



EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS
Conselho de Administração - CA

Ofício Nº 31398266/2022 - CA-CS

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

A Sua Excelência a Senhora

ANA LUCIA ARRAES DE ALENCAR

Presidente do Tribunal de Contas da União

Tribunal de Contas da União - St. de Administração Federal Sul - Asa Sul

Brasília - DF, 70042-900

Assunto: Plano de Negócios (PN) e Plano Estratégico (PE) 2021/2025 – Correios – Análise e conclusões, pelo Conselho de Administração dos Correios, do atendimento das metas e resultados na execução do PN e PE 2021/2025.

Referência: Lei 13.303/2016, Art. 23, § 2º e Processo nº 53180.020552/2022-43

Senhora Presidente,

1. Cumprimentando-o cordialmente, comunico que na 3ª Reunião Extraordinária do Conselho de Administração (CA) dos Correios, realizada em 09/05/2022, foram apresentados para conhecimento e análise do citado colegiado, informações relacionadas ao atendimento das metas e resultados na execução do Plano de Negócios e do Plano Estratégico 2021/2025 (estratégia a longo prazo) da empresa.
2. Apresento, a seguir, uma breve contextualização sobre as atividades e esforços envidados pelos Correios no cumprimento de sua missão de *“Conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções de comunicação e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas.”*.
3. Como é do conhecimento da sociedade brasileira, representada pelas casas legislativas que compõem o Congresso Nacional, cuja mesa é presidida por Vossa Excelência, além da responsabilidade pela operação do serviço postal brasileiro, em regime de privilégio de exploração exclusiva, os Correios possuem atuação destacada na área concorrencial, oferecendo um portfólio de soluções modernas e inovadoras no mercado de encomendas e de logística. Desde a operacionalização de certames nacionais, como o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), ao transporte das urnas eletrônicas nas eleições, a empresa também desempenha a função de agente de integração nacional ao garantir à população o acesso à cidadania, por meio da disponibilização de diversos serviços de governo, em um único lugar, sendo um verdadeiro balcão de serviços ao cidadão.
4. Os Correios estão presentes em 5.556 municípios brasileiros, de um total de 5.570, e entregam, diariamente, mais de 14,2 milhões de objetos postais. A prestação do serviço postal, atribuída ao Estado brasileiro 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.
5. A Portaria nº 2.729/2021 do Ministério das Comunicações (MCOM) estabelece as diretrizes para a universalização dos serviços postais básicos de atendimento e de distribuição postal, os prazos para a entrega dos objetos integrantes desses serviços e os respectivos índices de qualidade a serem observados pela empresa.
6. 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 5 (cinco) anos”*. Nesse sentido, os Correios elaboram seu Plano Estratégico para o período de cinco anos, com revisões anuais.
7. Prezando por sua perenidade como uma instituição financeiramente fortalecida, competitiva e com referenciais de qualidade reconhecidos pela sociedade, os Correios atualizaram o seu Plano Estratégico para torná-lo mais simples, objetivo e eficaz. Considerando a percepção de clientes e uma visão de futuro mais aderente à realidade atual do mercado, os Objetivos corporativos (alvos a serem alcançados) foram atualizados para: Assegurar a sustentabilidade, Buscar a excelência e Crescer nos mercados concorrenciais.

8. A partir da análise realizada em relação ao atendimento das metas e resultados na execução do Plano de Negócios e do Plano Estratégico 2021/2025 (estratégia a longo prazo) da empresa, tecemos a seguir comentários e conclusões acerca do tema.

9. No que se refere ao Plano de Negócios, para aferição da execução e eficácia dos resultados registrados para os indicadores relacionados às receitas de vendas, à satisfação dos clientes e ao *market share* do segmento Encomendas, pode-se concluir que a execução do Plano de Negócios dos Correios no ano de 2021 obteve desfecho positivo, tendo em vista que a média dos respectivos percentuais de realização de seus resultados em relação às metas definidas alcançou 230,5%, conforme demonstrado no quadro a seguir.

Indicador Estratégico	Meta 2021 (A)	Resultado 2021 (B)	Percentual de Realização da Meta (B/A)
Percentual de Variação de Receitas – Horizonte 1	-3,00%	-1,71%	143,00%
Percentual de Variação de Receitas – Horizonte 2	20,00%	25,85%	129,25%
Valor de Receitas H3 - Milhões	190,01	1.282,31	674,86
Indicador de Satisfação dos Clientes	85,00%	79,25%	93,24%
Market Share Encomendas	32,10%	36,00%	112,15%
MÉDIA – Percentual de Realização das Metas	-	-	230,5%

10. Em que pese o Indicador de Satisfação dos Clientes não ter atingido a meta estabelecida, considera-se em evolução o resultado registrado de 79,25%, frente à meta de 85,00%.

11. Os clientes avaliaram aspectos operacionais, comerciais, tecnológicos, processos relacionados ao faturamento, pós-venda, representante comercial, além da satisfação geral e imagem dos Correios. O resultado obtido, uma evolução de 2,55 pontos percentuais em comparação ao valor alcançado em 2020, demonstrou que os clientes perceberam os esforços empreendidos pela empresa, em meio à pandemia da covid-19, em que tantos desafios logísticos foram impostos à empresa, desde a necessidade de proteger seus empregados, até a manutenção dos patamares de qualidade operacional.

12. A execução das iniciativas propostas também tem contribuído para o alcance dos Objetivos corporativos, com destaque para a conclusão da implantação do Piloto do Canal Correios Aqui Unidade Modular, e da ampliação do negócio de Comunicação Híbrida e Digital. Na Comunicação Híbrida, houve a contratação de empresas parceiras para compor o parque de impressão (*printers*) em Goiânia (Goiás), que se encontra em fase de implantação, e os centros de Indaiatuba (São Paulo), Recife (Pernambuco) e Salvador (Bahia) estão operando em fase piloto. Na Comunicação Digital foram desenvolvidas soluções digitais como “Entrega Digital”, onde os clientes têm a entrega física ou, adicionalmente, por meio da plataforma digital dos Correios; o “AR Eletrônico”, que extingue a “Lista de Objetos Entregues ao Carteiro – LOEC” física; e o “e-Carta fácil” que permite o envio de cartas comerciais para pequenas e médias empresas com postagem 24h por dia pela internet e impressão nos Centros de digitalização dos Correios.

13. A análise quanto ao atendimento das metas e resultados na execução do Plano Estratégico 2021/2025 permite concluir que a empresa tem cumprido sua missão, prestando serviço essencial para a sociedade brasileira e ofertando pacote de soluções para pequenos, médios e grandes clientes, especialmente em tempos de pandemia da covid-19. Essa atuação foi possível e reforçada pelos 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; e Integração. Vários desafios devem ser superados para que a empresa siga no seu propósito de manter-se sustentável, buscando a excelência e o crescimento, para a concretização da visão de futuro: ser uma plataforma física e digital integrada, de excelência, para o fornecimento de soluções de comunicação e logísticas.

14. Sob a ótica dos indicadores estratégicos, observa-se que a empresa obteve importantes avanços relacionados à consecução dos 3 Objetivos corporativos definidos no Plano Estratégico: **1. Assegurar a sustentabilidade**, em função, principalmente, da receita operacional ter apresentado crescimento de 23% em relação ao ano anterior, com o lucro líquido acumulado de R\$ 2,276 bilhões, acréscimo de 48,76% ante 2020. Como resultado, a média de desempenho dos indicadores associados a esse Objetivo foi excelente (240,4%); **2. Buscar a excelência**, onde os resultados dos indicadores de qualidade operacional e de produtividade, que atingiram, respectivamente, 96,4% e 121,8% de suas metas, evidencia-se que a empresa tem envidado esforços para disponibilizar os recursos necessários, no intuito de reforçar a qualidade almejada e promover a melhoria da produtividade; e **3. Crescer nos mercados concorrenciais**, tendo em vista que os resultados dos indicadores estratégicos associados a esse Objetivo superaram suas metas, com destaque para o desempenho dos segmentos Encomenda e Internacional, que atualmente representam 69,3% da receita operacional da empresa e cresceram juntos 37,0% (+ R\$ 4,124 bilhões) em relação a 2020. Destaca-se que a representatividade desses segmentos de negócio na receita operacional, em 2020, era de 62,2%, ou seja, houve um crescimento de 7,1% nessa participação, sinalizando a sustentabilidade financeira da empresa e o seu crescimento nos mercados concorrenciais.

15. O alcance dos Objetivos corporativos proporcionou equilíbrio econômico-financeiro e geração de valor empresarial, destacando-se o resultado do indicador estratégico Valor Econômico Agregado (EVA) de R\$1.624,46 milhões, o qual demonstra a geração de valor operacional líquido suficiente para os custos de capital, evidenciado no confronto entre receitas realizadas e custos apurados em 2021.

16. Ressalto, ainda, que os Correios alcançaram o melhor resultado em 22 anos, apresentando lucro recorrente de 3,7 bilhões.

17. Os Correios prezam pela transparência na prestação de contas à Sociedade, divulgando, conforme definido na IN TCU nº 84/2020 e na DN TCU nº 187/2020, informações e análises quantitativas e qualitativas dos resultados da gestão orçamentária, financeira, operacional e patrimonial, com vistas ao controle social e aos controles externo e interno previsto na Constituição Federal. No endereço <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/publicacoes/processos-de-contas-anuais-prestacao-de-contas> encontram-se divulgadas, além dos documentos de prestação de contas dos exercícios anteriores, as demonstrações financeiras e contábeis do exercício de 2021 e será, em breve, publicado o Relatório Integrado 2021, onde encontram-se detalhadas as informações e avaliações ora disponibilizadas.

18. Na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa são explicitadas pelos Correios informações relevantes com abordagem aos resultados na consecução de políticas públicas, à estrutura de controle, aos fatores de risco, às políticas e práticas de governança corporativa, assim como é apresentada a descrição da composição da remuneração da administração e do Conselho Fiscal. A Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa encontra-se no endereço <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/publicacoes/carta-anual-de-politicas-publicas-e-governanca-corporativa/carta-anual-de-politicas-publicas-e-governanca-corporativa>.

19. Sem mais, agradeço a oportunidade de apresentar as conclusões do Conselho que presido quanto aos resultados do Plano Estratégico e do Plano de Negócios dos Correios e coloco esta empresa à disposição para esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,
(assinado eletronicamente)
Maximiliano Salvadori Martinhão
Presidente do Conselho de Administração



Documento assinado eletronicamente por **Maximiliano Salvadori Martinhao, Conselheiro de Administracao Titular**, em 24/05/2022, às 15:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, 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_aceso_externo=0, informando o código verificador **31398266** e o código CRC **1ED60E01**.



QUADRA SBN 01 BLOCO A, - Bairro SETOR BANCARIO NORTE, Brasília/DF, CEP 70002900 - <http://www.correios.com.br>