



EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS  
Conselho de Administração - CA

OFÍCIO Nº 45385686/2023 - CA-CS

Brasília, 28 de novembro de 2023.

A Sua Excelência o Senhor

**RODRIGO OTAVIO SOARES PACHECO**

Presidente da Mesa do Congresso Nacional

Congresso Nacional - Palácio do Congresso Nacional - Praça dos 3 Poderes

Brasília - DF, 70160-900

**Assunto: Plano de Negócios e Plano Estratégico 2022/2026 dos Correios - Análise e conclusões do Conselho de Administração.**

**Referência:** Lei 13.303/2016, Art. 23, § 2º; e Processo nº 53180.040829/2023-35

Senhor Presidente,

- Cumprimentando-o cordialmente, comunico que na 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração (CA) dos Correios, realizada em 26/04/2023, foram apresentados para conhecimento e análise daquele colegiado, informações relacionadas ao atendimento das metas e resultados na execução do Plano de Negócios e do Plano Estratégico 2022/2026 (estratégia a longo prazo) da empresa.
- A partir da análise realizada acerca dos dados informados, tecemos os comentários e conclusões a seguir.
- No que se refere ao Plano de Negócios, a aferição da execução e eficácia dos resultados registrados para os indicadores estratégicos relacionados a negócios – receitas de vendas, satisfação dos clientes e *market share* do segmento Encomenda, demonstrou os respectivos percentuais de realização, conforme quadro abaixo:

Indicador Estratégico <sup>[1]</sup>	Resultado 2021 (C)	Meta 2022 (A)	Resultado 2022 (B)	Percentual de Realização da Meta (B/A)	Varição 2022 x 2021 (B/C)1-
Receita de Negócios Concorrenciais	ND*	19.284.390.921,00	15.156.871.095,08	78,60%	-
Indicador de Satisfação dos Clientes	79,25%	90%	84,96%	94,40%	7,56%
Market Share - Encomendas	36%	38%	33%	86,84%	- 8,33%

\*ND: não dispõe de série histórica, uma vez que foi criado em 2022.

4. O desempenho do indicador "Receita de Negócios Concorrenciais" apresentou percentual de realização da meta de 78,60%, permanecendo sob impacto do menor ritmo de crescimento do e-commerce em 2022, quando comparado ao período homólogo, bem como a queda de vendas na edição da *Black Friday* 2022.
5. O indicador de "Satisfação dos Clientes" registrou resultado, em 2022, de 84,96%, obtendo 94,40% de realização da meta prevista para o ano (90%), representando tanto a avaliação da pessoa física quanto da jurídica.
6. O resultado de 33% obtido pelo indicador "Market Share - Encomendas" em relação à meta estabelecida (38%), reflete a participação dos Correios no segmento de encomenda, com 394 milhões de objetos distribuídos em relação ao tamanho estimado do mercado que é de 1,187 bilhão de objetos (Pitney Bowes, 2022). A quantidade de objetos distribuídos registrou queda de aproximadamente 14% em relação a 2021.
7. Quanto aos resultados obtidos pelos processos prioritários, projetos e processos viabilizadores executados, informo:
  - a) comunicação híbrida: melhorias implementadas em mensagens que adentram de forma eletrônica e são impressas para entrega física aos destinatários ou adentram de forma física e são espelhadas digitalmente no aplicativo Correios<sup>[2]</sup> ;
  - b) implantação de *Locker*: credenciamento de 4 empresas para implantação de *Lockers* no estado de São Paulo e implantação total de 84 *Lockers*, até dezembro de 2022<sup>[3]</sup> ;
  - c) desenvolvimento de soluções logísticas internacionais de importação destinadas às operações de comércio eletrônico<sup>[4]</sup> ; e
  - d) modernização da malha de transporte aéreo (uso de porão de aeronaves): contratação de nova malha da Rede Postal Noturna (RPN), com 15 linhas alternativas ao uso de cargueiros<sup>[5]</sup> .
8. Observou-se que, em 2022, o desempenho dos indicadores estratégicos e os resultados gerados pelos processos prioritários, projetos e processos viabilizadores foram impactados pela retração da receita de vendas, principalmente nos segmentos Logística e Encomenda. Cumpre destacar que os detalhamentos contidos no Plano Estratégico permanecem relevantes e desafiadores para os Correios.
9. Os Correios prezam pela transparência na prestação de contas à sociedade, divulgando, conforme definido na Instrução Normativa - IN TCU nº 84/2020 e na Decisão Normativa - DN TCU nº 198/2022, 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.
10. Nesse sentido, encontram-se divulgadas no sítio eletrônico dos Correios na internet, no endereço <https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/institucional/publicacoes/processos-de-contas-anuais-prestacao-de-contas>, as peças que compõem a prestação de contas anual, quais sejam: Relatório da Administração, Relatório Integrado e a Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, além das demonstrações financeiras e contábeis.
11. Cumpre destacar que na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa os Correios explicitam informações relevantes, abordando os resultados para a consecução de políticas públicas, à estrutura de controle, os fatores de risco, as políticas e práticas de governança corporativa, assim como é apresentada a descrição da composição da remuneração da administração e do Conselho Fiscal.
12. Ressalta-se, por oportuno, que com o cumprimento desta etapa, resta concluído o processo de prestação de contas anuais dos Correios, exercício 2022.
13. Sem mais, agradeço a oportunidade de apresentar as conclusões deste Conselho de Administração 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,

**SÔNIA FAUSTINO MENDES**  
Presidente do Conselho de Administração

- 
- [1] Relatório Integrado Correios 2022, página Capítulo 3
  - [2] Relatório Integrado Correios 2022, página 24
  - [3] Relatório Integrado Correios 2022, página 10
  - [4] Relatório Integrado Correios 2022, página 9
  - [5] Relatório Integrado Correios 2022, página 74



Documento assinado eletronicamente por **Sonia Faustino Mendes, Presidente**, em 04/12/2023, às 10:57, 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](https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **45385686** e o código CRC **A7681000**.



SBN QUADRA 1 BLOCO A SN, - Bairro ASA NORTE, Brasília/DF, CEP 70002900 -  
<http://www.correios.com.br>