimentos.

Mais informações sobre o Núcleo de Governança dos Correios podem ser obtidas no item 2 – Governança Corporativa.

## 2.5 Descrição da composição do remuneração da administração e do Conselho Fiscal

A prática de remuneração de membros estatutários das Correios tem como base normativa os Decretos 8.016/2013 e 8.945/2016 – que regulamenta a Lei 13.303/2016 (Lei das Estatais), somados às orientações da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST) encaminhadas por meio do Ofício Circular 5/2018-MP, de 9/2/2018. Essa prática tem por objetivo ser instrumento executivo de gestão alinhado à especificidade da empresa.

A remuneração média mensal e a total da remuneração em 2018 das membros dos Conselhos de Administração e Fiscal estão demonstradas no quadro a seguir:



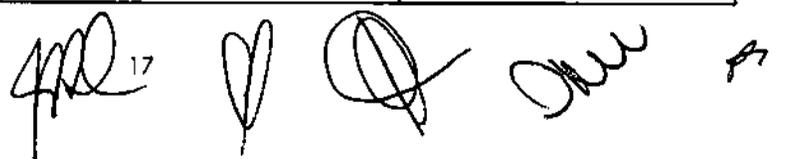
16

Conselho de Administração				
Nome do Conselheiro	Período de Exercício		Remuneração - R\$	
	Início*	Fim	Média mensal	Total 2018
Carlos Roberto Fortner	24/05/2018	08/11/2018	4.123,49	24.740,92
Fábio Rezende Scarton Coutinho	23/05/2017	22/05/2019	4.676,07	56.112,88
Fernando Antônio Ribeiro Soares	31/08/2016	10/05/2018	4.131,01	16.524,04
Inaldo Rocha Leitão	31/08/2016	06/04/2018	4.131,01	16.524,04
José Luís Nunes do Couto	29/08/2017	22/05/2019	4.658,86	55.906,32
Juarez Aparecida de Paula Cunha	28/06/2018	08/11/2018	4.475,26	17.901,04
Leonardo Raupp Bocorny	10/05/2018	22/05/2019	5.114,58	35.802,08
Marcos Cesar Alves da Silva	28/07/2016	25/09/2018	4.736,64	42.629,73
Maurício Fartes Garcia Lorenzo	26/09/2018	22/05/2019	4.475,28	17.901,12
Ruy do Rêgo Barros Rocha	03/08/2016	22/05/2019	4.733,46	56.801,46
Carlos Alberto de Souza Barbosa (suplente)	28/07/2016	27/07/2018	-	-
Conselho Fiscal				
Nome do Conselheiro	Período de Exercício		Remuneração - R\$	
	Início*	Fim	Média mensal	Total 2018
Gustavo Zarif Fraya	28/04/2017	27/04/2019	4.733,46	56.801,48
Johnny Ferreira dos Santos	28/04/2017	27/04/2019	4.704,77	56.457,23
Roberta Moreira da Costa Bernardi Pereira	28/04/2017	27/04/2019	4.704,77	56.457,21
Ernesto Carneiro Preciado (suplente)	28/04/2017	27/04/2019	-	-
Tarcísio Bastos Cunha (suplente)	28/04/2017	27/04/2019	-	-
Viviana Simon (suplente)	28/04/2017	27/04/2019	-	-

\* As datas de início e fim em branco significam que não houve início e nem fim do mandato na presente exercício.

A remuneração total da Diretoria Estatutária em 2018 consta no quadro a seguir:

Diretoria Estatutária	
Remuneração dos Membros	Valores em R\$
<b>Número de membros:</b>	15
<b>I - Remuneração Fixa (a+b+c+d)</b>	4.968.297,68
a) salário ou pró-labore	4.215.251,79
b) benefícios diretos e indiretos	753.045,89
c) remuneração por participação em comitês	
d) outros	
<b>II - Remuneração variável (e+f+g+h+i)</b>	-
e) bônus	
f) participação nos resultados	
g) remuneração por participação em reuniões	
h) comissões	
i) outros	
<b>III - Total da Remuneração (I + II)</b>	4.968.297,68
<b>IV - Benefícios pós-emprego</b>	-
<b>V - Benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo</b>	730.036,82
<b>VI - Remuneração baseada em opções</b>	-



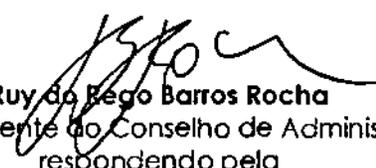
Relativo à Remuneração Variável Anual (RVA), os Correios, em busca de reverter a situação econômico-financeira, vêm adotando o controle de despesas e promovendo estratégias para o crescimento de receitas. Em razão de a empresa apresentar prejuízo acumulado oriundo de anos anteriores, não foi apresentada a proposta de RVA para manifestação pela SEST-MP.

Mais informações sobre remuneração dos administradores podem ser obtidas no Relatório Integrado ou por meio de acesso à página dos Correios: <http://www.correios.com.br/sobre-os-correios/a-empresa/governanca-corporativa>.

### **Manifestação do Conselho de Administração**

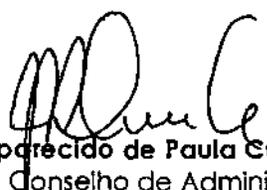
O Conselho de Administração dos Correios declara que aprovou nesta data a Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, referente ao exercício de 2018, em conformidade com os incisos I, III e VIII do art. 8 da Lei 13.303, de 30/6/2016.

Brasília, 23 de maio de 2019.



**Ruy do Lago Barros Rocha**

Vice-Presidente do Conselho de Administração  
respondendo pela  
Presidência do Conselho de Administração



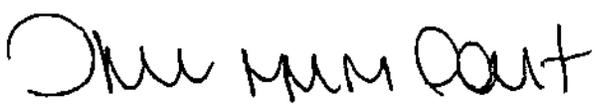
**Juarez Aparecido de Paula Cunha**

Membro do Conselho de Administração



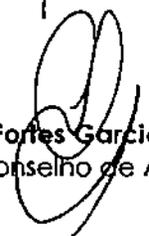
**Fábio Rezende Scarton Coutinho**

Membro do Conselho de Administração



**José Luís Nunes do Couto**

Membro do Conselho de Administração



**Maurício Fortes Garcia Lorenzo**

Membro do Conselho de Administração



**Leonardo Raupp Bacomy**

Membro do Conselho de Administração