



Relatório Integrado Correios 2022

Aprovado na 6ª RECA, em 23 de maio de 2023.

Bem-vindos

Mensagem do Presidente

Capítulo 1 – Visão geral dos Correios e ambiente externo

1.1 Quem somos

1.1.1 Estrutura Organizacional

1.2 Políticas e normas direcionadoras

1.3 Nossos números

1.4 Cadeia de valor

1.5 Modelo de Negócios dos Correios

1.6 Políticas Públicas

1.7 Relacionamento com a sociedade

1.7.1 Canais de relacionamento com os clientes

1.7.2 Ouvidoria

1.7.3 Carta de Serviços ao Usuário

1.8 Cenário nacional e internacional

Capítulo 2 – Plano Estratégico Correios e Governança

2.1 Plano Estratégico

2.1.1 Desafios e incertezas

2.2 Governança corporativa

2.2.1 Indicadores de governança

2.2.1.1 Medidas adotadas em relação aos indicadores

2.2.2 Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa

2.2.3 Gestão de riscos

2.2.3.1 Riscos estratégicos, oportunidades e perspectivas

2.2.4 Compliance

2.2.5 Segurança

2.2.6 Sistema de Controles Internos

2.2.7 Controle interno

2.2.8 Auditoria interna

2.3 Corregedoria

Capítulo 3 – Resultados da gestão

3.1 Indicadores, metas e resultados alcançados para a consecução do Plano Estratégico

3.1.1 Indicadores setoriais

3.2 Resultados das principais áreas de gestão

- 3.2.1 Negócios
- 3.2.2 Operações
- 3.2.3 Tecnologia
- 3.2.4 Administração
- 3.2.5 Gestão de pessoas
- 3.2.6 Sustentabilidade

Capítulo 4 – Informações orçamentárias, financeiras e contábeis

- 4.1 Gestão orçamentária
 - 4.1.1 Descentralização de recursos
- 4.2 Gestão de custos
- 4.3 Desempenho financeiro e contábil
 - 4.3.1 Indicadores de rentabilidade
 - 4.3.2 Situação financeira
 - 4.3.3 Situação patrimonial
- 4.4 Normas legais adotadas e mecanismos de controle
- 4.5 Informações da área de contabilidade dos Correios
- 4.6 Conclusões da auditoria independente
- 4.7 Determinações e recomendações do Tribunal de Contas da União (TCU)

- 4.8 Recomendações da Controladoria Geral da União (CGU)
- 4.9 Principais ações de supervisão nas entidades ligadas aos Correios

Apresentadores de contas

Anexos e Apêndices

Tabela de remissão à sustentabilidade

Estrutura organizacional 2022 (siglas e denominações)

Bem-vindos

Este é o Relatório de Gestão dos Correios 2022, na forma de relato integrado

Como requisito de transparência estabelecido pela Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), o relato integrado é um modelo de relatório que visa demonstrar, com foco estratégico e no cidadão, transparência e conectividade das informações, como a organização gerou valor ao longo do tempo, sendo elaborado em conformidade com a Estrutura Internacional para o Relato Integrado, desenvolvida pelo Conselho Internacional para o Relato Integrado (IIRC).

Para tanto, apresenta uma estrutura com conteúdo capaz de oferecer uma visão clara e concisa sobre como a estratégia, a governança, o desempenho e as perspectivas levam à geração de valor público em curto, médio e longo prazos, sendo demonstrados e justificados os resultados alcançados em face dos objetivos estabelecidos.

A adoção do modelo de relato integrado é estabelecida pela Instrução Normativa TCU nº 84/2020 e pela Decisão Normativa TCU 198/2022, propiciando que a prestação de contas seja realizada consoante as diretrizes contidas na estrutura do IIRC.

Este relatório busca não só atender às diretrizes de reporte e transparência, como também, sobretudo, apresentar e comunicar às partes interessadas, de forma objetiva e de fácil compreensão, os resultados alcançados em 2022 pelos Correios.

Aviso ao leitor:

1. Ao longo do relatório, poderá haver pequena variação entre valores apresentados, devido aos arredondamentos que impactam o somatório e a divulgação de números (tabelas/gráficos/texto), assim como a soma dos percentuais, que pode não totalizar 100.

2. Para facilitar a leitura, siglas, abreviações, tabelas, quadros, gráficos e figuras estão devidamente identificados quando apresentados no texto.

Materialidade

Para a seleção dos temas inseridos e quantificados, foi realizado um processo de avaliação da materialidade, composto por três etapas.

A primeira etapa consistiu na identificação e mapeamento das informações consideradas relevantes para a empresa e capazes de impactar a nossa capacidade de gerar valor no curto, médio e longo prazos, tais como: Plano Estratégico dos Correios; Cadeia de Valor, tendências de mercado internacional e nacional e forma de relacionamento da empresa com clientes e sociedade em geral. Em complemento, foi avaliada a situação econômico-financeira da empresa e o conteúdo estabelecido no Anexo da Decisão Normativa TCU 198, de 23 de março de 2022.

O segundo passo consistiu na etapa de priorização, na qual foram verificados os tópicos que devem ser relatados, em uma escala de importância para as partes interessadas e, principalmente, se todos os aspectos imprescindíveis aos órgãos de controle foram contemplados.

A atualização do Plano Estratégico influenciou de maneira significativa a priorização das informações relevantes, pois foram reavaliadas as principais variáveis dos ambientes externo e interno, como tráfego postal; tendências de mercado; melhores práticas adotadas pelas administrações postais no mundo; diretrizes governamentais; comportamento dos clientes; indicadores e metas para 2022, destacando-se os seguintes temas:

- I. Plano Estratégico Correios 2022-2026;
- II. Fortalecimento da Governança Corporativa;
- III. Investimentos e modernização do processo operacional e ampliação da capacidade produtiva;

IV. Inovação e diversificação dos canais de atendimento;

V. Lançamento de novos negócios e soluções logísticas destinadas às operações do comércio eletrônico;

VI. Desenvolvimento do capital humano;

VII. Responsabilidade socioambiental no portfólio de negócios, nas operações logísticas e nos processos internos;

VIII. Conformidade e transparência no atendimento às demandas de órgãos de controle.

Na terceira etapa, foi realizada a validação das informações em ciclos sucessivos, considerando diversos atores e em diferentes níveis da hierarquia, até chegar ao nível da alta administração. São análises que possibilitam assegurar a confiabilidade e a aprovação das informações coletadas anteriormente.

Por fim, o processo definiu e alinhou os temas relevantes para a gestão e para o Plano Estratégico dos Correios, de

forma a apresentar um conteúdo sucinto, interconectado e útil para avaliar a razoabilidade do que foi relatado, uma vez que evidencia resultados importantes obtidos pelos Correios e enaltece a responsabilidade corporativa e a transparência para a sociedade e para os órgãos de controle.

Salientamos a opção por um formato híbrido de relatório ao contemplar o conteúdo de sustentabilidade, utilizando-se de temas da norma ABNT ISO 26000, que trata das diretrizes de responsabilidade social e dos conteúdos ambientais e sociais correlatados ao *Global Reporting Initiative* (GRI), versão *standards*, a saber: governança, direitos humanos, trabalho digno, meio ambiente, práticas de operação, consumidor e comunidade. A tabela de sustentabilidade para a identificação das ações sociais e ambientais pode ser visualizada no apêndice deste relatório.

Para mais informações sobre este relatório e seu conteúdo, envie um e-mail para presidencia@correios.com.br.

Boa leitura!

Mensagem do presidente

Os Correios chegaram ao final de 2022 com vários desafios a serem superados para que a empresa siga no propósito de manter-se sustentável, garantindo o crescimento nos mercados concorrenciais e a universalização dos serviços postais.

A avaliação da execução do Plano Estratégico 2022/2026 indicou que a empresa está atenta à responsabilidade socioambiental e tem cumprido 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 pacotes de soluções para pequenos, médios e grandes clientes. 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; integração e centralidade do cliente.

Sob a ótica dos indicadores estratégicos, observa-se que a empresa tem se mantido perseverante na busca por resultados que levem à consecução dos quatro objetivos definidos no Plano Estratégico:

1. Assegurar a sustentabilidade – os resultados dos indicadores de execução orçamentária de custos e despesas planejadas e de maturidade do sistema de governança dos Correios apresentaram percentual de 100,00% de realização da meta no ano de 2022.

No que diz respeito ao aspecto socioambiental, resalta-se a adesão dos Correios ao programa Agenda Ambiental na Administração Pública (Agenda A3P) do Ministério do Meio Ambiente, propiciando aos Correios assessoramento técnico especializado para promoção e aperfeiçoamento das práticas de sustentabilidade, resultando na preservação do meio ambiente, ao mesmo tempo em que otimiza a utilização dos recursos e promove a

imagem positiva da empresa com clientes, empregados, fornecedores, parceiros e sociedade em geral.

2. Garantir a excelência – alcance de 100,23% da meta de qualidade operacional, tendo o indicador de satisfação do cliente alcançado 94,40% da meta. Para isso, houve destinação de R\$ 758,50 milhões para instalações de unidades, manutenções e modernizações de veículos, representando um incremento em 2022 de 110,64% quando comparado ao executado em 2021, sendo que a modernização dos veículos, no montante de R\$ 350 milhões, foi o principal destino, representando 46,15% do total.

Para a área de tecnologia da informação e comunicação foram destinados R\$ 201,63 milhões para atualização dos recursos e serviços tecnológicos que suportam os processos de negócios, propiciando ganhos de eficiência energética e de mitigação das emissões de gases de efeito estufa.

No quesito segurança, foram aportados R\$ 59 milhões ao longo de 2022 e para a aquisição de móveis, utensílios,

máquinas e equipamentos administrativos, foram destinados R\$ 9,68 milhões, o que representa um aumento na ordem de 405% em relação ao executado em 2021.

Os Correios melhoraram seus índices na pesquisa de imagem e satisfação. No critério Eficiência, a empresa obteve aumento de sete pontos percentuais, se comparado com o dado obtido na última apuração, realizada em 2018, alcançando a nota média nacional de 8,25. O nível de satisfação geral foi de 89,4%, 1,5 ponto percentual acima da apuração anterior.

3. Crescer nos mercados concorrenciais – o desempenho do indicador estratégico de receita foi de 78,55%, tendo sido impactado pelo fato das postagens dos principais clientes do e-commerce apresentarem-se inferiores ao patamar estimado. Com o lançamento de novos negócios e soluções logísticas destinadas às operações do comércio eletrônico, como a implantação de seis novos armazéns de logística integrada e operações para *fulfillment*, ampliando para 11 o número de unidades operadoras do serviço Correios Log+, os Correios

foram posicionados como importante provedor de soluções logísticas destinadas às operações de comércio eletrônico.

Dentro dessa atuação de destaque no mercado de encomendas com soluções inovadoras para lojistas, empreendedores e clientes do comércio eletrônico, houve o fortalecimento do programa AproxIME, que abrangeu, entre outras ações, a realização de 7.825 consultorias contendo análises de sites e políticas de fretes para micro e pequenos empreendedores que possuem loja virtual.

Quanto à atuação no mercado internacional de encomendas, vale destacar o crescimento de 30,42% da receita advinda do segmento internacional, ante 2021, acompanhando o crescimento exponencial do e-commerce internacional no país.

Registra-se ainda a redução dos prazos de entrega de encomendas, sendo que em 2022, trechos que representam 55% da carga do SEDEX foram ofertados com prazo de entrega no dia seguinte à postagem (D+1), beneficiando mais de 4 mil

localidades em todo o Brasil. Junta-se a isso a ampliação do SEDEX Hoje com Entrega Colaborativa (*crowdshipping*), já presente em São Paulo, para o Rio de Janeiro, Curitiba e Belo Horizonte, permitindo a entrega da encomenda em poucas horas.

4. Manter a universalização – realização de 99,30% para o indicador de universalização do atendimento e de 102,92% para o de universalização da distribuição, ante as metas estabelecidas para 2022 pela Portaria nº 2.729/2021 do Ministério das Comunicações, resultando na disponibilização à população brasileira de uma infraestrutura postal com 9.456 posições de atendimento e um total de 9.409 distritos com efetiva distribuição, que propiciam a universalização e a continuidade dos serviços postais básicos em todo o país.

Além disso, a empresa investiu na diversificação e modernização dos canais de atendimento com a implantação de 97 unidades do Correios Empresas, criado para diferenciar o atendimento aos clientes com contrato comercial com os Correios; aumento de cerca de 10 milhões (500%) de novos usuários do aplicativo Correios, totalizando mais de 12 mi-

lhões de usuários; ampliação da quantidade de armários inteligentes (*lockers*), totalizando 84 unidades implantadas nas cidades de Brasília/DF (17 unidades), Rio de Janeiro/RJ (40 unidades) e São Paulo/SP (27 unidades), constituindo mais um canal de distribuição ao cliente.

Com mais de 80 contratos vigentes, o Balcão do Cidadão posiciona os Correios como um canal de acesso a serviços de interesse do cidadão, sendo um importante serviço sustentável na vertente social. Em 2022, o serviço obteve reconhecimento internacional, recebendo o prêmio *World Post & Parcel Awards* na categoria “Serviço ao Cliente”.

No Indicador de Governança das Empresas Estatais (IG-Sest), os Correios obtiveram no 6º ciclo a pontuação de 9,40.

Diante dos números destacados, vale ressaltar o importante engajamento de todos os empregados na evolução da empresa no mercado.

Dessa forma, a Diretoria dos Correios, comprometida

com a transparência das ações, atesta a veracidade e a integridade das informações presentes no Relatório Integrado.

Neste novo momento, reforçamos o compromisso com a sociedade e com as empregadas e os empregados a fim de oferecer mais oportunidades de crescimento dos nossos serviços no mercado, além do reconhecimento e incentivo a todos que se empenham em dar o seu melhor pela estatal. Todo esse movimento e toda essa força que trouxemos para essa gestão nos impulsionam a continuar firmes na caminhada pela sustentabilidade dos negócios e comprometidos com a prestação dos serviços essenciais para a sociedade, para a reconstrução do Brasil e para o fortalecimento dos Correios como empresa pública pelos próximos anos.

Fabiano Silva dos Santos

Presidente dos Correios

Capítulo 1 – Visão geral dos Correios e ambiente externo

1.1 Quem somos

Os Correios são uma empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações, com 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).

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. Desde a criação da empresa, em 1969, para prestação do serviço postal pelo Estado brasileiro, a estatal vem se modernizando ao criar e disponibilizar serviços de qualidade e adequados às necessidades dos seus clientes e da própria sociedade em um mercado cada vez mais competitivo.

Com uma vasta rede de canais de atendimento, a empresa beneficia toda a população brasileira, conectando pessoas e organizações onde quer que estejam, em 5.553 muni-

cípios 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 do mercado internacional e doméstico, que estão marcando a evolução dos serviços postais em curso no mundo inteiro.

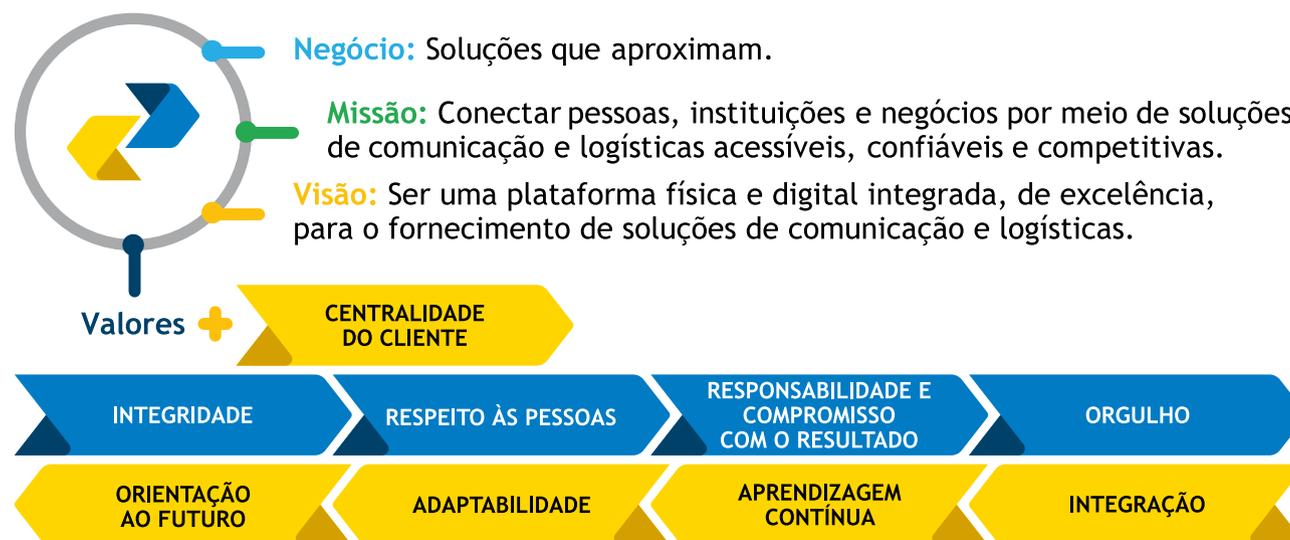
Os Correios são responsáveis pela operação no Brasil do serviço postal em regime de privilégio de exploração exclusiva, o que fortalece a sua função social de agente de integração nacional ao garantir à população o acesso à cidadania e a diversos serviços de governo. Além disso, acompanhando o crescimento do mercado de encomendas, a empresa possui 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.

Muito mais do que oferecer produtos e serviços, os Correios buscam entender as necessidades dos seus clientes, desenvolvendo soluções acessíveis, confiáveis e cada vez mais competitivas.

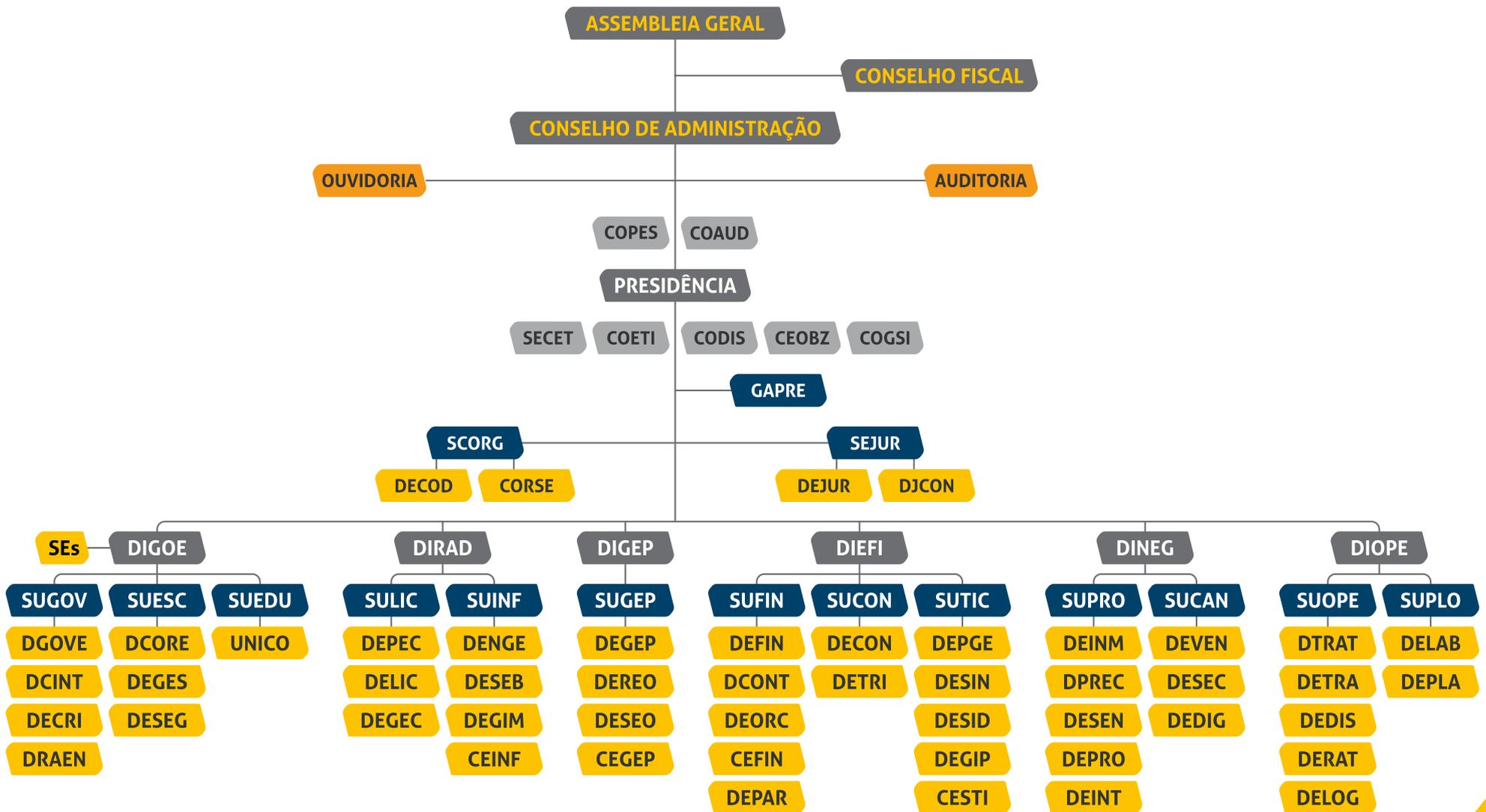
Os Correios integram a rede postal mundial constituída pelos operadores designados dos 192 países-membros da União Postal Universal (UPU), possibilitando o intercâmbio de objetos postais em escala global. A atuação dos Correios na UPU é reconhecida internacionalmente e foi um fator primordial para que o Brasil tenha sido eleito para o Conselho de Operações Postais (COP) da UPU e escolhido para ocupar a vice-presidência do COP representativa das Américas no período 2021-2025. Os Correios também participam ativa-

mente de fóruns e organizações postais regionais, como a União Postal das Américas, Espanha e Portugal (Upaep), a Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (Aicep) e a Comissão Temática de Assuntos Postais (Ctap) do Mercosul.

A identidade corporativa dos Correios representa o conjunto de valores e crenças com que a empresa se identifica e que a diferencia das outras organizações existentes no mercado, sendo composta por negócio, missão, visão e valores. Para 2022, a identidade corporativa foi revisitada, mantendo-se inalterados o negócio, a missão e a visão. No entanto, foi acrescentado o valor da centralidade do cliente para reforçar a premissa da empresa de atender o cliente com excelência, de maneira ágil, inovadora e eficiente.



1.1.1 Estrutura organizacional



1.2 Políticas e normas direcionadoras

A atuação dos Correios é pautada pela sua natureza jurídica, normas e valores presentes em sua identidade corporativa, mencionados no [subitem 1.1](#) deste relatório, e por um conjunto de políticas e códigos:

Política de Governança Corporativa

Tem por objetivo estabelecer e sistematizar os princípios, diretrizes e responsabilidades das instâncias internas de Governança Corporativa adotados pelos Correios, de forma a direcionar e alinhar a tomada de decisão às disposições do Estatuto Social da empresa e da legislação, bem como ao Plano Estratégico, com a finalidade de apoiar a empresa na capacidade de gerar valor em curto, médio e longo prazos. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas>

Política Corporativa de Compliance

Estabelece princípios, diretrizes, papéis e responsabilida-

des que disciplinam o Sistema de Gestão de Compliance (SGC), de forma a assegurar o comprometimento dos Correios em cumprir leis, políticas, códigos e normativos organizacionais. Também orienta ao desenvolvimento e à disseminação de uma cultura positiva de compliance em consonância com as expectativas das suas partes interessadas, salvaguardando os valores, a integridade, a ética e a imagem da empresa, evitando ou minimizando as não conformidades e, ainda, contribuindo para o comportamento socialmente responsável das organizações. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas>

Política Corporativa de Gestão de Riscos

Estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades que devem nortear a governança e a gestão de riscos nos Correios 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 consecução da missão, visão e dos objetivos institucionais. Disponível em: <https://www.cor->

[reios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas](https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas)

Política Corporativa de Consequências

Estabelece princípios e diretrizes para aplicação de sanções éticas, administrativas e disciplinares a todos os empregados, independentemente do cargo ou função exercidos, em resposta a condutas e ações realizadas em descumprimento ao Código de Conduta Ética e Integridade, ao Regime Disciplinar, aos regulamentos e políticas internas, assim como a outros normativos afetos aos Correios. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas>

Política de Transações com Partes Relacionadas

Norteia os aspectos relacionados às transações com as partes relacionadas nos Correios, de modo a garantir que as decisões envolvendo essas situações resguardem os interesses da empresa, da União e da sociedade. Disponível em: [https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/le-](https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/le)

[gislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas](https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas)

Política de Divulgação de Informações

Estabelece princípios, diretrizes, competências e responsabilidades que disciplinam o uso e a divulgação de informações, em especial as informações relevantes, à sociedade e às demais partes interessadas, assegurando que as informações sobre a empresa sejam prestadas com integridade, conformidade, transparência, tempestividade, confidencialidade e equidade. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas>

Política de Dividendos

Tem por finalidade garantir a perenidade e a sustentabilidade financeira de curto, médio e longo prazos, tendo por premissas a necessidade de flexibilidade e a solidez financeira para a manutenção das atividades. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas>

Política Corporativa de Porta-Vozes

Tem por objetivo estabelecer o papel do porta-voz dos Correios, de forma a garantir unidade e consistência do discurso institucional na prestação e transmissão de informações; proteger a imagem da empresa; potencializar oportunidades e mitigar riscos. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas>

Política Comercial

Estabelece os princípios e diretrizes para a sistematização do relacionamento dos Correios com seus clientes e o atendimento de suas necessidades. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas>

Política Corporativa de Segurança da Informação e de Proteção de Dados Pessoais

Define os princípios, diretrizes e responsabilidades re-

lativos ao uso e compartilhamento de informação corporativa em conformidade à legislação vigente, às normas técnicas pertinentes, aos valores e às melhores práticas de segurança da informação e comunicações, bem como de proteção de dados pessoais. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas>

Política de Sustentabilidade Empresarial dos Correios

Tem por finalidade fomentar o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança, visando ao desenvolvimento sustentável, em toda a cadeia de valor, à competitividade e à perenidade dos Correios. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas>

Política de Auditoria Interna

Estabelece linhas gerais de funcionamento das atividades de auditoria na empresa, conforme as normas e as melhores práticas pertinentes, e de orientação em direção

ao cumprimento de sua finalidade de aumentar e proteger o valor dos Correios. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas>

Política de Controle Interno

Estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades corporativas a serem observados no funcionamento e no fortalecimento do controle interno, visando à mitigação de riscos e à produção de informações relevantes às partes interessadas na tomada de decisões, com a finalidade de proporcionar um grau de confiança razoável na concretização dos objetivos dos Correios. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas>

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 da empresa; promover a integridade organizacional e a sustentabilidade dos negócios, dentre outros, sendo um importante instrumento de governança corporativa para a proteção da empresa 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:



Disponível em <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/transparencia-e-governanca/compliance/compliance>

Programa de Compliance Concorrencial

Com foco na lei de defesa da concorrência (Lei nº 12.529/2011), o programa de compliance concorrencial busca o fortalecimento institucional por meio de um ambiente de negócios probo e íntegro, sem prejuízo à universalização dos serviços postais. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/transparencia-e-governanca/compliance/instrumentos-normativos>

Código de Conduta Ética e Integridade e Comissão de Ética

Em 2022 a Comissão de Ética dos Correios examinou 173 denúncias e admitiu 79 para apuração. No exercício da função consultiva, sobre as dúvidas recepcionadas, foram respondidas 90 consultas referentes à aplicação do Código de Conduta Ética e Integridade.

Em relação ao tema “conflito de interesses”, a Comissão de Ética participou do processo para resposta a 39 consultas formuladas pelos empregados sobre o exercício de ati-

vidades profissionais/empresariais fora do ambiente de trabalho nos Correios.

No tocante a sua atribuição de promover a disseminação da cultura da ética, com o apoio de outras áreas da empresa, foram publicadas cartilhas de orientação aos empregados sobre o uso das redes sociais e sobre a conduta no período eleitoral. Ainda sobre o período eleitoral, merece destaque a formatação e aplicação do treinamento sobre conduta na época de eleições, que foi destinado a orientar toda a força de trabalho da empresa e obteve alcance de mais de 97% dos empregados. Também cabe destacar as ações de divulgação do Código de Conduta Ética e Integridade e a realização da segunda fase da campanha Fortalecendo Valores na prática, que veiculou vídeos e podcasts sobre os valores morais presentes na cultura corporativa.

O Código de Conduta Ética e Integridade pode ser consultado em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/servidores/arquivos/codigo-de-conduta-etica-integridade>

Regime Disciplinar – Deveres e Proibições

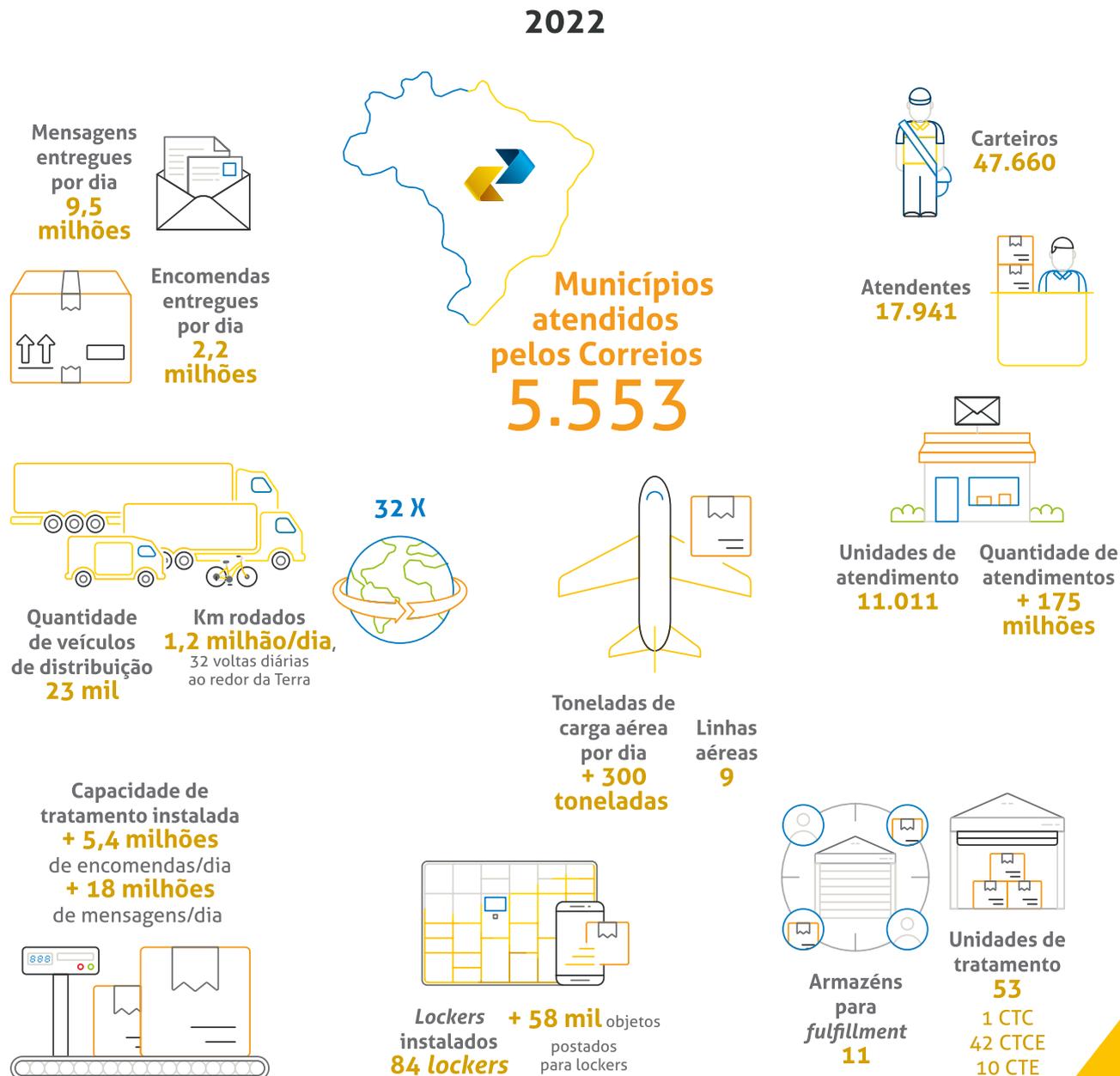
Visa à prevenção de desvios de conduta funcional e de integridade, atos de corrupção e de fraude, promovendo a disseminação de orientações quanto aos deveres e às proibições que devem ser observados, sob pena de sanções consequentes do seu descumprimento. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/publicacoes/arquivos/regime-disciplinar-deveres-proibicoes>



1.3 Nossos números

Os Correios estão presentes em 5.553 (99,69%) de 5.570 municípios brasileiros e entregam, diariamente, mais de 11,7 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.

Os dados apresentados a seguir evidenciam a magnitude e a complexidade da operação realizada pela estatal na prestação dos serviços postais.



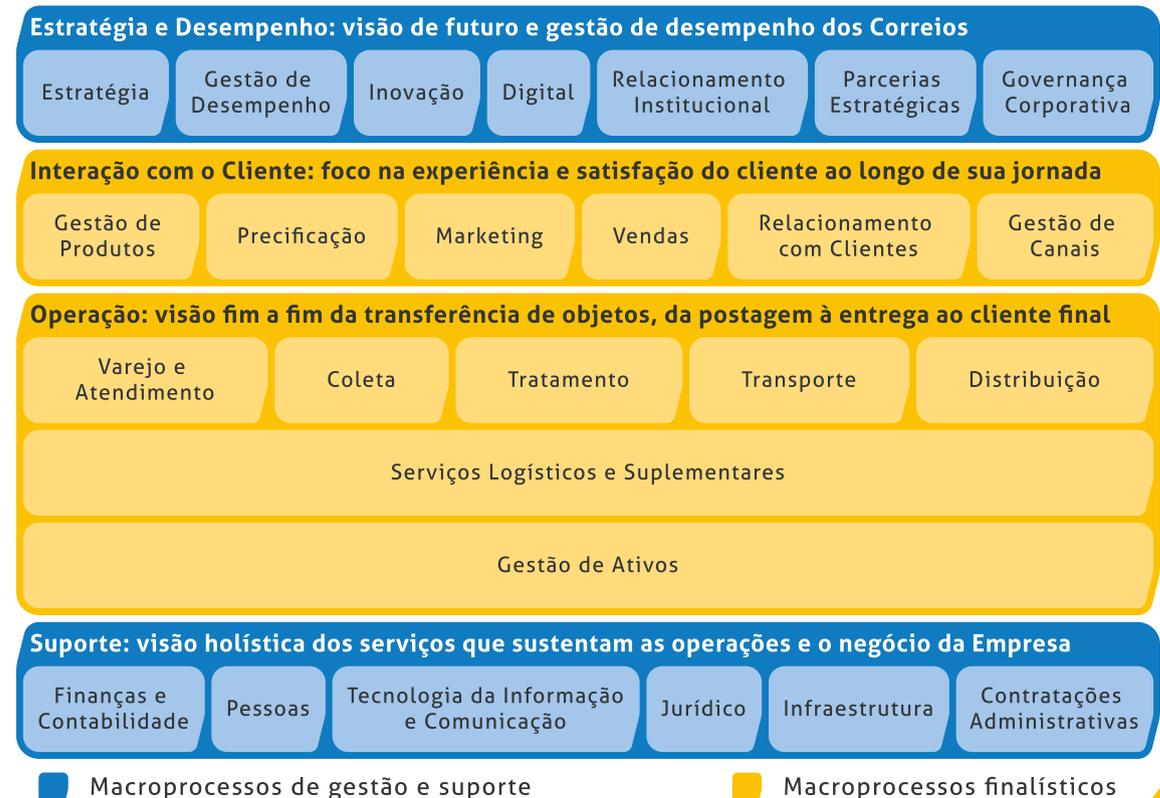
1.4 Cadeia de Valor

A cadeia de valor representa os processos essenciais que entregam valor aos clientes e que geram mais resultados para a empresa, demonstrando a relação de cada um deles com a contribuição gerada para o estabelecimento de vantagens competitivas em relação ao mercado.

Entre os principais objetivos da cadeia de valor destacam-se o alinhamento dos principais processos à estratégia da organização e a identificação, priorização e gerenciamento dos processos que geram mais valor e servem de insumo para os demais processos da empresa, tais como dimensionamento de efetivo, estrutura organizacional, governança, normativos e controle interno, dentre outros.

Conforme figura a seguir, a cadeia de valor está organizada por macroprocessos de gestão, finalísticos e de suporte, sendo que na

parte superior está o macroprocesso “estratégia e desempenho”, que reúne os processos relacionados à gestão; na parte central são apresentados os processos finalísticos vinculados aos macroprocessos “interação com o cliente” e “operação”, que contribuem diretamente para a geração de valor aos clientes e à sociedade; e na parte inferior estão dispostos os processos de “suporte”, que apoiam os demais processos da empresa.



1.5 Modelo de negócios dos Correios

Com abrangência em todo o território nacional para garantir a universalização e a continuidade dos serviços postais aos brasileiros, os Correios oferecem mais do que um extenso portfólio de produtos e serviços. A empresa busca entender a necessidade dos seus clientes, focando em soluções adequadas que permitam aproximá-los de pessoas e organizações onde quer que estejam.

O modelo de negócios dos Correios é alicerçado na missão de conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções de comunicação e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas, sendo as agências de Correios pontos de apoio aos cidadãos, ao ampliar a oferta de serviços públicos.

A oferta de produtos e serviços pelos Correios está organizada em três linhas de negócios, que consideram a variedade de opções oferecidas e os mercados de atuação de seus clientes:

I. Logística

Processo de captação, tratamento, armazenagem e entrega de remessas nacionais e internacionais e de prestação de serviços de logística integrada, composto por:



Encomendas: recebimento/coleta, expedição, transporte e entrega de objetos, com ou sem valor mercantil. Inclui ainda a logística reversa, serviço de retorno de encomendas ao remetente, mediante autorização de postagem, com possibilidade de entrega simultânea de outra encomenda no momento da postagem ou da coleta.



Logística Integrada: compreende a prestação de serviços de armazenagem, atendimento de pedidos, separação, embalagem e integração aos serviços de transporte/distribuição e de logística reversa. Adaptada às necessidades de cada operação, conta com uma plataforma digital para gerenciamento completo da cadeia logística do cliente. Além das grandes operações customizadas, como a distribuição dos livros didáticos do Programa Nacional do Livro e do Material Didático (PNLD) e das provas do Exame Nacional do En-

sino Médio (Enem), entre outras, abrange o serviço Correios Log+, destinado às empresas que atuam na venda de produtos para os mercados nacional e internacional, e o Log Supri, destinado aos clientes que desejam uma gestão profissional dos estoques de suprimentos.



Internacional: caracterizado pela oferta de soluções logísticas para envios e recebimentos internacionais de mensagens, impressos, documentos e bens com ou sem valor comercial. Como operador postal designado do Brasil, os Correios prestam os serviços postais internacionais principalmente pela rede postal mundial, conforme Convenção Postal Universal. Contudo, possuem serviços específicos para a cadeia de comércio eletrônico internacional. Essas soluções oferecidas acompanham o crescimento exponencial do e-commerce internacional no país, buscando cada vez mais atender às necessidades dos *marketplaces* e melhorar a experiência dos clientes. Os Correios vêm contribuindo para o desenvolvimento do mercado de importações, o que possibilita aos brasileiros efetuar compras em sites de qualquer lugar do mundo e recebê-las diretamente em suas casas, em prazos cada vez menores.

Nas grandes operações de logística realizadas pelos Correios, fica evidenciado o valor público no exercício do papel da empresa como agente de integração nacional e de apoiadora das políticas públicas, na medida em que possibilita aos estudantes da rede pública de ensino o recebimento de livros didáticos e, aos cidadãos, o recebimento de medicamentos ou mesmo leite em pó, dentre outras operações. No segmento concorrencial, os Correios conquistaram um importante protagonismo, que resultou no fortalecimento do 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 e constituindo um importante instrumento de fomento à economia do Brasil.

II. Comunicação

Captação e entrega de correspondências físicas e digitais, correspondência agrupada (malote) e soluções de marketing direto:



Mensagem: toda comunicação física e digital, de natureza administrativa, social ou comercial, que con-

tenha informação de interesse específico do destinatário. Relativamente à comunicação eletrônica, os Correios disponibilizam opções classificadas como híbridas (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) e digitais, com a disponibilização das comunicações somente em meio digital no aplicativo Correios.



Marketing: toda comunicação na forma física, híbrida ou digital, de caráter publicitário, promocional e/ou informacional, conforme normas de classificação de objetos dos Correios.



Malote: serviço de coleta, transporte e entrega com regularidade e frequência definidas, em todo o território nacional, de remessa agrupada de objetos.

III. Atendimento

Soluções de atendimento presencial, digital e à distância de consumidores e cidadãos para a prestação e/ou comercialização de produtos e serviços próprios ou de parceiros:



Conveniência: oferta de serviços de atendimento presencial aos cidadãos e consumidores, venda de produtos e serviços próprios e de terceiros e artigos de filatelia. Contempla, ainda, soluções de pagamento de contas e transferência de recursos (vale postal nacional e internacional).

1.5.1 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.

Para melhorar a experiência dos clientes nas interações com a empresa, os Correios oferecem novos modelos de atendimento, reavaliando continuamente a jornada *omnichannel* de seus clientes e estabelecendo um mix de canais adequado a cada ambiente. Exemplos de melhorias realizadas nos canais digitais foram as evoluções do App Correios (*mobile*) e as evoluções do Correios Fácil para facilitar o processo de contratação com os Correios.

Destacam-se ainda as unidades de Correios Empresas (CEM), que são um novo canal de atendimento com operação própria. Criada para oferecer atendimento diferenciado aos clientes, a iniciativa veio agregar valor à postagem e reforçar o papel da empresa como provedora de soluções para o e-commerce brasileiro e também contribuir para a estratégia de presença no mercado. Essas unidades vêm sendo instaladas em importantes polos industriais e comerciais de vários setores, como serviços hospitalares, calçados e turismo. Além dos serviços vinculados aos principais segmentos de negócios, o canal oferece atividades de preparação da carga (acondicionamento, impressão de rótulo, rotulagem e pré-postagem), que podem ser realizadas de acordo com a necessidade e a demanda dos clientes.



1.6 Políticas Públicas

O Plano Plurianual (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.

METAS PPA 2020-2023 (R\$ milhões)						
Programas	Ações	2020	2021	2022	2023	Total
Programa Temático: 2205 – Conecta Brasil	146w – Adequação da infraestrutura dos Correios	47	0	67	45	159
Programa de Gestão: 0035 – Programa de Gestão e Manutenção das Empresas Estatais Federais	20PU – Manutenção da infraestrutura dos Correios	314	359	169	137	979
	4102 – Manutenção e adequação das infraestruturas de bens móveis, veículos, máquinas e equipamentos	251	276	92	73	692
	4103 - Manutenção e adequação de ativos de informática, informação e teleprocessamento	221	273	179	119	792
TOTAL		833	908	507	374	2622

Fonte: DIEFI

A Portaria nº 2.729/2021 do Ministério das Comunicações (Mcom) estabelece as diretrizes para a universalização dos serviços de atendimento e de distribuição postal, os prazos para a entrega dos objetos integrantes dos serviços postais básicos e os respectivos índices de qualidade a serem observados pela empresa.

Oriundos dessas diretrizes para a universalização dos serviços de atendimento e de distribuição postais, os indicadores estratégicos de universalização visam assegurar a oferta de atendimento postal e mensurar o percentual de distritos atendidos com entrega postal externa em todo o território nacional, de forma permanente, em condições de qualidade adequada e a preços acessíveis. As metas definidas para os indicadores estratégicos “Universalização Atendimento” (universalização do atendimento postal básico – UAPB) e “Universalização Distribuição” (percentual de distritos com entrega postal externa – PDPE) também derivam da portaria. A expansão dos serviços de atendimento e da entrega postal externa, por meio da universalização dos serviços postais para a população brasileira, é uma meta importante para a integração do país e o desenvolvimento da sociedade brasileira, sobretudo nas localidades mais remotas e carentes de infraestrutura.

A análise correspondente ao resultado obtido pelos indicadores estratégicos, em relação às respectivas metas definidas, encontra-se apresentada no contexto do **Capítulo 3** deste relatório.



1.7 Relacionamento com a sociedade

A empresa utiliza mecanismos de identificação das necessidades das partes interessadas no processo de atualização do seu Plano Estratégico, quando da realização do diagnóstico, que considera a análise do plano vigente, dos ambientes interno e externo, das tendências de mercado, das melhores práticas adotadas pelas administrações postais no mundo, das diretrizes governamentais, dos resultados dos seus principais indicadores de satisfação dos clientes para com a empresa, da dispo-

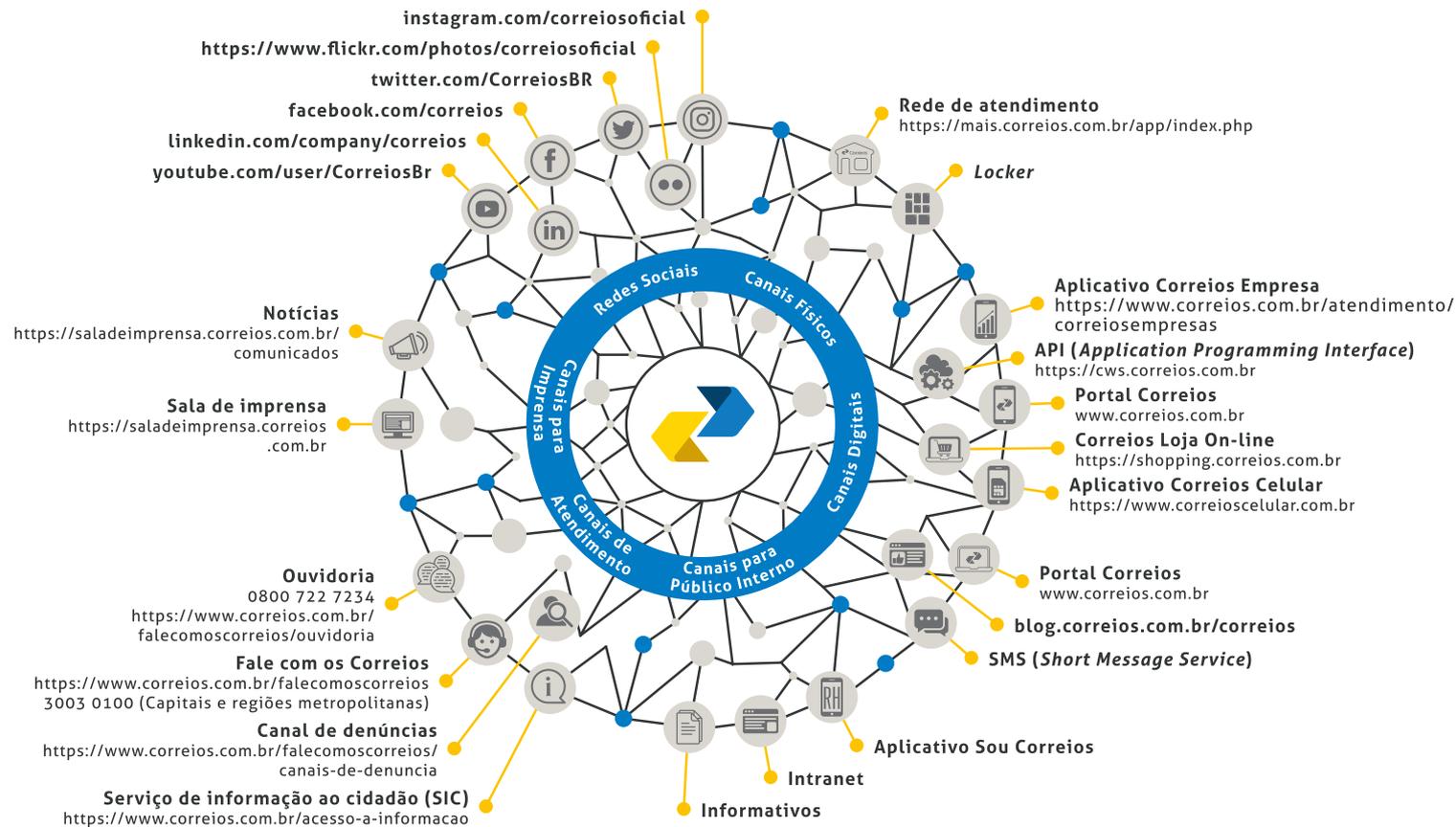
nibilidade e da qualidade dos serviços prestados à sociedade. Também é considerada a participação da empresa no mercado concorrencial, assim como os seus resultados financeiros. A partir desse diagnóstico, são definidos direcionadores para alcance da missão dos Correios de conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções de comunicação e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas.

Em aderência aos elementos contidos no Plano Estratégico e dada a essencialidade dos serviços postais, a empresa vem continuamente aprimorando a qualidade operacional e fortalecendo valores como respeito às pessoas, adaptabilidade, orgulho em servir à sociedade e centralidade do cliente.

Além de gerar valor às partes interessadas, as ações realizadas pelos Correios buscam identificar as necessidades da sociedade e do mercado para a oferta de soluções adequadas que permitam aproximar pessoas e organizações onde quer que estejam.

Com abrangência em todo o território nacional, os Cor-

reios possuem diversos canais de comunicação, digitais e presenciais, para relacionamento com a sociedade e promoção da transparência para todos os seus públicos de interesse, constituindo-se como a principal solução de comunicação formal multicanal (física, híbrida e digital) e de operações logísticas completas do Brasil, como ilustra a figura a seguir:



1.7.1 Canais de relacionamento com os clientes

A seguir, são destacados os principais canais de relacionamento com os clientes e os resultados obtidos em 2022:

I. Serviço Central de Atendimento dos Correios (SAC):

a) **Telefone:** Telefone: cerca de 2,8 milhões de ligações recebidas, das quais 366 mil pelo atendimento 24 horas, 7 dias por semana;

b) **Chat web (CAROL):** 3,4 milhões de chats, com interações 24 horas, 7 dias por semana;

c) **CAC – Atendimento Especializado:** suporte ao cliente com contrato para atendimento a demandas de TI e financeiras, incluindo a oferta de soluções para seus negócios, que totalizaram cerca de 140 mil atendimentos telefônicos.

II. **Facebook, Instagram, Twitter:** tratadas/respondidas mais de 242 mil interações;

III. **Vendas à distância:** prospecção de novos contratos de forma ativa e receptiva. Foram efetivados 11.253 novos contratos;

IV. **Fale conosco:** registradas 10,4 milhões de manifestações, sendo 99,8% respondidas;

V. **Consumidor.gov.br:** registradas 6.824 manifestações, com tempo médio de resposta de 7 dias e índice de solução de 67,4%;

VI. **Reclame Aqui:** registradas 62.469 manifestações, sendo 100% respondidas.

A Política Comercial dos Correios é revisada periodicamente em busca de aperfeiçoar o modelo de relacionamento comercial, considerando o volume de negócios, as contrapartidas e os benefícios, de forma a melhorar a percepção de valor dos clientes em relação à prestação de serviços.

Para aprimoramento do relacionamento com os clientes, a Política Comercial dos Correios foi revisada em 2022, proporcionando readequação de contrapartidas e

melhores ofertas de preços para aqueles clientes que utilizam mais os Correios, de acordo com o pacote de serviço contratado e em alinhamento ao mercado.

Adicionalmente, a Ouvidoria dos Correios possui um papel importante para a maturidade na percepção da experiência dos clientes e usuários e estratégico para a evolução da empresa. Além do atendimento de cada demanda recebida, atua também em nível estrutural com todas as áreas da empresa, representando a voz do cliente na busca pela melhoria na prestação dos serviços e geração de valor. Esse processo é denominado “recomendação de melhorias”, que se utiliza do conhecimento auferido pela Ouvidoria a partir das manifestações recebidas, fortalecendo a cultura de centralidade no cliente.

Experiência do cliente

Por meio do Modelo Integrado de Gestão da Satisfação dos Clientes, vem sendo promovida nos Correios a adoção de ações voltadas ao aprimoramento da experiência e à obtenção da satisfação e lealdade dos clientes, as quais materializam o valor corporativo da centralidade do clien-

te, aspecto fundamental da cultura organizacional.

As novas métricas implementadas proporcionaram uma relevante evolução no processo de aplicação de pesquisas de satisfação, propiciando modernização da metodologia adotada consoante as melhores práticas de mercado. Por meio das novas métricas é possível avaliar a satisfação do cliente, considerando os diversos eventos de contato ao longo da sua jornada, com avaliação pontual do nível de esforço e/ou da satisfação, no que se refere ao atendimento, serviços, produtos, ferramentas e à distribuição. Também é possível mensurar a lealdade do cliente e o valor percebido em relação a outras empresas do mesmo segmento.

As principais métricas implementadas foram:

I. *Net Promoter Score (NPS)*: metodologia de pesquisa desenvolvida com objetivo de medir os níveis de lealdade dos clientes.

II. *Customer Satisfaction Score (CSAT)*: utilizada para mensurar o nível de satisfação dos clientes em relação à

empresa (relacional) e em diferentes etapas da jornada (transacional), ou seja, o CSAT pode ser aplicado para avaliar um atendimento oferecido, uma solução ou uma funcionalidade, entre outros pontos de contato com a marca.

III. *Customer Effort Score (CES)*: métrica indicativa de que, quanto menor o esforço do cliente para cumprir seus objetivos, maiores serão as chances de fidelização com a marca.

IV. *Net Value Score (NVS)*: é uma ferramenta comprovada que tem sido usada em pesquisas realizadas em empresas para medir o valor da marca e obter insights sobre benefícios e preços isoladamente. Por meio dessa mensuração, é possível identificar com precisão as principais dores dos clientes e utilizá-las como direcionadores dos esforços da empresa no processo de implementação de melhorias de serviços, produtos, processos, canais ou ferramentas.

Ao longo de 2022, foram implementados em todas as superintendências estaduais os processos de tratamento e *feedback* das manifestações incentivadas dos clientes (respos-

tas a pesquisas), sendo sistematizado e padronizado o fluxo de atividades para que os clientes recebam informações relativas à conclusão de etapa, que oferece um posicionamento da empresa a eles e que gera insights à equipe para a implementação de melhorias.

Foram ainda coletadas 746 mil respostas de pesquisas aplicadas, que trouxeram manifestações relacionadas a diversos temas para subsidiar as decisões estratégicas dos Correios.

Há, atreladas ao portfólio dos Correios, cinco personas com suas respectivas jornadas e experiências mapeadas. As personas possuem um papel relevante para a experiência do cliente, pois representam um grupo relevante de clientes, proporcionando melhor entendimento de seus objetivos, dificuldades e oportunidades. A jornada representa as experiências vivenciadas em todos os pontos de interações que possuem com a marca, o que auxilia na identificação dos atritos existentes.

Pesquisa de imagem e satisfação

A Pesquisa de Imagem Institucional e Satisfação traz a percepção dos clientes sobre os serviços prestados e a imagem institucional da empresa. Realizada no período de novembro de 2021 a fevereiro de 2022, a pesquisa coletou a opinião quantitativa de pessoas físicas com idade igual ou superior a 16 anos, em entrevista pessoal (face a face), envolvendo aspectos relacionados à imagem institucional, perfil do consumidor e satisfação com as atividades de atendimento e distribuição dos Correios.

Os resultados indicam que a empresa melhorou sua performance em vários quesitos avaliados pelo público. No critério Eficiência, a estatal obteve aumento de 7 pontos percentuais, se comparado com o dado apurado em 2018. A avaliação da eficiência dos Correios, segundo o público ouvido, saltou de 78% para 85,1%, alcançando a nota média nacional de 8,25.

A empresa permanece entre as principais instituições em que a população mais confia. Abaixo apenas dos Bombeiros (95,4%) e da Família (92,5%), os Correios obtiveram índi-

ce de confiança de 90,2%, aumento de 3,1 pontos percentuais com relação à última pesquisa. O público também demonstrou estar mais satisfeito com os serviços prestados, visto que o nível de satisfação geral foi de 89,4%, 1,5 ponto percentual acima da apuração anterior. Reunindo todos os atributos aferidos, os Correios alcançaram um resultado melhor em relação à Imagem Institucional: 86,7%. Se comparado com 2018, houve um aumento de 8,6 pontos percentuais.

Os dados da pesquisa também demonstraram uma melhoria na percepção dos clientes com relação ao atendimento nas agências e no serviço de entregas. Os indicadores de satisfação com o atendimento e com a distribuição de objetos nos domicílios tiveram aumento de 15 e 16,6 pontos percentuais, respectivamente.

A realização periódica de pesquisas com os clientes e usuários é uma oportunidade para os Correios obterem a avaliação da sociedade sobre os serviços prestados. Com os resultados, a empresa define ações que devem ser priorizadas para incrementar seu desempenho e atualizar o portfólio, de forma a oferecer uma experiência cada vez melhor aos clientes.

1.7.2 Ouvidoria

O papel da Ouvidoria é o de ser a porta-voz dos clientes e usuários perante os Correios, na busca por soluções de conflitos extrajudiciais capazes de contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento. Nessa função de representação, a Ouvidoria contribui com a empresa na valorização e no fortalecimento da cultura de centralidade do cliente.

Também atua como instância recursal dos atendimentos realizados pelos canais de primeiro nível, nas situações de ausência de respostas às manifestações apresentadas ou nas situações em que a solução oferecida não tenha sido satisfatória. As denúncias, os elogios e as sugestões são recebidos diretamente pela Ouvidoria.

Adicionalmente, exerce importante atuação no atendimento das manifestações dos empregados, propiciando o controle preventivo e corretivo de arbitrariedades, negligências, problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder.

Em 2022, constata-se uma queda de 42% na quantidade total de manifestações, impulsionada pela melhora da qualidade operacional, somada ao trabalho realizado pela Ouvidoria na emissão de recomendações de melhorias e boletins com alertas tempestivos aos gestores.

Na tabela a seguir é apresentado o total e os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria dos Correios, considerando o cadastro dos usuários e clientes:

TIPO	2020	2021	2022
Reclamação	57.256	34.476	19.567
Solicitação	42.494	46.440	24.976
Denúncia	4.324	8.726	5.651
Sugestão	3.332	2.624	2.545
Elogio	5.628	5.113	3.488
TOTAL	113.034	97.379	56.227

Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Sistema Fale Conosco, Ouvidoria.

Ressalta-se que a Ouvidoria recebe denúncias sobre fraude, improbidade administrativa, assédio moral e sexual, entre outros ilícitos e irregularidades, sendo essas denúncias instrumentos de fortalecimento da governança, de aperfeiçoamento de processos e controles internos, de redução de potenciais perdas financeiras, bem como de

proteção à imagem e reputação da empresa, consoante o valor Integridade de sua identidade corporativa.

Para maior efetividade das denúncias, fortalecimento da cultura ética e da governança corporativa, proteção da imagem e reputação dos Correios, a Ouvidoria trabalha em conformidade à Lei nº 13.460/2017 (art. 10), ao Decreto nº 9.492/2018 (art. 10, inciso V), à Instrução Normativa nº 07/2019 CGU/OGU (artigo 5º, parágrafo único) e à Portaria CGU nº 581/2021 (artigo 15).

Após o recebimento das denúncias, é realizada uma análise preliminar da manifestação pela Ouvidoria para identificação de elementos mínimos que permitam a sua apuração pela empresa, em conformidade ao art. 15, § 1º da PRT CGU nº 581/2021. Em 2022, após essa verificação, 3.325 denúncias foram encaminhadas para apuração.

O registro da denúncia pode ser realizado pela internet, por meio do sistema Fale Conosco, por telefone, por meio do serviço de atendimento dos Correios, por correspondência ou presencialmente:

I. Telefone:

3003 0100 (capitais e regiões metropolitanas) e;

0800 725 7282 (demais localidades): de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h; aos sábados das 8h às 14h;

0800 725 0100 (todo Brasil): de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h; aos sábados das 8h às 14h; ou

0800 722 7234 (todo Brasil): de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

II. Internet: por meio de acesso ao sistema Fale Conosco, disponível em:

<https://www.correios.com.br/falecomoscorreios/canais-de-denuncia>

III. Por correspondência ou presencialmente:

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

Ouvidoria

Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco A, 8º andar, ala norte

CEP 70002-900 – Brasília/DF

Além dos canais próprios para o atendimento presencial e o registro de manifestações pela internet e pelo telefone, a Ouvidoria recebe demandas da Controladoria-Geral da União (CGU), do Ministério das Comunicações, da plataforma [Fala.BR](#) e dos órgãos de defesa do consumidor.

A Ouvidoria também é responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), instituí-

do pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e atua como autoridade de monitoramento dessa lei, que permite às pessoas físicas ou jurídicas o acesso às informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicas, quer sejam de interesse particular, coletivo ou geral, exceto aquelas protegidas por sigilo previsto em lei específica ou classificadas como reservadas, secretas ou ultrassecretas pela autoridade competente. Para obter informações, o interessado apresenta um pedido de acesso à informação na plataforma [Fala.BR](#) e, caso não fique satisfeito com a resposta, poderá apresentar recurso ao próprio órgão ou entidade, à Controladoria-Geral da União (CGU) ou à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), instituída pela Lei 12.527/2011. Esses pedidos de acesso à informação são conhecidos como transparência passiva.

Na tabela a seguir são apresentados os quantitativos de pedidos de acesso, bem como de recursos apresentados pelos usuários:

QUANTIDADE DE PEDIDOS E RECURSOS APRESENTADOS PELOS CIDADÃOS

Período	Pedidos	Recursos ao chefe hierárquico*	Recursos à autoridade máxima*	Recursos à CGU*	Recursos à CMRI*
2020**	923	128	49	36	2
2021**	743	127	50	35	4
2022	561	96	56	44	14

*A quantidade de recursos considera a data de abertura do pedido de acesso à informação relacionado ao recurso.
** Os dados de 2020 e 2021 refletem os dados de consulta divulgados nos relatórios integrados de 2020 e 2021, respectivamente.

Fontes: BRASIL. CGU. Relatórios de Manifestações e Recursos LAI. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Relatorios/RelatorioDetalhadoManifestacaoRecursoLAI.aspx>.
BRASIL. CGU. Tratar Recursos LAI. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/Recurso/Gerenciar-RecursoManifestacao.aspx>.

Em 2022 foram registrados 561 pedidos de acesso à informação, número 24% menor que o registrado em 2021 (739).

Em relação à transparência ativa, divulgação de dados na internet por iniciativa do próprio órgão/entidade ou por exigência legal, destaca-se a evolução obtida pela empresa em dezembro de 2021, ante o cumprimento dos itens fiscalizados pela Controladoria Geral da União (CGU), quando alcançou 97,96% de conformidade, resultado esse mantido ao longo de 2022.

Além da atuação como instância recursal para solicitações e reclamações e da atuação no recebimento direto das denúncias, elogios e sugestões, a Ouvidoria também é responsável pelo atendimento aos Procons. O trabalho é feito de forma integrada ao sistema Proconsumidor, uma plataforma tecnológica disponibilizada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública para a gestão do atendimento aos consumidores pelos órgãos de defesa do consumidor, especialmente os Procons. Atualmente estão integrados 651 Procons usuários do Proconsumidor ao sistema dos Correios.

ANO	MANIFESTAÇÕES
2020	533
2021	3.140
2022	2.613

Fonte: BRASIL. MC. ECT. ODC.

Mais informações podem ser consultadas nos relatórios da Ouvidoria dos Correios disponíveis no endereço: <https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/institucional/publicacoes/relatorios/relatorio-de-ouvidoria>

A Ouvidoria dos Correios está localizada em Brasília/DF, no Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco A, dispo de sala exclusiva para atendimento presencial aos usuários, clientes e empregados, em dias úteis das 8h às 12h e das 14h às 18h, conforme estabelece a Lei nº 12.527/2011(art. 9º, inciso I). Além disso, trabalha com o apoio de pontos focais de atendimento nas superintendências estaduais, situadas em todo o Brasil.

O acesso à Ouvidoria é realizado por meio da página de internet: <https://www.correios.com.br/falecomoscorreios/ouvidoria>

1.7.3 Carta de Serviços ao Usuário

Os Correios apresentam a Carta de Serviços ao Usuário, contendo informações sobre os serviços oferecidos, os canais de acesso da sociedade à empresa, os endereços e o horário de funcionamento do Protocolo dos Correios em todo o país, disponível em: <https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-aos-usuarios/carta-de-servicos-aos-usuarios>

O horário de atendimento e o endereço das agências em todo país estão disponíveis no aplicativo dos Correios e no endereço: <https://mais.correios.com.br/app/index.php>

1.8 Cenário nacional e internacional

No mundo pós-pandemia de covid-19, tem sido primordial estar preparado para as inúmeras transformações políticas e econômicas, nas relações sociais e culturais, nos novos modelos de negócios e na relação com o mercado e o espaço público, dentre outros aspectos. Acredita-se ser uma tendência para os próximos anos a redução do tráfego pos-

tal e das receitas mundiais oriundas do e-commerce, inclusive no correio do Brasil.

A empresa segue monitorando as tendências de consumo e do mundo pós-pandemia de covid-19, da situação econômica do Brasil e do setor postal na era digital, as quais focam na disruptura e nas tecnologias digitais, nas mudanças dos modelos e das relações de trabalho, nas vulnerabilidades econômicas e na escassez de mão de obra qualificada. Destacam-se os movimentos que impactarão o mercado logístico, em razão da gama de tecnologias emergentes e maduras, incluindo internet das coisas, chips magnéticos, recursos de geolocalização e QR Code, que permitirão que os consumidores usem seus telefones celulares ou outras ferramentas digitais para acesso a informações de produtos sob demanda, especificações, avaliações de consumidores e status de estoque, reproduzindo a experiência de compra on-line, ofertas de marketing hiperpersonalizadas e facilidades de pagamento. Sob o aspecto socioeconômico, percebe-se a influência crescente dos movimentos civis, cívicos e pela igualdade na sociedade mundial, oscilações nas projeções dos índices de inflação e incertezas quanto às políticas monetárias, economia e comércio internacional.

Diante do agravamento da crise climática mundial, a sustentabilidade está mais em pauta do que nunca. As políticas socioambientais e de governança tornam-se primordiais nas empresas, sendo uma realidade e um diferencial de mercado, em que aquelas com bom desempenho em temas relacionados ao meio ambiente obtêm perdas menores após a pandemia de covid-19 quando comparadas àquelas com piores desempenhos em indicadores ambientais, sociais e de governança.

Nesse contexto, foram identificadas as principais características de operadores postais de alto desempenho, no cenário nacional e internacional:

- I. Cultura orientada para a centralidade do cliente;
- II. Expansão do ecossistema e plataformas digitais de e-commerce;
- III. Implantação de logística de varejo *omnichannel*, ofertas de marketing hiperpersonalizadas e facilidade de pagamento;

IV. Disruptura digital e crescimento das tecnologias digitais;

V. Ações para redução da crise climática e proteção do meio ambiente;

VI. Ações pela equidade, diversidade e inclusão social e cultural.



Os principais fatores que influenciaram os Correios, direta ou indiretamente, foram:

Consolidação do *Home Office*

O trabalho remoto deve perdurar como uma preferência dos empregados e oferecer oportunidades mais flexíveis de gestão.



e-commerce

Redução do ritmo da expansão nacional e internacional, com retorno das pessoas para as lojas físicas no pós-pandemia de covid-19; elevação das taxas de juros da economia; políticas de repasse do aumento de custos aos preços digitais; redução dos parcelamentos sem juros e limitação de frete grátis; posicionamento digital com inclusão de conceitos *dropshipping*, *omnichannel*, marketing hiperpersonalizados e novos meios de pagamentos.



Fortalecimento das *startups*

Financiadas por empresas e fundos de capital de risco (Venture Capital), implementando novos modelos para o serviço de entrega de encomendas e para a cadeia logística de e-commerce.



Parcerias

Organizações concorrentes ou complementares ao longo da cadeia de valor, atuando em conjunto pelo objetivo de oferecer aos clientes soluções mais completas ou mais bem integradas.



Experiência do consumidor

Consumidor com maior poder de decisão e ansioso por melhorar suas experiências de consumo por meio de novas tecnologias.



Concorrência especializada em nichos

Empresas que segmentam o mercado, priorizando nichos específicos (por localização geográfica, por tipo de produto etc).



Revolução nas cadeias de suprimento

Produção e armazenagem não ficarão mais restritas a um local, pois haverá várias fontes de suprimentos (vários fornecedores) e movimentação de operações de volta para muitos países (*re-shoring*) e para países próximos (*near-shoring*). As cadeias terão que se tornar mais resilientes aos acontecimentos imprevisíveis.



Inteligência artificial

Permite aprendizado e aperfeiçoamento rápido, com adaptação às mudanças de condições, redução significativa dos custos de personalização e otimização dos processos e do atendimento.



Aquisição/aluguel de *lockers*

Vários operadores postais e de logística estão investindo nos *lockers* de encomendas, como uma alternativa de local para a entrega final.



Governança em sustentabilidade

Tema que ganha força diante do entendimento mercadológico de que riscos e impactos socioambientais afetam o desempenho econômico das empresas: cobrança do setor financeiro por práticas concretas como condição para aprovar linha de crédito e alta demanda pelos consumidores por serviços e produtos sustentáveis etc.



Considerando as variáveis dos cenários nacional e internacional, as tendências mais impactantes para o segmento postal em 2022 foram:

POLÍTICOS:

Cenário de estudos para privatizações de empresas estatais; reformas administrativa e tributária e debate sobre o teto de gastos públicos.



SOCIAIS:

Manutenção da priorização da saúde e do bem-estar no contexto pós-pandemia de covid -19.



ECONÔMICOS:

Diminuição da taxa de desocupação e da variação mensal da inflação ao longo de 2022; restabelecimento do rendimento médio verificado em 2021; ciclo de elevação dos juros afetando a atividade econômica e novos entrantes no mercado concorrencial.



LEGAIS:

Defesa do monopólio; imunidade tributária; diretrizes de universalização dos serviços postais; marco legal das *startups* e do empreendedorismo inovador.



AMBIENTAIS:

Os esforços feitos por empresas para gerar impacto ambiental mensurável assumem papel prioritário. O mercado passou a valorizar o compromisso das empresas com a sustentabilidade ambiental, que passa a ser exigido, inclusive para concessões e licenças. Negócios circulares, que propõem a reciclagem, eliminação de resíduos e redução do impacto humano no meio ambiente.



TECNOLÓGICOS:

Logística *omnichannel*; disruptura digital; plano nacional de internet das coisas; tecnologia 5G e adoção de tecnologias digitais avançadas.



DEMOGRÁFICOS:

Classificação das pessoas em grupos de acordo com aspectos como nacionalidade, gênero, faixa etária e estado civil para aferição do comportamento do consumidor e para a definição de personas, por meio de hábitos, valores, personalidade, rotina, dores e histórico do seu cliente-alvo.



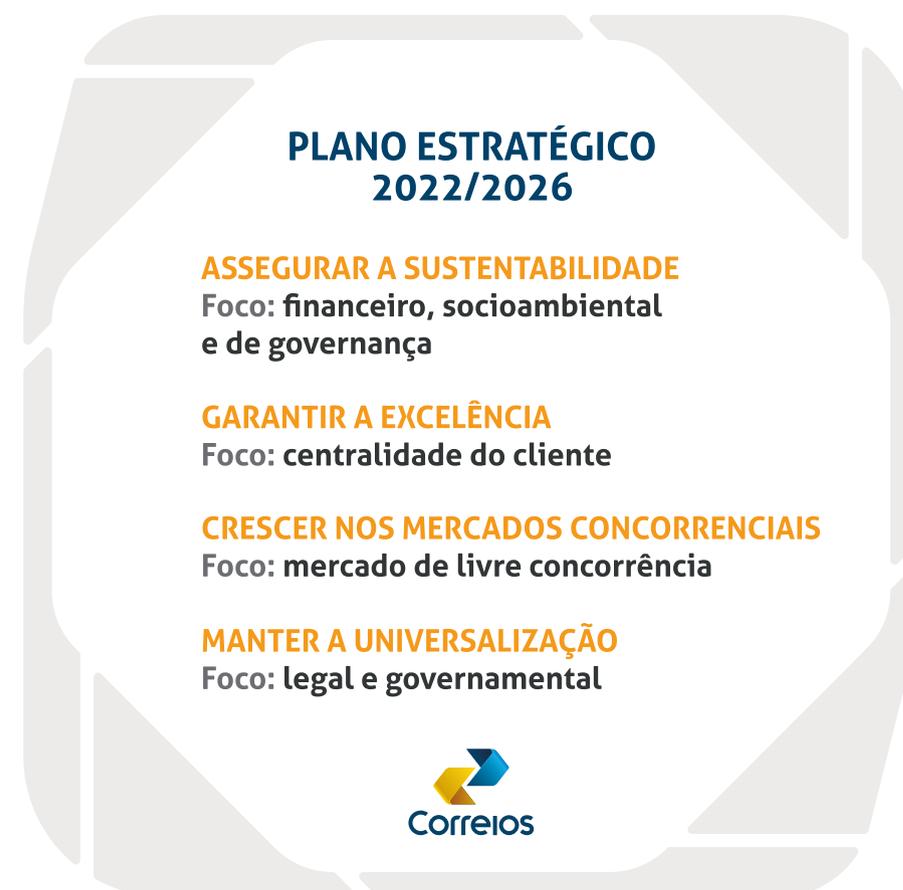
Capítulo 2 – Plano Estratégico Correios e Governança

2.1 Plano Estratégico

O Plano Estratégico é construído a partir da realização de diagnóstico, que contempla análise do plano vigente, dos ambientes interno e externo, das tendências de mercado (nacional e internacional), das melhores práticas adotadas pelas administrações postais no mundo, das diretrizes governamentais, da atual situação econômico-financeira da empresa e dos principais desafios a serem superados.

Para se tornar uma instituição financeiramente fortalecida, competitiva, com referenciais de qualidade reconhecidos pela sociedade, com crescimento nos mercados concorrenciais, com excelência na prestação de serviços e atendendo às diretrizes de universalização dos serviços postais, os Correios atualizaram o seu Plano Estratégico 2022/2026 para torná-lo acessível e de entendimento intuitivo. Considerando o novo valor da centralidade do cliente e uma visão de futuro aderente à realidade atual do mercado, os direcionadores estratégicos foram atualizados

com o intuito de assegurar a sustentabilidade, garantir a excelência, crescer nos mercados concorrenciais e manter a universalização.



Fonte: DEGES/DIGOE/Plano Estratégico 2022-2026

No processo de atualização do Plano Estratégico, os dez desafios estratégicos a serem superados pela empresa foram mantidos, tendo sido ajustada a redação do desafio sete.

Os direcionadores estratégicos foram desdobrados em um rol de processos prioritários¹, processos viabilizadores², e projetos viabilizadores², que são um conjunto de ações a serem implementadas pela empresa para o cumprimento da sua missão e o alcance da sua visão e, por conseguinte, a consecução do Plano Estratégico.

Com base na Lei nº 13.303/2016, art. 23, § 3º e art. 86, § 4º; na Lei nº 12.527/2011, art. 22, e no Decreto nº 7.724/2012, art. 5º, informações específicas relacionadas ao Plano de Negócios e ao detalhamento do Plano Estratégico não são divulgadas ao público em geral, uma vez que sua exposição ou divulgação irrestrita podem prejudicar a competitividade dos Correios no mercado concorrencial em que atuam, gerar riscos e ameaças à empresa, ao seu patrimônio, aos seus serviços e comprometer o seu equilíbrio econômico-financeiro, acarretando prejuízos.

Como parte do desdobramento do Plano Estratégico, além da definição dos processos prioritários, projetos e processos viabilizadores, também é adotada uma cesta de indicadores estratégicos e respectivas metas, como também é elaborado o Plano de Negócios dos Correios, documento que tem por objetivo retratar o ambiente no qual a empresa está inserida, as tendências de mercado, as características dos segmentos de negócio, suas tendências e expectativas de receita. Tal documento é elaborado de forma a revisar e definir as ações que devem ser desenvolvidas pela empresa para a execução do Plano Estratégico, apresentando, em termos de negócios, o que se pretende realizar.

O acompanhamento das ações relacionadas aos processos prioritários, projetos e processos viabilizadores, avaliações econômico-financeiras, identificação de riscos e simulações de cenários potenciais, alinhados à cesta de indicadores estratégicos e respectivas metas, possibilitam a avaliação da execução do Plano Estratégico.

¹São processos de nível 2 (N2) decorrentes da Cadeia de Valor vigente, selecionados a partir de critérios predefinidos e aprovados pela Diretoria Executiva.

²São processos e projetos selecionados para viabilizar as estratégias e atingir os objetivos previstos no Plano Estratégico.

2.1.1 Desafios e incertezas

Os dez desafios estratégicos aprovados para o ciclo 2022/2026 do Plano Estratégico estão agrupados nos temas operação e custos; impulsionadores; e produtos e serviços, como apresentado a seguir:



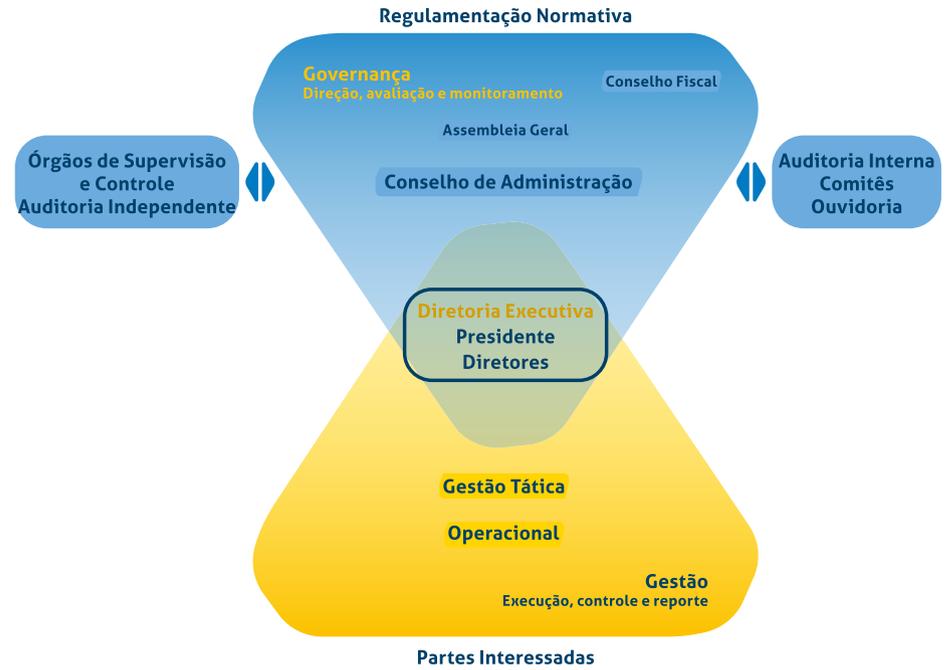
2.2 Governança corporativa

A governança corporativa dos Correios é o sistema pelo qual a empresa é dirigida e controlada. Consiste em um conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle, que envolve a estrutura organizacional, a regulamentação normativa, os órgãos internos de governança e os órgãos externos de supervisão e controle, voltado a promover o direcionamento estratégico, avaliar e supervisionar a gestão, proteger os interesses das partes interessadas e contribuir para a geração de valor da empresa em curto, médio e longo prazos.

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 a seguir, 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.



Na arquitetura de governança exibida a seguir, são apresentados os elementos e o relacionamento das estruturas de governança:



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

I. Aprovação de novas políticas corporativas e atualização de políticas vigentes consoantes a legislação; as melhores práticas de governança corporativa;

II. Atualização do Estatuto Social dos Correios, aprovada na 26ª Assembleia Geral Extraordinária, em 15/09/2022, na qual destaca-se a inclusão do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração (Copes) e do Comitê de Auditoria (Coaud) na cobertura do seguro de responsabilidade civil e adequação às orientações do Decreto nº 11.048/2022, no que se refere à composição do Copes, entre outras;

III. Continuidade do processo de atualização de todo o sistema normativo de processos, totalizando 4.205 normas atualizadas;

IV. Adequação dos regimentos internos do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, da Diretoria Executiva, do Comitê de Auditoria e do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração, consonante a legislação; as melhores práticas de governança e as recomendações dos órgãos de controle (TCU e CGU);

V. Implementação do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração (Copes), com vigência a partir de 30/03/2022;

VI. Implantação, em janeiro de 2022, da nova estrutura organizacional do Correios Sede, em alinhamento ao Regimento Interno dos Correios, à nova estrutura das superintendências estaduais – implantada no segundo semestre de 2021 – e às necessidades de saneamento de conflitos, sobreposições e/ou lacunas de atribuições. Em setembro de 2022, foram realizados ajustes pontuais na estrutura organizacional do Correios Sede, com o intuito de potencializar os recursos existentes;

VII. Implementação da consulta de *Background Check* de

Integridade (BCI), que consiste na análise de elegibilidade, entre outros, de membros indicados para composição dos órgãos estatutários, aumentando a confiabilidade do processo;

VIII. 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;

IX. Instituição 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;

X. Instituição de reuniões periódicas entre o Conselho de Administração (CA) 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;

XI. Implementação de formato inovador para capacitação dos conselheiros de administração e fiscais, diretores-executivos e membros de comitês estatutários, por meio de workshop presencial, que contou com palestrantes externos, de grande notoriedade no mercado, abrangendo os temas previstos na Lei nº 13.303/2016, além de assuntos relevantes para a atuação dos Correios;

XII. O reporte da execução e do desempenho 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 dos processos prioritários, dos projetos e processos viabilizadores, da captura de benefícios, dos resultados dos indicadores estratégicos e, por conseguinte, definir as diretrizes relacionadas ao Plano Estratégico;

XIII. Aprovação e monitoramento pela alta administração, mediante reportes bimestrais realizados pelos órgãos da Diretoria de Governança e pela Auditoria Interna, dos planos de Auditoria Interna (Paint) e de Controles Internos (Pacin), com vistas a avaliar e emitir direcionamentos de atuação para a gestão, assim como para manter as partes interessadas informadas sobre os resultados da empresa;

XIV. Aprovação e monitoramento pela alta administração, mediante reportes trimestrais realizados por órgão da Diretoria de Governança, do Plano de Compliance e Gestão de Riscos (Pacri).

2.2.1 Indicadores de governança

Os Correios participam de avaliações de sua governança corporativa, notadamente com o intuito de validar e reforçar as ações e resultados já realizados, mas também detectar eventuais desconformidades ante as boas práticas de mercado e os normativos estabelecidos pelos órgãos de controle e supervisão.



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 Economia, 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

	CICLO	NOTA	NÍVEL
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

Fonte: https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/empresas-estatais-federais/igsest/historico/copy_of_linhadotempo-igsest

Os Correios obtiveram no 6º ciclo a pontuação de 9,40, evidenciando a evolução do nível de maturidade da governança nos Correios e o alinhamento às boas práticas do mercado. Os itens não atendidos representam oportunidades de melhorias, mediante ações a serem desenvolvidas pela empresa, as quais

nortearão o amadurecimento da governança e da gestão.

O 6º ciclo avaliativo do indicador IG-Sest contemplou a reformulação geral do indicador (questionário e metodologia), bem como a inclusão de temas relacionados às diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), o que elevou ainda mais a complexidade da avaliação, realizada nas seguintes dimensões: conselhos e diretorias, transparência e gerenciamento de riscos, controles e auditoria.

Levantamento de Governança e Gestão Pública - TCU

O Tribunal de Contas da União (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). Ape-

sar 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, não houve aferição do iGG-TCU.

Anuário 360° - Revista Época Negócios

Os Correios conquistaram a 1ª posição na categoria desempenho financeiro do anuário Época Negócios 360°, que avalia as melhores empresas no Brasil. No ranking geral, referente ao exercício 2021 (apurado em 2022), os Correios subiram 90 posições em relação ao último ano de participação (2020), ocupando a 61ª colocação entre as melhores empresas do país. A empresa também se destacou na dimensão governança corporativa, ocupando o 3º lugar, e evoluiu significativamente nas áreas de inovação, visão de futuro, pessoas e sustentabilidade.

Em sua 11ª edição, o anuário avaliou 420 empresas brasileiras com faturamento superior a R\$ 200 milhões anu-

ais, divididas em 25 setores, que se destacaram nas áreas de inovação, visão de futuro, ESG/socioambiental, ESG/governança, pessoas e desempenho financeiro.

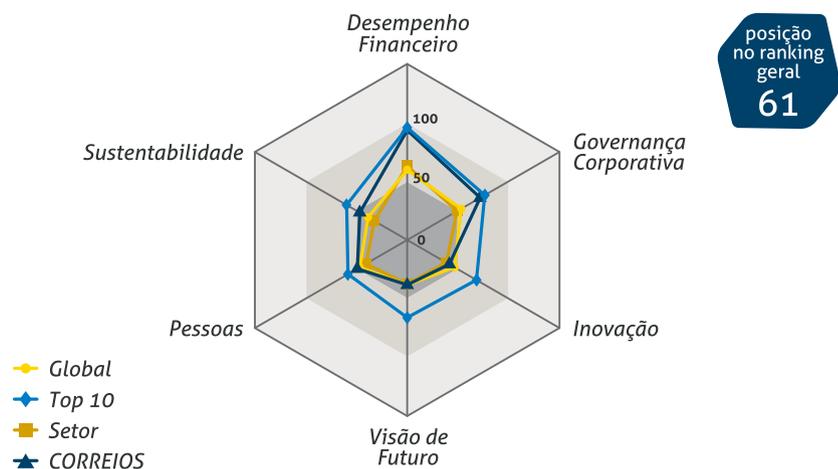
Em 2022, é possível observar a evolução na classificação geral alcançada pelos Correios ante 2020:



Fonte: Revista Época Negócios



Em relação às médias das outras empresas, destacam-se as alcançadas pela empresa nas dimensões desempenho financeiro e governança corporativa, as quais igualam-se às médias atingidas pelas empresas classificadas no “Top 10”. Já no setor serviços, as médias dos Correios foram superiores às médias das empresas participantes desse setor:



2.2.1.1 Medidas adotadas em relação aos indicadores

De forma a aperfeiçoar a governança corporativa dos Correios, os resultados obtidos nos respectivos indicadores subsidiaram diversas ações ao longo de 2022, das quais destaca-se a manutenção para 2023 do Índice de Maturidade do Sistema de Governança (IMSG) entre os indicadores estratégicos dos Correios, visando aprimorar a governança e, sobretudo, subsidiar a tomada de decisão pela alta administração, contribuindo para profissionalização e eficiência da gestão, cumprimento da missão e função social da empresa, geração de valor ao longo do tempo, perenidade e sustentabilidade financeira.

Em 2022, foi elaborado o Plano de Ação de Melhoria do Índice de Governança dos Correios, que tem por finalidade a realização de ações para elevar a maturidade da governança corporativa da empresa, consoante os resultados aferidos pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest), do Ministério da Economia, no Indicador de Governança (iG-Sest) e no Índice Integrado de Governança e Gestão (iGG-TCU). Das 40 ações previstas no Plano de Melhoria do Índice

CLASSIFICAÇÃO POR DIMENSÃO

	2020	2021
Governança corporativa	14°	3°
Inovação	16°	8°
Visão de futuro	19°	10°
Pessoas	19°	7°
Sustentabilidade	9°	5°
Desempenho financeiro	*	1°

Fonte: Revista Época Negócios

(*) em 2020, as informações não foram disponibilizadas no questionário

de Governança, até dezembro de 2022, 75% foram implementadas pelas respectivas áreas gestoras.

2.2.2 Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa

Na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, os Correios explicitam 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. O documento apresenta ainda a descrição da composição da remuneração da administração e do Conselho Fiscal. A Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa está disponível em: <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>

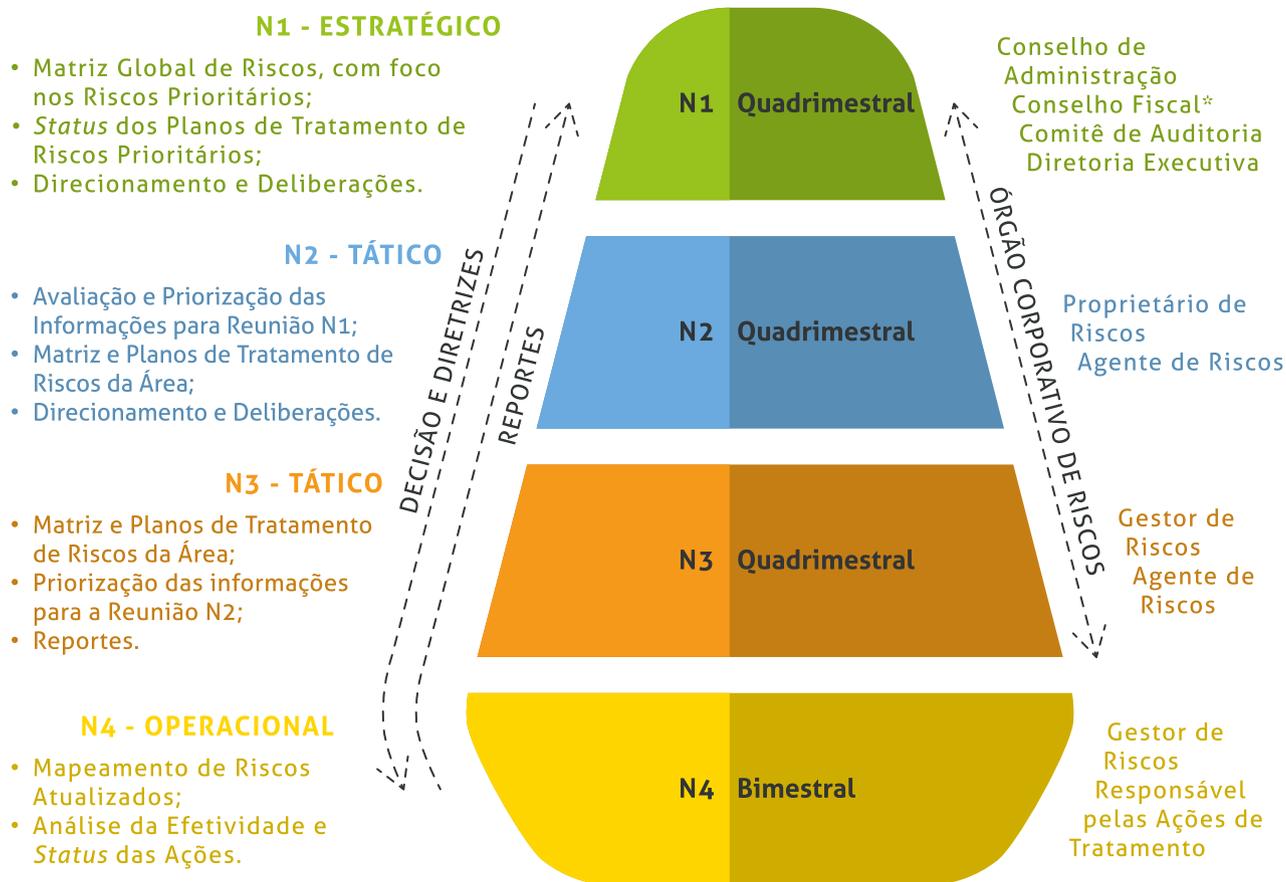
2.2.3 Gestão de riscos

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.



De acordo com o modelo de governança de riscos, é realizado o monitoramento global dos riscos corporativos nos diversos contextos mapeados. O modelo também abrange planos de tratamento de riscos, em um fluxo de decisões e informações de acompanhamento, além da estruturação dos riscos em níveis, conforme seus impactos organizacionais.



*Conselho Fiscal: monitoramento semestral

Os papéis e as funções estabelecidas no Sistema de Gestão de Riscos são fortalecidos pela aplicação do modelo das três linhas, consoante preconizado pelo Instituto de Auditores Internos (IIA), sendo a 1ª linha representada pelos empregados, gestores e órgãos que possuem a responsabilidade do gerenciamento e da propriedade dos riscos; a 2ª linha responsável por fornecer expertise complementar, apoio, monitoramento e questionamento quanto ao gerenciamento de riscos – nesta linha enquadra-se a área corporativa de gestão de riscos e a de controle interno; e a 3ª linha, com a função de contribuir para o aumento e proteção do valor dos Correios, por meio de avaliações e consultorias.

Os Correios, assim como toda organização, estão sujeitos a ris-

cos 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:



ESTRATÉGICO

Evento que pode impactar a consecução da estratégia. Está estreitamente relacionado à missão, às metas ou aos objetivos estratégicos dos Correios.



FINANCEIRO

Evento que pode 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.



DE INTEGRIDADE

Evento relacionado à vulnerabilidade institucional que abrange a conduta ímproba do agente público, de terceiros e/ou de demais partes interessadas decorrentes de violações dos princípios da administração pública, de leis, de códigos de conduta ética e integridade, e de regulamentos internos que possam acarretar em corrupção, fraude, conflito de interesses, nepotismo, dentre outros inerentes à essa conduta.



OPERACIONAL

Evento que pode ocasionar perdas decorrentes de falhas, deficiências ou ações inadequadas de pessoas, processos e/ou sistemas, podendo ter origens interna ou externa.



DE SEGURANÇA

Evento relacionado às vulnerabilidades que podem comprometer a segurança de dados, de informações, do fluxo postal, dos ambientes produtivos e das pessoas neles inseridas.



LEGAL

Evento que pode ocasionar perdas decorrentes de multas, penalidades ou indenizações, resultantes de descumprimento de leis e/ou regulamentos, bem como perdas decorrentes de decisão desfavorável em processos judiciais/administrativos ou de fragilidades contratuais.



DE MERCADO

Evento decorrente de mudanças verificadas nas condições políticas, culturais, sociais, econômicas, nos marcos regulatórios e em 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.



REPUTACIONAL

Evento que pode 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.



SOCIOAMBIENTAL

Evento advindo de decisões administrativas, atividades econômicas, negócios e/ou investimentos conduzidos pela Empresa, que podem causar danos ao meio ambiente ou à sustentabilidade social.

O Plano Anual de Compliance e Gestão de Riscos (Pacri) estabelece os processos prioritários para aplicação do método corporativo de gerenciamento de riscos, além das principais ações a serem executadas pelas áreas para elevação do nível de maturidade na gestão de riscos, assegurando uma maior eficiência e segurança no processo de tomada de decisão e alcance dos objetivos organizacionais.

A melhoria contínua da gestão de riscos nos Correios, promovida desde a criação, em 2016, da área corporativa de gestão de riscos, tem se refletido no aperfeiçoamento da cultura, liderança, políticas, estratégia e governança de riscos da empresa. Entre as ações que mais contribuíram para esses resultados estão a implementação de ferramentas

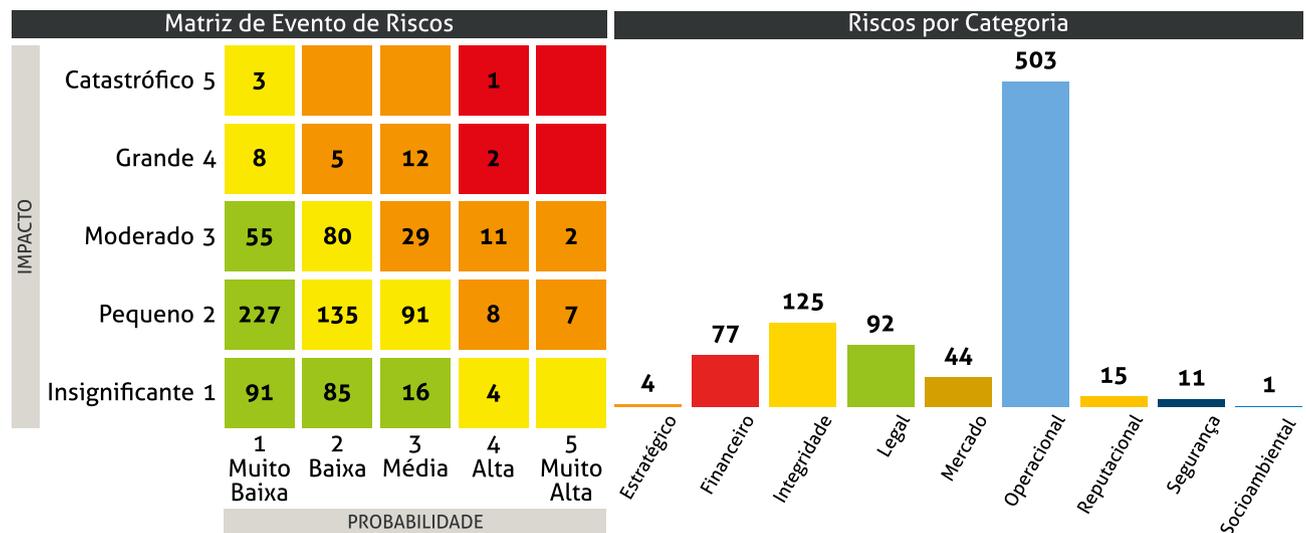
de gerenciamento de riscos e a revisão contínua da política corporativa, do método e do modelo de governança de gestão de riscos. Evidencia-se um aumento nos mapeamentos de riscos realizados pela empresa como reflexo da abrangência e da participação das diversas áreas, do nível de maturidade dos gestores e do monitoramento pela alta administração.

Para a disseminação da cultura de riscos, foi realizado o segundo webinar de gerenciamento de riscos e mantida a campanha de comunicação interna de gestão de riscos, com a mascote Risca, como recurso facilitador para a divulgação de conteúdos relacionados aos conceitos de riscos, benefícios, papéis envolvidos, bem como os detalhes do método de gerenciamento de riscos dos Correios. As ações de capacitação, nas modalidades de ensino a distância (EaD) e workshop, resultaram em 6.976 empregados capacitados. Além disso, foram aprovadas as diretrizes para o estabelecimento de Planos de Continuidade de Negócios (PCNs) associadas ao Método Corporativo de Gerenciamento de Riscos, para provimento de controles que busquem minimizar os impactos em caso de interrupções e possibilitar a continuidade da operação dos Correios. Em 2022, foram realizadas 302 ações de comu-

nicação, com destaque para campanha educativa de compliance, direcionadas a todos os empregados dos Correios, assim como foram disponibilizados 17 cursos na plataforma de educação a distância (EaD) da Universidade dos Correios, que resultaram em 232.573 participações.



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 e estratégicos, assim como do respectivo plano de controle.



Fonte: Dashboards de Riscos <https://dwbi.correios.com.br/MicroStrategy/servlet/mstrWeb>

Como resultado dos trabalhos de análise e monitoramento dos riscos corporativos e de acompanhamento das ações de tratamento foram mapeados 872 riscos, observando-se uma maior concentração daqueles de criticidade pequena e moderada, correspondendo a aproximadamente 91,17% dos riscos mapeados, enquanto os riscos críticos e altos representaram 8,83% do total.

Para fazer frente aos 872 riscos, há 1.609 ações de tratamento mapeadas pelos gestores, referentes a todos os níveis de risco. Entre outras ações de gestão de riscos, destacam-se:

- I. Implantação da Política Corporativa de Gestão de Riscos revisada;
- II. Implantação do novo Modelo de Governança de Riscos dos Correios;
- III. Implantação das diretrizes para o estabelecimento de Planos de Continuidade de Negócios (PCNs);
- IV. Aprimoramento dos procedimentos referentes à gestão de riscos estratégicos para a revisão anual do Plano Estratégico;

V. Atuação de forma recíproca e integrada com o Plano Estratégico para a identificação dos riscos estratégicos para 2023;

VI. Aprimoramento da integração da área de gestão de riscos com as áreas de controles internos e de processos;

VII. Integração e suporte às unidades na identificação e tratamento de riscos com áreas e contextos chaves da organização socioambiental, TIC, controles internos, contratações administrativas e parcerias.

Como resultado das ações de melhoria contínua da gestão de riscos na empresa, em 2022 atingiu-se o índice de maturidade global de 73,25%, conforme aplicação do modelo de avaliação de maturidade da gestão de riscos, desenvolvido pelo Tribunal de Contas da União (TCU), o que mantém os Correios no nível "Aprimorado" de maturidade em gestão de riscos e representa a superação da meta prevista de 71% para o ano.

2.2.3.1 Riscos estratégicos, oportunidades e perspectivas

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 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.

Os eventos que podem impactar a consecução do Plano Estratégico dos Correios são identificados como riscos estratégicos, consoante definição dada pelo método corpo-

rativo 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 principais riscos estratégicos identificados para os Correios estão voltados às características relacionadas às categorias de mercado, operacional e financeiro. Os fatores de riscos mais importantes estão relacionados ao aumento da concentração do comércio eletrônico em grandes *marketplaces*, incluindo processos logísticos em suas plataformas, ao crescimento da ocorrência de fraudes digitais, *fake news*, distorções de informações e críticas em redes sociais, às possíveis alterações normativas do executivo, legislativo e judiciário e ao movimento para formação de redes logísticas alternativas e integradas. Observou-se, também, a continuidade da desmaterialização dos negócios de comunicação física, fator impulsionado pela maior familiaridade e adesão da população a soluções digitais.

Neste viés, é importante destacar que os resultados ad-

vindos da prestação dos serviços no mercado concorrencial (não exclusivo) são essenciais para o cumprimento de políticas públicas e custeio da universalização dos serviços postais.

Consideram-se os seguintes níveis de riscos, quanto à intensidade da exposição da empresa: a) crítico; b) alto; c) moderado e d) pequeno. Os riscos estratégicos para 2022 foram classificados com nível de criticidade “alto”. 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.

Destacam-se o constante monitoramento e o controle dedicados 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, produtos e serviços dos Correios, bem como de sua participação no mercado e de seu relacionamento com as partes interessadas.

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.

2.2.4 Compliance

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, procedimentos, métodos, regras e práticas que visam garantir a conformidade 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 do Plano Anual de Compliance e Gestão de Riscos (Pacri), que visa prevenir, detectar e responder às vulnerabilidades da empresa e, ainda, fomentar o aumento da maturidade e cultura em compliance.

Foi implementada, em 2022, a campanha educativa “No Tom Certo de Compliance”, com a apresentação da mascote Tom, que faz referência ao “Tom que vem do Topo”, destacando a todos os empregados a importância de estarem atentos às leis, políticas, códigos, regulamentos, programas e procedimentos na execução dos processos, atividades e entrega de produtos e serviços, mantendo a imagem de empresa idônea e responsável socialmente.

Em 2022, os Correios adotaram um conjunto de ações de boas práticas de compliance, com destaque para:

I. Atualização da Política Corporativa de Compliance, em consonância com a norma ABNT NBR ISO 37301:2021, e do novo Programa de Compliance, que consolida as práticas de compliance voltadas para prevenção, detecção e resposta às condutas irregulares na empresa;

II. Realização do Seminário de Ética e Combate à Corrupção, além da implantação de novos procedimentos de integridade: *Background Check* de Integridade (BCI) para designação de função dos empregados, membros de

colegiados dos Correios e das entidades ligadas, entre outros (537 relatórios emitidos de BCI); Termo de Sigilo e Confidencialidade, sob um formato padrão, para assinatura pelos empregados que têm acesso às informações privilegiadas (9.553 termos assinados); e consultas de *due diligence* (diligência prévia) recebidas de clientes dos Correios, como pré-condição à celebração ou à renovação de contratos;

III. Realização de 827 ações de comunicação, com destaque para a campanha educativa de compliance, direcionadas a todos os empregados dos Correios;

IV. Disponibilização de 15 cursos na plataforma de educação a distância (EaD) da Universidade dos Correios, que resultaram em 254.857 participações;

V. Realização de quatro 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 em agências franqueadas, na gestão da frota e de faltas injustificadas, bem como em questões relacionadas à sustentabilidade, na vertente social;

VI. Publicação de manual com os procedimentos para operacionalização do Sistema de Gestão de Compliance, abrangendo as etapas de planejamento, operação, avaliação de desempenho e melhoria, bem como o manual de verificação da conformidade legal dos processos dos Correios, além de identificação dos riscos legais;

VII. Atualização do regramento alusivo à oferta e recebimento de brindes, presentes e hospitalidades, em consonância com o Decreto nº 10.889/2021;

VIII. Implementação de funcionalidades para a captação da ciência dos empregados ao Código de Conduta Ética e Integridade e ao Regime Disciplinar no aplicativo Sou Correios, assim como nas capacitações sobre esses temas;

IX. Fortalecimento da Rede de Compliance e Gestão de Riscos, com a realização de 11 reuniões com agentes de compliance e riscos nas superintendências estaduais, resultando na ampliação da atuação da área de compliance nos estados;

X. Adesão ao 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 Tribunal de Contas da União (TCU) e pela Controladoria-Geral da União (CGU).

2.2.5 Segurança

Com vistas a propiciar a continuidade do negócio dos Correios, a empresa mantém estreita parceria com órgãos de segurança pública para prevenção a crimes, realiza mapeamento das situações de perigo e das vulnerabilidades de segurança do fluxo postal, providencia a alocação de equipamentos e serviços de segurança, promove recomendações para a mitigação das fragilidades e o respectivo monitoramento, assim como apura as ocorrências de fraudes e outros delitos contra o serviço postal.

Em 23/06/2022, os Correios e a Polícia Federal assinaram o 2º Protocolo de Execução, o qual tem por finalidade o

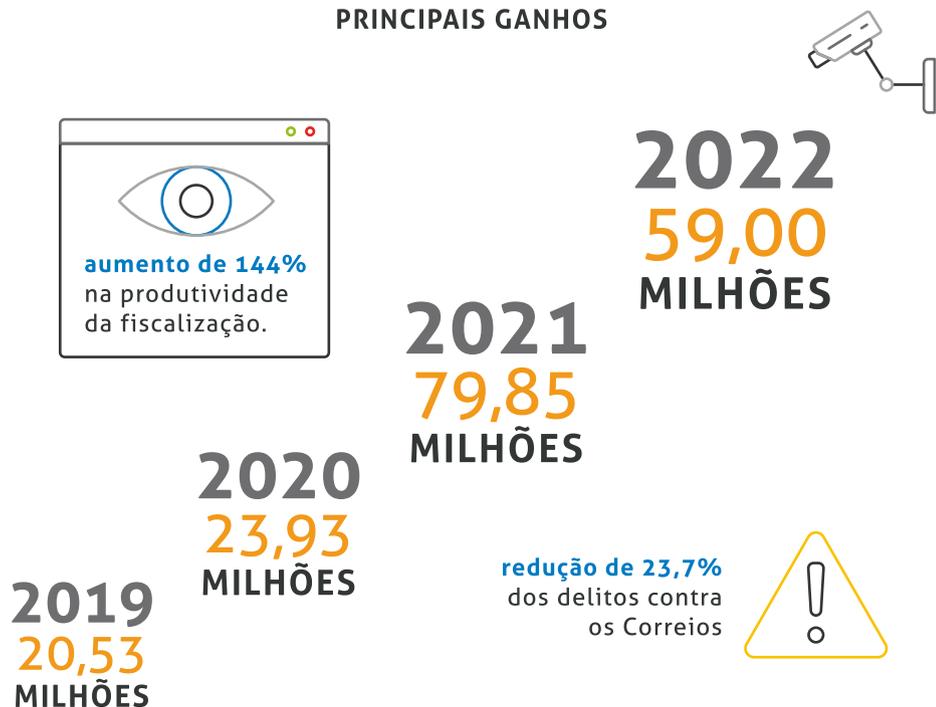
desenvolvimento de interface tecnológica para intercâmbio de dados, para fins de aprimoramento da investigação de crimes de atribuição da Polícia Federal perpetrados contra os Correios.

Igualmente destacável, em 15/03/2022, houve a celebração do Acordo de Cooperação Técnica entre a Polícia Rodoviária Federal (PRF) e os Correios, à semelhança do que ocorre com a Polícia Federal (PF), com o objetivo de fortalecer a integração entre as instituições, assim como estabelecer uma cooperação técnica para coordenação e/ou execução de ações integradas, destinadas à prevenção e à repressão de ilícitos penais. Está previsto ainda o desenvolvimento de projetos voltados à área de inteligência e tecnologia da informação.

Em 2022, com a parceria dos órgãos de segurança pública, foram executadas operações de combate a delitos relacionados aos Correios, como fraudes em pedidos de pagamento de seguro por objetos postais supostamente extraviados, atuação de quadrilhas especializadas em assaltos a carteiros, produção e transporte de cédulas falsas, entre outros.

Com o objetivo de proteger as unidades de Correios, as pessoas que nelas circulam, numerário e demais bens patrimoniais contra os perigos de roubo, furto, vandalismo ou invasão, bem como proteger o fluxo postal contra os perigos de apropriação indébita de objetos postais e tráfico de conteúdo ilícito, vários investimentos, na ordem de R\$ 59 milhões, foram realizados em segurança ao longo de 2022, conforme ilustração a seguir:

PRINCIPAIS GANHOS



Fonte: Sistema ERP

A área de segurança atuou de forma ativa na disponibilização de recursos de segurança, tais como sistemas de alarme, sistemas de circuito fechado de TV (CFTV) e vigilantes, às unidades participantes da operação logística do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) 2022. Também foi feito o acompanhamento e o monitoramento do envio dos malotes das provas, passando pela centralização nacional, logística de distribuição, coleta nas escolas e devolução dos malotes contendo os cadernos de provas ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), contribuindo, desse modo, para o êxito da operação.

Destaca-se a conclusão da alocação, nas unidades operacionais, de equipamentos de raios-X mais modernos, ágeis e com inteligência embarcada, o que contribuiu para o aumento da fiscalização e da apreensão de objetos com conteúdo proibido, como cédulas falsas, drogas ilícitas, plantas e animais vivos, armas de fogo, medicamentos de uso não liberado, entre outros, oriundos de contrabando ou do tráfico por via postal e para a mitigação de riscos socioambientais.

Em 2022, houve um aumento de 144% na produ-

tividade da fiscalização de objetos ante 2021, bem como a realização de 1.696 ações conjuntas dos Correios com os órgãos de segurança pública e de fiscalização (Polícia Federal, Polícia Civil, Polícia Militar e Receita Federal). Essas ações de combate ao tráfico de objetos proibidos resultaram na detenção de 733 pessoas, envolvendo 33.534 objetos postais.

Para fortalecer a cultura de segurança, estabelecer diretrizes e responsabilidades norteadoras à governança e à segurança corporativa nos Correios, foi aprovada nova Política de Segurança Corporativa dos Correios na 12ª Reunião do Conselho de Administração, de 13/12/2022.

As ações desencadeadas contribuíram para a manutenção da redução dos delitos contra os Correios, ano a ano, sendo que em 2022 houve um decréscimo de 23,7% ante 2021.

2.2.6 Sistema de Controles Internos

O Sistema de Controles Internos (SCI) é o conjunto formado por estrutura organizacional, políticas, estratégias, processos, normas e procedimentos que, sob a supervisão da

alta administração, possibilita, com razoável segurança, garantir o atingimento dos objetivos de controle da empresa.

Consoante a Instrução Normativa Conjunta nº 01/2016 MP/CGU, os controles internos da gestão, no âmbito do Poder Executivo Federal, devem permear toda a organização para enfrentar os riscos e fornecer a segurança razoável de que objetivos e metas sejam alcançados de forma eficaz, eficiente, efetiva e econômica, evitando-se desvios.

A alta administração (Conselho de Administração e Diretoria Executiva) possui o dever de prestação de contas sobre o alcance 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 e controles internos.

O SCI adota o modelo das três linhas, o que possibilita o melhor entendimento dos papéis dentro da organização, sendo que a 1ª linha tem a propriedade dos riscos e dos controles e a responsabilidade por gerenciá-los; a 2ª linha é responsável por orientar, aprimorar e monitorar, de forma cor-

porativa e continuada, a gestão de riscos e de controles internos; e a 3ª linha, composta pela auditoria interna, que atua de forma independente para fazer avaliações destinadas a adicionar valor à empresa e a melhorar as suas operações.

Em alinhamento ao SCI, foi aprovada e implementada em 2022 a Política de Controle Interno dos Correios, consoante a legislação nacional e as boas práticas de governança reconhecidas. A Política de Controle Interno é uma das bases para a implementação cotidiana de controles internos em toda a empresa, pois estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades dos envolvidos no âmbito dos Correios.

2.2.7 Controle Interno

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

Os trabalhos realizados buscam avaliar a eficácia dos controles para apresentação de oportunidades de melhorias 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. Essas metas são elaboradas por meio de critérios de priorização, que levam em consideração a criticidade dos riscos e os direcionadores estratégicos da empresa, entre outros fatores. Por sua vez, os resultados das avaliações são reportados aos gestores e à alta administração por meio do Relatório Anual de Avaliação de Controle Interno (Racin), para tomada de decisão.

Na execução do Pacin/2022, foram realizadas avaliações de controles em processos operacionais, de negócio, de suporte e em unidades operacionais.

I. Avaliação de controles em processos operacionais, de negócios e de suporte

Em 2022, realizaram-se avaliações de controles em 14 processos operacionais, de negócio e de suporte, conforme tabela a seguir:

ORDEM	PROCESSO	ATIVIDADE	ORIGEM
1	Gerir planejamento das contratações	Plano de Gerenciamento das Contratações (PGCON)	Pacin/2021
2	Gerir frotas e equipamentos operacionais	Unitizadores – devolução e descarte	Pacin/2022
3	Realizar coleta / Realizar operações em agências	Captação (GT – Fraudes)	Pacin/2022
4	Gerir contratos administrativos	Gestão administrativa e operacional	Pacin/2022
5	Gerir frotas e equipamentos operacionais	Manutenção de veículos	Pacin/2022
6	Realizar transferência / Realizar movimentação de carga	Linhas de transporte	Pacin/2022
7	Gerir bens móveis	Controle de bens móveis	Pacin/2022
8	Realizar serviços logísticos	Realizar serviços de logística	Pacin/2022
9	Gerir contratações administrativas	Contratação Direta - Portal de Serviços - PSER	Pacin/2022
10	Realizar operações em agências / Gerir canais	Agência de Correios Comunitária (AGC)	Pacin/2022
11	Administrar processos econômico-financeiros	Contas a pagar – efetuar pagamento	Pacin/2022
12	Gerir segurança corporativa	Segurança do Fluxo Postal - Extravio	Pacin/2021
13	Gerir segurança corporativa	Segurança do Fluxo Postal (PRT/PRESI-143/2022)	Demanda Extraordinária
14	Gerir contratos de publicidade	Publicidade	Demanda Extraordinária

Fonte: Pacin/2022

As avaliações de controles realizadas nesses processos apontaram 293 oportunidades de aprimoramento, as quais foram encaminhadas às áreas gestoras para adoção das medidas de regularização, que serão acompanhadas pela área de controle interno até a devida conclusão.

II. Avaliação de controles em unidades operacionais

Foram realizadas avaliações de controles em 7.494 unidades operacionais: Agências de Correios Próprias (AC), Agências de Correios Franqueadas (AGF); Centros de Distribuição Domiciliária (CDD); Centros de Entregas de Encomendas (CEE); Agências de Correios Comercial (ACC); Centros de Transporte Operacional (CTO); Centros de Tratamento (CT); Ter-

minal de Cargas (TECA) e Gerências de Controle e Captação (GCCAP).

Em 2022, foram realizadas 2.165 avaliações de controles em unidades operacionais, na modalidade presencial, que resultaram na identificação de 24.940 não conformidades, das quais 19.936 (80%) foram regularizadas no decorrer do exercício.

Na modalidade não presencial, foram realizadas avaliações de controles em 6.028 Agências de Correios Próprias, por meio de testes automatizados de avaliação de controles, aplicados em três ciclos, com uma avaliação a cada quadrimestre. Como resultado dessas avaliações, foram identificadas 22.529 não conformidades no primeiro ciclo, 14.074 no segundo e 20.472 no terceiro. Observa-se que, em comparação aos resultados entre o primeiro e o terceiro ciclos, houve melhora do nível de eficácia dos controles em mais de 1.300 unidades dos Correios.

Na tabela a seguir, são apresentados os dados da execução (meta X realizado) do Pacin/2022:

DADOS DE EXECUÇÃO EM UNIDADES OPERACIONAIS

UNIDADES OPERACIONAIS	METAS	REALIZADO	%
Agências de Correios Próprias (AC)*	6.028	6.028	100%
Agências de Correios Franqueadas (AGF)	588	699	123%
Centros de Distribuição Domiciliária (CDD)	548	575	105%
Centros de Entrega de Encomendas (CEE)	67	67	100%
Agências de Correios Comercial (ACC)	62	63	102%
Centros de Transporte Operacional (CTO, CETO)	21	28	133%
Centros de Tratamento (CTC, CTE, CTCE)	10	22	220%
Terminal de Cargas (TECA)	06	06	100%
Gerências de Controle e Captação (GCCAP)	04	06	150%
TOTAL	7.334	7.494	102%

Fontes: Plano Anual de Avaliação de Controles Internos (Pacin) 2022 e Relatório Anual de Avaliação de Controles Internos (Racin) 2022.

(*) Agências Próprias (AC) avaliadas por meio do monitoramento automatizado, que é a avaliação de controles realizada via sistema.

(*) Avaliações presenciais (699 unidades); avaliações automatizadas (6.028 unidades - 1º ciclo; 5.974 unidades - 2º e 3º ciclos). A quantidade de unidades avaliadas no 2º e 3º ciclos difere da do 1º ciclo em razão do fechamento de 54 unidades no decorrer do exercício.

A presença de estruturas de controle interno, localizadas nas superintendências estaduais, possibilita a avaliação de controles in loco mediante a aplicação de testes de controles nas unidades operacionais, avaliando, sobretudo, se essas atividades estabelecidas estão sendo eficazes na prevenção e detecção de não conformidades.

2.2.8 Auditoria Interna

Os Correios dispõem, conforme estabelece seu Estatuto Social, de Auditoria Interna (Audit), vinculada ao

Conselho de Administração, com a atribuição de adicionar valor à organização e melhorar suas operações. Para tanto, norteado pelo Plano Estratégico vigente, pelos riscos a que os Correios estão expostos e pelos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos da empresa é elaborado pela Auditoria o Plano Anual de Auditoria Interna (Paint), que considera os trabalhos:

I. Relativos a obrigações normativas e contratuais, dentre os quais, destacam-se: a Postal Saúde (operacionalização do plano de saúde dos empregados, além da responsabilidade técnica e contratual sobre os serviços assistenciais contratados com a rede credenciada), haja vista que os Correios atuam como mantenedor e patrocinador dos planos CorreiosSaúde e CorreiosSaúde II; e o Postalis (Instituto de Previdência Complementar cujo objetivo é garantir aos empregados benefícios previdenciários complementares aos da previdência oficial), considerando o papel de patrocinador dos Correios;

II. Solicitados pela gestão (alta administração);

III. Selecionados por meio de análise dos riscos com

maior probabilidade de ocorrência e impacto aos Correios.

À Auditoria Interna dos Correios cabe o estabelecimento, a manutenção e a supervisão do processo de monitoramento da implementação das recomendações emitidas em seus relatórios.

Em 2022, foram executados todos os 20 trabalhos de auditoria, consoante a quantidade aprovada no Paint para o exercício. O resultado consolidado é publicado nos relatórios anuais de atividades de Auditoria Interna (Raints), disponíveis no endereço: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/auditorias>

TIPOS DE TRABALHO DE AUDITORIA	QUANTIDADE
Trabalhos de auditoria em função de obrigações normativas e contratuais	7
Trabalhos de auditoria por solicitação da gestão	6
Trabalhos de auditoria selecionadas com base na avaliação de risco (processos organizacionais)	7
TOTAL	20

Fonte: Audit (Plano Anual de Auditoria Interna – Paint/2022 - revisado)

Como resultado do comprometimento dos Correios no atendimento das recomendações, houve a redução de aproximadamente 80% dessas recomendações, conforme detalhamento a seguir:

RECOMENDAÇÕES DE AUDITORIA	QUANTIDADE
Recomendações pendentes no exercício	1.552
Recomendações de auditoria concluídas pelos gestores no exercício	1.233
Recomendações de auditoria pendentes de implementação pelos gestores no final do exercício	319

Fonte: AUDIT (Sistema *Follow-up*)

Em complemento, foram emitidos pela Auditoria Interna pareceres conclusivos em tomadas de contas especiais (TCE), que são processos administrativos devidamente formalizados, com rito próprio, que visam à apuração de responsabilidade por ocorrência de dano à administração pública federal e obtenção do respectivo ressarcimento, por meio da apuração dos fatos, quantificação do dano e identificação dos responsáveis.

A seguir são apresentados os quantitativos e os valores globais envolvidos nas TCEs nos últimos três anos:

TCEs	2020	2021	2022	TOTAL
Quantidade	15	06	10	31
Prejuízo Financeiro	R\$ 379.274.209,49	R\$ 1.284.805,73	R\$ 133.106.092,92	R\$ 513.665.108,14

Fonte: AUDIT (Processos do Sistema SEI)

Adicionalmente, foi realizado parecer técnico da Auditoria Interna dos Correios acerca da conformidade ao atendimento dos requisitos necessários para o prosseguimento do pagamento da participação nos lucros ou resultados dos Correios (PLR) 2021, tendo por base as diretrizes e orientações da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest) do Ministério da Economia (ME).



2.3 Corregedoria

A Corregedoria dos Correios é responsável pela gestão dos processos de natureza correcional, competindo orientar e supervisionar todas as demais áreas da empresa, a fim de padronizar, normatizar e aprimorar procedimentos ligados à apuração de irregularidades cometidas tanto por empregados dos Correios, dentre outros agentes, como por pessoas jurídicas, nos termos da Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013).

Juízo de Admissibilidade

Em 2022, foram recebidas e/ou tratadas pela Corregedoria 2.441 denúncias de natureza disciplinar, sendo que 1.268 denúncias foram admitidas para prosseguir com as apurações preliminares. No mesmo período, 1.158 denúncias foram concluídas.

ADMISSIBILIDADE DE DENÚCIAS QUANTIDADE

Admitidas	1.268
Concluídas	1.158

Fonte: CORSE-GIND

Investigação Preliminar

Foram instaurados 77 processos para realização de investigação preliminar e concluídos 87 processos no ano de 2022.

PROCESSOS DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR QUANTIDADE

Instaurados	77
Concluídos	87

Fonte: Controle CORSE-GADI

Processo Administrativo de Responsabilização (PAR)

Em relação aos fatos apurados segundo a Lei nº 12.846/2013, que trata de atos cometidos por pessoas jurídicas em desfavor da estatal, em 2022 a Corregedoria recebeu 21 processos para juízo de admissibilidade, dos quais 15 tiveram a apuração admitida. Também foram instaurados 17 Processos Administrativos de Responsabilização (PAR) e encaminhados 15 processos para julgamento.

ADMISSIBILIDADE-PAR PROCESSO-PAR

Instaurados	21	17
Concluídos e/ou encaminhados para julgamento	15	15

Fonte: Controle CORSE-GADI - PAR

Processo Administrativo Disciplinar (PAD)

Quanto aos fatos que demandaram ações de natureza correcional, foram instaurados 6.965 processos no ano de 2022, sendo 4.006 Processos Administrativos Disciplinares (PADs) e 2.959 Termos de Ajustamento de Conduta (TACs). No mesmo período foram encerrados 9.330 processos, sendo: 6.198 PADs e 3.132 TACs, conforme apresentados nas tabelas a seguir:

PROCESSOS DE NATUREZA CORRECIONAL INSTAURADOS EM 2022

Sindicância por Comissão	5
Apuração Direta Especial	15
Sindicância Sumária	34
Apuração Direta	3.952

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES - PADs 4.006

TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA INSTAURADOS EM 2022

TACs 2.959

TOTAL (PADs e TACs) 6.965

Fonte: Controle CORSE-GADI e dados GPAC

PROCESSOS DE NATUREZA CORRECIONAL ENCERRADOS EM 2022

Sindicância por Comissão	2
Apuração Direta Especial	13
Sindicância Sumária	52
Apuração Direta	6.131

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES - PADs 6.198

TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA INSTAURADOS EM 2022

TACs 3.132

TOTAL (PADs e TACs) 9.330

Fonte: Controle CORSE-GADI e dados GPAC

Resultados dos processos disciplinares em 2022

RESULTADO*

Absolvição	989
Advertência	2.161
Suspensão Disciplinar	1.462
Demissão por justa causa	168

Fonte: Dados GPAC

* Um processo pode resultar em mais de uma penalidade

* Não considerados os processos com resultado "arquivado"

Principais irregularidades que ensejaram as apurações disciplinares em 2022:

PRINCIPAIS IRREGULARIDADES

Falta injustificada ao trabalho	1.769
Extravio de objeto postal	1.216
Descumprimento das atribuições profissionais	726
Não atendimento à convocação de trabalho	228
Irregularidade na entrega de objeto postal	188

Fonte: Dados GPAC



Principais causas que ensejaram demissões por justa causa em 2022:

PRINCIPAIS CAUSAS QUE ENSEJARAM DEMISSÃO POR JUSTA CAUSA

Falta injustificada ao trabalho	40
Descumprimento das atribuições profissionais	12
Diferença de caixa	12
Falta de numerário	10
Conduta incompatível com a legalidade e moralidade administrativa	09

Fonte: Dados GPAC

Recuperação de Ativos

Em relação às medidas de recuperação de ativos, destacam-se os seguintes valores:

MEDIDAS DE RECUPERAÇÃO DE ATIVOS

Decorrentes de aplicações de multas (PAR)	R\$ 143.907,77
Decorrentes de desconto em folha de pagamento oriundo de TAC, atualização monetária e portarias de responsabilização pecuniária	R\$ 921.743,93
Decorrentes de desconto em folha de pagamento oriundo da aplicação de suspensão disciplinar	R\$ 467.866,86
Decorrentes das TCEs concluídas em 2022	R\$ 111.939,10
TOTAL	R\$ 1.645.457,66

Fonte: Dados CORSE-GSJU; Resumo Contábeis Mensais; Dados Controle CORSE-GADI

Sobre as medidas de recuperação de ativos, informa-se:

I. Julgamento de 24 PAR com aplicação de multas no total de R\$ 3.504.746,83, sendo efetivamente recuperado o valor de R\$ 143.907,77;

II. Instauração de 19 Tomadas de Contas Especiais (TCEs), perfazendo-se a importância de R\$ 183.932.881,18 e a conclusão de 10, totalizando a importância de R\$ 84.286.353,08;

III. O valor total a recuperar em decorrência das TCEs concluídas pela empresa, pendentes de julgamento pelo Tribunal de Contas de União (TCU), incluindo as TCEs de anos anteriores, correspondeu a R\$ 465.074.461,09.



Capítulo 3 – Resultados da gestão

3.1 Indicadores, metas e resultados alcançados para a consecução do Plano Estratégico

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

Indicadores relacionados a assegurar a sustentabilidade

INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO			META 2022 (A)	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2020	2021 (C)	2022 (B)		
Margem Ebitda	8,44%	14,56%	-1,32%	7,89%	-16,73%
Valor Econômico Agregado – R\$ milhões	597,73	1.624,46	-1.092,08	734,47	-148,69%
Indicador de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas	92,27%	89,12%	100,00%	100,00%	100,00%
Redução de Emissões de CO2	<i>Indicador Novo Apuração Anual</i>		-21,64%	-67,00%	32,30%
Índice de Maturidade do Sistema de Governança dos Correios	<i>Indicador Novo Apuração Anual</i>		2,00	2,00	100,00%

O indicador **Margem Ebitda** 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 2022 correspondeu ao percentual de realização de -16,73% 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.

Se comparado aos percentuais registrados nos últimos anos, o resultado obtido pelo indicador, de -1,32%, demonstra que o desempenho da receita operacional impactou o equilíbrio econômico-financeiro em 2022.

MARGEM EBITDA			
ANO	2020	2021	2022
	8,44%	14,56%	-1,32%

Fonte: Sistema Webcont

Como referencial comparativo, tem-se o correio da França, La Poste, que registrou em 2021 uma margem Ebitda de 15,67%.

O indicador **Valor Econômico Agregado** representa uma

medida de desempenho para acompanhar a gestão dos negócios e para identificar o quanto foi efetivamente criado de valor para a empresa em um determinado período de tempo. Em 2022, o resultado do indicador registrou R\$ -1.092,08 milhões, que representa -148,69% de realização da meta definida para o período (R\$ 734,47 milhões). O desempenho inferior decorre, principalmente, do resultado da receita de vendas não ter correspondido à respectiva meta ao longo do ano, em especial, à meta de resultado do segmento de encomenda.

O indicador **Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas (IOBZ)** mede, de forma objetiva, o desempenho dos Correios em realizar despesas no nível planejado, no momento da orçamentação, à luz da metodologia Orçamento Base Zero (OBZ), que preconiza a gestão e o controle de custos por meio de iniciativas, com vistas a promover a cultura de custos com responsabilidade compartilhada. O resultado do indicador, que possui polaridade "igual, melhor", foi de 100,00%, tendo alcançado a meta planejada de execução orçamentária.

O indicador **Redução de Emissões de CO2** visa mensurar a redução das emissões corporativas de CO2 equivalente

apurada em 2021, em relação ao emitido pelos Correios no ano de 2013, 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 2022 registrou -21,64%, obtendo 32,30% de realização da meta prevista para o ano.

O indicador **Índice de Maturidade do Sistema de Governança dos Correios** mensura, por meio da aplicação do questionário IG-Sest, desenvolvido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest), vinculada ao Ministério da Economia, o cumprimento de diversos dispositivos legais, infralegais e de boas práticas de governança corporativa aplicáveis às estatais federais, principalmente no que se refere à Lei nº 13.303/2016, ao Decreto nº 8.945/2016, às resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPar), às diretrizes da organização para cooperação e desenvolvimento econômico (OCDE) e aos referenciais de boas práticas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e da Sest, sob a ótica das dimensões governança, transparência e gerenciamento de

riscos e controle, que propiciam a avaliação da evolução do sistema de governança dos Correios. O resultado de 2022 para esse indicador alcançou 2,00 pontos e obteve 100,00% de realização da meta prevista para o ano.

As ações que merecem destaque referem-se à implantação da tarifa branca nas unidades contempladas no projeto de eficiência energética, com redução de R\$ 1,8 milhão nas despesas de energia elétrica desde a implantação do projeto, e à economia obtida a partir das iniciativas de redução de despesas do Orçamento Base Zero (OBZ), no valor de R\$ 191 milhões em 2022.

Indicadores relacionados a garantir a excelência

INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO			META 2022 (A)	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2020	2021 (C)	2022 (B)		
Indicador de Entrega no Prazo	93,93%	92,40% ¹	95,59%	95,37%	100,23%
Indicador de Produtividade – R\$	175.830	237.465	226.185,06	267.454,42	84,57%
Indicador de Satisfação do Cliente	76,70%	79,25%	84,96%	90,00%	94,40%
Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional ²	Apuração Bienal		70,90%	70,90%	100,00%

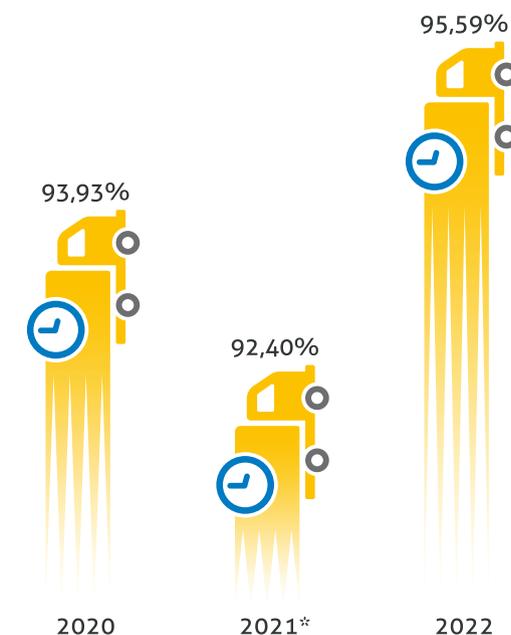
¹Resultado atualizado consoante a nova metodologia de cálculo aprovada pela empresa

²Não avaliado no ano de 2020.

O Indicador de Entrega no Prazo (IEP) é o indicador estratégico da qualidade operacional, que avalia o cumprimento dos prazos estabelecidos aos clientes finais dos principais segmentos postais: encomenda, logística e mensagem. Em 2022,

apresentou resultado de 95,59%, frente à meta de 95,37%, com crescimento de 3,19% em relação a 2021. Considerando que houve significativa redução de prazos de entrega em vários trechos, tal desempenho é considerado relevante.

INDICADOR DE ENTREGA NO PRAZO – IEP



Fonte: <http://snu0120.correiosnet.int/siope/>

* Resultado de 2021 atualizado de acordo com nova metodologia de cálculo aprovada pela empresa.

O Índice de Entrega no Prazo de Encomendas (IEPE), que afere a entrega no prazo dos objetos dos serviços de encomendas, teve para 2022 uma meta de 95,48% e alcançou resultado acumulado de 96,34%. O Índice de Entrega no Prazo de Logística (IEPL), que afere a entrega no prazo dos objetos de logística integrada e o desempenho das operações especiais de logística, com meta em 2022 de 98,00%, alcançou resultado acumulado de 97,48%. Por fim, o Índice de Entrega no Prazo de Mensagens (IEPM), que afere a entrega no prazo dos serviços de mensagens, teve em 2022 uma meta de 93,50% e alcançou resultado acumulado de 91,88%.

Entre as ações que propiciaram a manutenção do patamar dos índices de qualidade operacional e a ampliação da capacidade produtiva, destacam-se:

I. Disponibilização do sistema Correios Atende em 1.155 unidades, conferindo modernização do atendimento em suas diversas plataformas, maior comodidade e nova experiência ao cliente, com o pré-atendimento por meio do aplicativo Correios;

II. Ampliação da quantidade de armários inteligentes (*lockers*), totalizando 84 unidades implantadas nas cidades de Brasília/DF (17 unidades), Rio de Janeiro/RJ (40 unidades) e São Paulo/SP (27 unidades), constituindo mais 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;

III. *Crowdshipping* (entrega colaborativa): parceria comercial com empresa detentora de plataforma de gerenciamento de entregas para flexibilização e a ampliação do horário de execução da operação. Ampliação do Sedex Hoje com Entrega Colaborativa para o Rio de Janeiro, Curitiba e Belo Horizonte, o que permite a entrega da encomenda em poucas horas;

IV. Expansão da malha aérea secundária, com 15 novas contratações para encaminhamento de carga expressa por meio do uso de porões de aeronaves comerciais, como alternativa ao uso de cargueiros da Rede Posta Noturna (RPN), resultando em redução dos custos de transportes e dos prazos para praças não atendidas pela RPN, em especial nas regiões Norte e Nordeste do país;

V. Continuidade das ações de redução do prazo de entrega nos principais trechos nacionais, tornando os serviços de encomendas nacionais, notadamente o Sedex, mais competitivos e com entregas mais rápidas. Em 2022, trechos que representam 55% da carga do Sedex foram ofertados com prazo de entrega no dia seguinte à postagem (D+1), beneficiando mais de 4 mil localidades em todo o Brasil;

VI. Renovação da frota própria de distribuição: aquisição de 5.092 veículos e 1.753 bicicletas cargo com baú, totalizando o investimento de R\$ 350 milhões (46,15% do investimento total realizado pela empresa em 2022), promovendo melhoria das condições de trabalho, mitigação das emissões de gases de efeito estufa e ganho de produtividade.

+ **1.753**
bicicletas
com baú



+ de **5.092**
veículos

investimento de
R\$ 350
milhões
46,15% do total
em **2022**

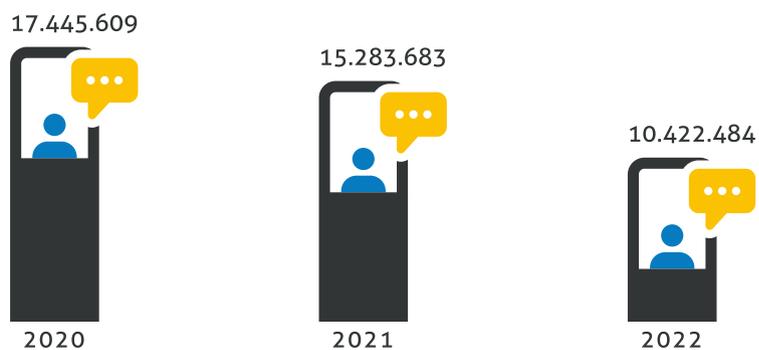


- emissões de gases
de efeito estufa
+ condições de trabalho
+ produtividade.

Como referencial comparativo externo, tem-se para 2022 a meta 95,00% de qualidade de entrega estabelecido na Portaria nº 2.729/2021, pelo Ministério das Comunicações, para a encomenda não urgente sem valor declarado, sendo o resultado obtido pela empresa de 97,45%.

A busca pela excelência operacional teve reflexos positivos na redução da quantidade de manifestações em relação aos objetos qualificados entregues. A centralidade no cliente vem sendo a preocupação da empresa, havendo redirecionamentos de vários processos, assim como ações voltadas à busca pela satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO FALE CONOSCO



Fonte: Correios, 20221 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.

O Indicador de Produtividade (IP) tem por objetivo verificar o resultado médio, em termos financeiros, que cada empregado traz para a empresa. Em 2022 o indicador apresentou o resultado de R\$ 226.185,06, alcançando 84,57% da meta esperada para o período (R\$ 267.454,42). O resultado abaixo da meta definida deve-se ao desempenho do segmento encomenda ter sido menor que o planejado para o período.

Como referencial comparativo externo, tem-se o correio da França, La Poste, que apresenta resultado de R\$ 246.142 para produtividade no ano de 2021, equivalente ao desempenho apresentado pelos Correios de R\$ 237.465, naquele ano.

O Indicador de Satisfação do Cliente (ISC) tem por objetivo mensurar a satisfação dos clientes dos Correios com relação aos produtos e serviços oferecidos. O resultado mensurado para 2022 registrou 84,96%, obtendo 94,40% de realização da meta prevista para o ano.

O Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional (Clio) mede a atmosfera coletiva do ambiente de trabalho, decorrente das percepções, das atitudes e dinâmicas

que afetam o comportamento dos empregados durante a realização de suas atividades. O resultado de 2022 para esse indicador alcançou 70,90% e obteve 100,00% de realização da meta prevista para o ano.

Os processos prioritários, projetos e processos viabilizadores cujos resultados contribuem para a consecução do Plano Estratégico apresentaram evolução, com destaque para a implantação de 84 *lockers* (armários inteligentes para retirada de objetos postais pelos destinatários).

Indicadores relacionados a crescer nos mercados concorrenciais

INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO			META 2022 (A)	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2020	2021 (C)	2022 (B)		
Receita de Negócios Concorrenciais ¹	-	-	15.156.871.095,08	19.284.390.921	78,60%
Market Share - Encomenda	32,30%	36,00%	33,00%	38,00%	86,84%

¹ Indicador estratégico criado no ano de 2022

O indicador **Receitas de Negócios Concorrenciais** é calculado pelo resultado apurado para as receitas oriundas dos serviços concorrenciais da empresa e apresentou percentual de realização da meta de 78,60%, impactado pelo fato de as postagens dos principais clientes do e-commerce apresentarem-se inferiores ao nível estimado, explicada, entre outros fatores, pelo menor ritmo de crescimento do e-commerce nacional em 2022, quando comparado ao observado em 2021, e pelo

maior acirramento da concorrência no mercado.

A quantidade de objetos distribuídos nos segmentos que compõem o mercado concorrencial atingiu mais de 559,7 milhões em 2022. O segmento encomenda foi responsável pela maior parcela, contando com 394 milhões de objetos distribuídos, e o segmento internacional com 157 milhões. Este último apresentou resultado positivo em relação ao ano anterior, com acréscimo de 35,2%, oriundo do crescimento dos serviços de distribuição, impulsionados pelas compras dos brasileiros em sites internacionais.

As ações de digitalização e desmaterialização da comunicação, a racionalização dos envios (con-

solidação de remessas) e a redução de frequência, quantidade e pesos dos objetos postais permanecem como elementos que influenciam na queda do tráfego postal e na consequente redução de receita. No segmento marketing, o ano de 2022 foi impactado positivamente pelas eleições, tendo como principais concorrentes as formas digitais de publicidade, incluindo a publicidade digital para dispositivos móveis.

Diante do declínio das correspondências em meio físico em todo o mundo, a empresa vem adotando ações para que haja a compensação da queda do tráfego de mensagens, sendo as principais iniciativas as relacionadas ao desenvolvimento de soluções digitais, à melhoria dos serviços de comunicação física e híbrida e ao aumento de participação dos segmentos de encomenda e internacional.

Diversas ações vêm sendo empreendidas no intuito de incrementar a competitividade dos serviços de encomendas e a capacidade de geração de receita dos Correios, a exemplo da redução dos prazos ofertados nos principais corredores comerciais. Em 2022, houve a implantação de 2.330 tre-

chos nos principais corredores, que correspondem a 75% dos 3.107 trechos previstos.

O indicador *Market Share* - Encomenda visa mensurar o percentual de participação dos Correios no mercado brasileiro de encomendas, no tocante à quantidade de encomendas distribuídas. O resultado de 2022 para esse indicador alcançou 33,00% e obteve 86,84% de realização da meta prevista para o ano.

Alguns dos processos prioritários e projetos viabilizadores executados pela empresa contribuíram para a consecução do Plano Estratégico, com destaque para os resultados obtidos com a disponibilização do sistema Correios Atende em 1.155 unidades de atendimento e a implantação de 97 unidades do Correios Empresa e de 75% dos corredores prioritários previstos no projeto viabilizador, que atendem às necessidades do mercado quanto à desconcentração de localidades de distribuição de objetos, redução de prazos de entrega, e movimentam 97% do total da carga de SEDEX.

Indicadores relacionados a manter a universalização

INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO			META 2022 (A)	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2020	2021 (C)	2022 (B)		
Universalização Atendimento	97,46%	97,88%	97,96%	98,65%	99,30%
Universalização Distribuição	89,20%	92,57%	95,72%	93,00%	102,92%

O indicador **Universalização Atendimento**, relacionado à 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 em cada município, conforme diretrizes de universalização estabelecidas por meio da Portaria nº 2.729/2021 do Ministério das Comunicações. 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 97,96%, sendo ofertadas 9.456 posições de atendimento. A meta para o período não foi atingida devido à dificuldade em designar empregados para realizar o atendimento nas agências localizadas em áreas distantes do centro urbano, e pelo desinteresse dos empregados em assumir as funções de gestão das unidades nessas localidades. Dentre as ações em andamento para reverter esse resultado, destacam-se: 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 Distribuição** mensura o percentual de distritos com entrega postal externa (PDPE), com população igual ou superior a 500 habitantes, e tem por objetivo acompanhar a ampliação do serviço de entrega postal externa, ou seja, a entrega de objetos postais que não ocorre nas unidades da empresa (entrega interna), conforme as metas definidas na Portaria nº 2.729/2021. Para 2022, foi estabelecida a meta de implantação da entrega externa em 93% (9.136) dos distritos existentes, tendo-se alcançado um percentual de distribuição de 95,72% de distritos com entrega externa implantada (9.409), resultando em 102,92% de realização da meta.

Dadas as informações mais recentes divulgadas pela UPU, como referencial comparativo externo tem-se o resultado estatístico postal médio, para o ano de 2020, de 81,9% da população com distribuição postal em casa na América Latina e no Caribe, e de 77,83% no mundo.

A avaliação da execução do Plano Estratégico 2022/2026 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 pós-pandemia.

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 o de seguir assegurando a sustentabilidade eco-

nômico-financeira, socioambiental e de governança, garantir a centralidade do cliente, o crescimento nos mercados concorrenciais e a otimização da universalização dos serviços postais básicos para concretização da visão de futuro: ser uma plataforma física e digital integrada, de excelência, para o fornecimento de soluções de comunicação e logística.

Sob a ótica da contribuição pelo desempenho dos indicadores estratégicos e pelos resultados gerados por meio da execução dos processos prioritários, projetos e processos viabilizadores, verifica-se que a empresa obteve avanços relevantes em 2022.

Em relação a assegurar a sustentabilidade, destaca-se a responsabilidade da empresa em relação ao impacto ambiental, tendo aderido ao programa agenda ambiental na administração pública (Agenda A3P), do Ministério do Meio Ambiente. Nesse contexto, foi concedido à Superintendência Estadual de Brasília o selo de monitoramento A3P, que é atribuído às instituições/órgãos que realizam o preenchimento e o acompanhamento das informações por completo, anualmente, no sistema Ressoa, do referido minis-

tério. Nesse escopo, observa-se também a redução de despesa no montante de R\$ 1,8 milhão obtida pela implantação do projeto de eficiência energética nos Correios, com adoção de tarifa branca (forma de tarifação de energia mais econômica para os que a consomem fora dos horários de pico) em 1.735 unidades. Os indicadores financeiros vinculados a esta temática apresentaram resultados abaixo do planejado para o ano, em virtude da apuração de receitas operacionais aquém do desejável. Como contramedidas, foram adotados contingenciamentos de despesas para o atingimento de suas metas e resultados operacionais definidos para o exercício de 2022, inclusive com a aprovação do limite de despesas orçamentárias de R\$ 20,5 bilhões anuais. Entretanto essas medidas de contenção não se mostraram suficientes para suprir a frustração das receitas de vendas em relação à meta prevista para 2022.

No que se refere a garantir a excelência, destacam-se a contratação para a prestação de serviços de medições incentivadas e para a aquisição de ferramenta de mapeamento e criação de jornada e personas dos Correios, ações internas para a incorporação do valor centralidade do cliente como di-

recionador das ações em todos os níveis da empresa e, ainda, a instalação de 84 *lockers* como solução de uso fácil e intuitivo disponibilizada aos clientes.

Em relação a crescer nos mercados concorrenciais, verificou-se a implantação de 166.366 corredores prioritários, que envolvem 462 municípios, atendendo às necessidades do mercado quanto à desconcentração de localidades de distribuição de objetos e reduzindo prazos de entrega. Pertence, ainda, às capturas relacionadas, a disponibilização do sistema Correios Atende em 1.155 agências, o que moderniza o atendimento em suas diversas plataformas, proporcionando maior comodidade e nova experiência ao cliente, com o pré-atendimento por meio do aplicativo Correios. Noutra frente, foram implantadas 97 unidades do Correios Empresa, que compreende agências estruturadas para a otimização de grandes postagens, visando ao aumento de produtividade e de disponibilidade para o atendimento ao cliente.

Para manter a universalização, ressalta-se que é assegurada à população brasileira uma infraestrutura postal com 9.456 posições de atendimento, presentes em

5.553 do total de 5.570 municípios brasileiros; e 9.409 distritos com efetiva distribuição, propiciando enorme abrangência dos serviços postais em todo o país, e sendo preservada a continuidade da prestação dos serviços postais básicos.

Em última análise, considerando o desempenho obtido em 2022, especialmente em relação ao 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 fato de alguns projetos viabilizadores também vinculados ao Plano de Negócios não terem alcançado os resultados almejados para o exercício; destaca-se que os detalhamentos

contidos no Plano Estratégico permanecem relevantes e desafiadores para os Correios.

3.1.1 Indicadores setoriais

Os indicadores setoriais são desdobrados das metas estabelecidas para os indicadores estratégicos e têm por finalidade determinar como cada área (diretoria/presidência) contribuirá para a consecução do Plano Estratégico da empresa, possibilitando o seu acompanhamento em nível tático.

O contexto histórico da avaliação empresarial por meio dos indicadores setoriais é apresentado nas tabelas a seguir:

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2020	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
PRESI Presidência	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	R\$ 472 milhões	R\$ 484 milhões	97,42%
	ABS	Absenteísmo *	3,59%	2,74%	123,68%
ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2020	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIGOV Governança	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	R\$ 211 milhões	R\$ 245 milhões	84,04%
	IEI	Índice de Execução de investimentos	100,00%	61,36%	61,36%
	ABS	Absenteísmo *	6,14%	6,60%	92,51%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2020	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DINEG Negócios	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	R\$ 613 milhões	R\$ 567 milhões	107,51%
	RPPE	Realizado/planejado para Projetos Estratégicos	100,00%	94,09%	94,09%
	ABS	Absenteísmo *	5,35%	4,63%	113,46%
	RVI	Receita de Vendas e Importação	R\$ 15.583 milhões	R\$ 14.112 milhões	90,56%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2020	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIEFI Financeira	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	R\$ 1.394 milhões	R\$ 1.252 milhões	110,15%
	RPPE	Realizado/planejado para Projetos Estratégicos	100,00%	99,08%	99,08%
	ABS	Absenteísmo *	2,54%	2,06%	118,90%
	IEI	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	52,33%	52,33%
	IQDF	Qualidade das Demonstrações Financeiras	97 pontos	80 pontos	82,47%
	INAD_90	Inadimplência até 90 dias *	1,25%	0,63%	149,60%
	OBRI	Índice de Obsolescência dos Recursos de Infraestrutura de TIC *	13,00%	15,45%	118,85%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2020	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIGEP Gestão de Pessoas	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	R\$ 193 milhões	R\$ 180 milhões	106,73%
	RPPE	Realizado/planejado para Projetos Estratégicos	100,00%	94,49%	94,49%
	ABS	Absenteísmo *	3,09%	2,60%	115,86%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2020	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIOPE Operações	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	R\$ 15.284 milhões	13.913 milhões	108,97%
	RPPE	Realizado/planejado para Projetos Estratégicos	100,00%	96,61%	96,61%
	ABS	Absenteísmo *	3,27%	1,82%	144,34%
	IEP	Índice de Entrega no Prazo	95,87%	93,93%	97,98%
	RVA	Receita de Vendas Agência	R\$ 4.085 milhões	R\$ 3.981 milhões	97,46%
	IEI	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	102,16%	102,16%
	IIEE	Índice de Indenização por Extravio de Encomendas *	0,09%	0,03%	166,67%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2020	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIRAD Administração	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	R\$ 599 milhões	R\$ 527 milhões	112,10%
	RPPE	Realizado/planejado para Projetos Estratégicos	100,00%	98,45%	98,45%
	ABS	Absenteísmo *	3,72%	2,45%	134,14%
	IEI	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	74,31%	74,31%
	ICP	Contratações no Prazo	50,00%	80,00%	160,00%

Fonte: DIEFI

* Os indicadores "Execução orçamentária de custos e despesas planejadas", "Absenteísmo", "Inadimplência até 90 dias", "Índice de Indenização por Extravio de Encomendas" e "Índice de Obsolescência dos Recursos de Infraestrutura de TIC" possuem polaridade "quanto menor, melhor". Exemplo: quando os valores do orçamento realizado forem superiores à meta, entende-se que a meta não foi atingida e a realização da meta é menor do que 100%.

Para 2021, a natureza dos indicadores foi mantida. Contudo, alguns indicadores deixaram de ser enquadrados como setoriais: Absenteísmo (ABS), Qualidade das Demonstrações Financeiras (IQDF), Inadimplência até 90 dias (INAD_90), Índice de Obsolescência dos Recursos de Infraestrutura de TIC (OBRI), Índice de Indenização por Extravio de Encomendas (IIEE) e Contratações no prazo (ICP), em ra-

zão das características e atributos não serem considerados de nível operacional.

O indicador Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas (IOBZ) passou a ser analisado sob a perspectiva de polaridade "igual, melhor", sendo que antes era avaliado com a polaridade "quanto menor, melhor".

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
PRESI Presidência	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	100,00%	160,53%	160,53%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIGOV Governança	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	100,00%	56,14%	59,72%
	IEI	Índice de Execução de investimentos	100,00%	141,54%	141,54%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DINEG Negócios	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	100,00%	42,02%	44,70%
	IEI	Índice de Execução de investimentos	100,00%	0%	0%
	RPPE	Realizado/planejado para Projetos Estratégicos	100,00%	96,42%	96,42%
	RVI	Receita de Vendas e Importação	R\$ 16.437 milhões	R\$ 18.168 milhões	110,53%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIEFI Financeira	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	100,00%	97,95%	100%
	RPPE	Realizado/planejado para Projetos Estratégicos	100,00%	99,54%	99,54%
	IEI	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	60,43%	60,43%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIGEP Gestão de Pessoas	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	100,00%	108,94%	108,94%
	RPPE	Realizado/planejado para Projetos Estratégicos	100,00%	99,12%	99,12%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIOPE Operações	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	100,00%	90,03%	95,78%
	RPPE	Realizado/planejado para Projetos Estratégicos	100,00%	96,11%	96,11%
	IEP	Índice de Entrega no Prazo	95,29%	91,88%	96,42%
	RVA	Receita de Vendas Agência	R\$ 3.636 milhões	R\$ 3.634 milhões	99,94%
	IEI	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	37,35%	37,35%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIRAD Administração	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas *	100,00%	49,49%	52,65%
	RPPE	Realizado/planejado para Projetos Estratégicos	100,00%	60,43%	60,43%
	IEI	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	58,08%	58,08%

Fonte: DIEFI

*O indicador "Execução orçamentária de custos e despesas planejadas" possui polaridade " igual, melhor". Exemplo: quando os valores do orçamento realizado forem inferiores a 94% ou superiores à meta, entende-se que a meta não foi atingida.

Em 2022, para acompanhamento em nível setorial, foram inseridos os indicadores Índice Digital (ID), Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional (CliO) e Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores (RPPE), além de ter sido criado o indicador de Ações de Governança (IGOV). Os indicadores de receita, oriundos dos indicadores estratégicos, Percentual de Variação de Receitas H1 – R(H1), Percentual de Variação de Receitas H2 – R(H2) e Valor de Receitas H3 – R(H3) passaram a ser

mensurados por Linhas de Negócio: Logística, Comunicação e Atendimento, que abrangem os Indicadores Setoriais Receita de Vendas Importação (RVI) e Receita de Vendas Agências (RVA), já vigentes em 2021, enquanto os Indicadores de Entrega no Prazo foram desmembrados do Indicador Estratégico (IEP).

Os resultados de 2022 são apresentados na tabela a seguir:

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
PRESI Presidência	I0BZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas *	100,00%	137,14%	137,14%
	CLiO	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	74,60%	105,22%
ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIGOV Governança	I0BZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas *	100,00%	71,75%	71,75%
	IEI	Índice de Execução de investimentos	100,00%	100,00%	100,00%
	IGOV	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	ID	Índice Digital	2,50 pontos	2,56 pontos	102,40%
	CLiO	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	75,40%	106,35%



ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DINEG Negócios	IOBZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas *	100,00%	100,00%	100,00%
	RPPV	Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores	100,00%	94,50%	94,50%
	IEI	Índice de Execução de investimentos	100,00%	0,00%	0,00%
	RLOG	Receita de Logística DINEG	100,00%	78,11%	78,11%
	RCOM	Receita de Comunicação DINEG	100,00%	103,78%	103,78%
	RATD	Receita de Atendimento DINEG	100,00%	100,36%	100,36%
	RCOA	Receita Contábil de Atendimento	100,00%	74,93%	74,93%
	IGOV	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	ID	Índice Digital	2,50 pontos	2,56 pontos	102,40%
	CLiO	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	72,80%	102,68%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIEFI Financeira	IOBZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas *	100,00%	111,31%	111,31%
	RPPV	Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores	100,00%	78,70%	78,70%
	IEI	Índice de Execução de investimentos	100,00%	92,08%	92,08%
	IGOV	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	ID	Índice Digital	2,50 pontos	2,56 pontos	102,40%
		CLiO	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	74,20%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIGEP Gestão de Pessoas	IOBZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas *	100,00%	108,38%	108,38%
	RPPV	Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores	100,00%	93,79%	93,79%
	IGOV	Indicador de Ações de Governança	100,00%	50,00%	50,00%
	ID	Índice Digital	2,50 pontos	2,56 pontos	102,40%
		CLiO	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	66,40%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIOPE Operações	IOBZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas *	100,00%	100,68%	100,68%
	RPPV	Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores	100,00%	88,34%	88,34%
	IEI	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	90,70%	90,70%
	IEPE	Índice de Entrega no Prazo Encomendas	95,48%	96,34%	100,90%
	IEPM	Índice de Entrega no Prazo Mensagem	93,50%	91,88%	98,27%
	IEPL	Índice de Entrega no Prazo Logística	98,00%	97,48%	99,47%
	IGOV	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	ID	Índice Digital	2,50 pontos	2,56 pontos	102,40%
	CLiO	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	75,40%	106,35%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO	
DIRAD Administração	IOBZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas *	100,00%	62,28%	62,28%	
	IEI	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	68,03%	68,03%	
	RPPV	Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores	100,00%	77,42%	77,42%	
	IGOV	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%	
	ID	Índice Digital	2,50 pontos	2,56 pontos	102,40%	
		CLiO	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	78,10%	110,16%

Fonte: DIEFI

*O indicador "Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas" possui polaridade " igual, melhor".

Destaca-se em 2022 o desempenho positivo nos seguintes indicadores setoriais:

I. O IEPE, que mensura os objetos de encomendas entregues no prazo, foi desdobrado do indicador estratégico IEP (composto pela entrega no prazo dos segmentos Encomendas, Mensagem e Logística). Em 2022, apresentou resultado acima

da meta, o que melhora a percepção do cliente em relação ao cumprimento dos prazos e contribui para reduzir as despesas decorrentes do pagamento de indenizações por atraso. Portanto, a superação da meta tem influência positiva na receita e na despesa. O desempenho anual resultou, principalmente, do aporte pontual de recursos extraordinários nas unidades operacionais e do aumento da eficiência operacional;

II. O CliO apresentou resultado positivo para seis das setes áreas da empresa, em decorrência do aumento nos índices dos fatores liderança, equipe de trabalho, imagem institucional e comunicação, de acordo com a percepção dos empregados;

III. O ID é um indicador apurado anualmente por meio da aplicação de pesquisa nas áreas da empresa. A pesquisa contempla questões que mensuram o nível de investimento digital e o progresso em três segmentos: Estratégia, Serviço e Habilidade Digitais. O resultado obtido representou um incremento de 0,22 pontos ante 2021, com variação positiva em todos os segmentos avaliados. Destaca-se a evolução no segmento Serviço Digital com 2,42 pontos, que após uma estagnação nos dois anos anteriores, correspondeu ao segmento de maior evolução em 2022, com crescimento em 0,3 pontos em relação a 2021.

3.2 Resultados das principais áreas de gestão

3.2.1 Negócios

A tendência de maior adoção de soluções tecnológicas pela sociedade para interação e manutenção de relações comerciais foi consolidada em 2022, marcando de forma contundente os negócios da empresa.

Os Correios lançaram novas soluções digitais e de logística destinadas às operações de comércio eletrônico, fortalecendo o seu papel de parceiro do e-commerce nacional e internacional.

Entre as principais ações e resultados obtidos em 2022, destacam-se as seguintes, conforme linhas de negócio e canais de relacionamento com o mercado:

Logística: soluções logísticas para operações do comércio eletrônico e para a execução de políticas públicas nacionais nas áreas de educação e saúde, as quais

reforçam a responsabilidade social da empresa:

I. Revalida: exame para validação dos diplomas de medicina obtidos no exterior, com entrega de aproximadamente 42 mil provas, em 24 localidades de 10 municípios;

II. Programa Leve Leite: entrega de leite em pó aos alunos da rede pública de educação do município de São Paulo/SP. O serviço envolve o armazenamento e a distribuição mensal de 320 toneladas de leite, atendendo 320 mil alunos;

III. Logística de medicamentos para o governo de Minas Gerais: transporte e distribuição de mais de 1.600 toneladas de medicamentos e produtos correlatos nos 853 municípios de Minas Gerais;

IV. Exame Nacional para Certificação de Competência de Jovens e Adultos (Encceja): entrega de 3.076.186 provas em 622 municípios. Essa operação envolveu a captação, transporte, entrega e coleta de malotes de provas;

V. Exame Nacional do Ensino Médio (Enem): distribui-

ção de 6,8 milhões de provas em 1.747 municípios, em uma janela de 3 horas para atendimento da logística do exame;

VI. Redução do prazo de entrega nos principais trechos nacionais, tornando os os serviços de encomendas nacionais, notadamente o Sedex, mais competitivos e com entregas mais rápidas;

VII. Ampliação do Sedex Hoje, que permite a entrega da encomenda em poucas horas, com acompanhamento em tempo real, para o Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Curitiba;

VIII. Ampliação e melhoria do serviço Correios *Packet*, utilizado para remessa de compras feitas pelos brasileiros em lojas on-line no exterior, incluindo, entre outras, a possibilidade de entrega em *lockers* (armários inteligentes) e o rastreamento da encomenda pelo CPF/CNPJ;

IX. Implantação de 6 novos armazéns de logística integrada e operações para *fulfillment*, ampliando para 11 o número de unidades operadoras do serviço Correios Log+, posicionando a empresa como importante pro-

vedora 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;

X. Lançamento do serviço *Transfer Log*, que consiste em solução de transferência de carga entre os diversos Centros de Logística Integrada dos serviços Correios Log+ e Correios Log Supri, permitindo que os clientes abasteçam seus estoques por meio da realização de transferência entre os armazéns, para otimização dos estoques, aproximação das mercadorias estocadas aos destinatários finais, redução do tempo de entrega e aumento da satisfação dos clientes atendidos.

Atendimento: as soluções de atendimento apoiaram as empresas e órgãos públicos, que demandavam manter relacionamento presencial com seus consumidores e cidadãos, conforme relatado a seguir:

I. Disponibilização do sistema Correios Atende em 1.155 unidades, conferindo modernização do atendimento

em suas diversas plataformas, maior comodidade e nova experiência ao cliente, com o pré-atendimento, por meio do aplicativo Correios;

II. Com mais de 80 contratos vigentes, o Balcão do Cidadão posiciona os Correios como um canal de acesso a serviços de interesse do cidadão, sendo um importante serviço sustentável na vertente social. Em 2022, o serviço obteve reconhecimento internacional, recebendo o prêmio *World Post & Parcel Awards* na categoria Serviço ao Cliente;

III. Ponto de Coleta: projeto de viabilização de canal de atendimento a ser operado mediante credenciamento de comércios varejistas para a prestação dos serviços de captação e retirada de encomendas;

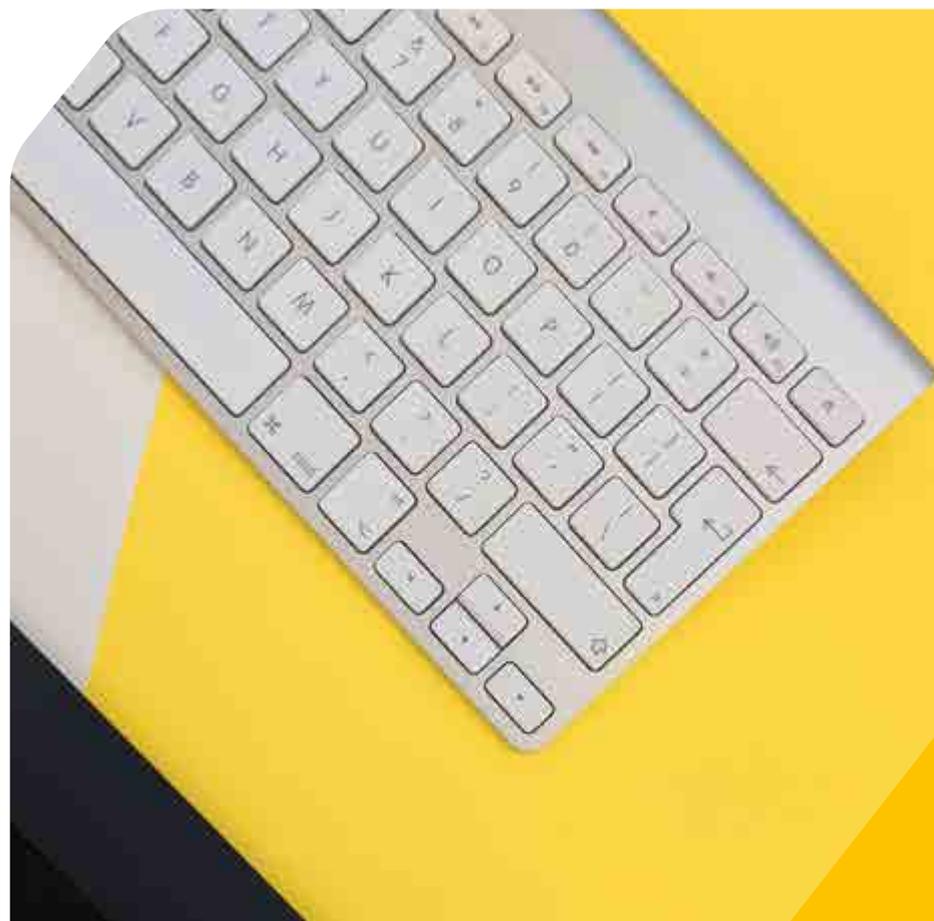
IV. Implantação de 97 unidades do novo canal de atendimento, o Correios Empresas, criado para diferenciar o atendimento aos clientes com contrato comercial com os Correios, oferecer aos empreendedores uma experiência satisfatória e reforçar o papel da empresa como provedora de soluções para o e-commerce brasileiro;

V. Ampliação da forma de atendimento para aquisição do Certificado Digital, com o lançamento da modalidade de oferta do produto por meio de videoconferência, com processo 100% digital e sem deslocamento até um ponto físico dos Correios.

Comunicação: disponibilização de inteligência de geomarketing endereçada a empresários para alavancagem de negócios de diferentes segmentos produtivos, possibilitando ainda, aos pequenos, médios e grandes empreendedores, o alcance de potenciais clientes.

Canais digitais: os canais e plataformas digitais dos Correios têm sido desenvolvidos na busca constante de evolução do atual cenário de multicanalidade para a omnicanalidade, de modo a ofertar aos clientes diversas possibilidades de acesso a produtos e serviços independentemente do ponto de contato com a marca, de modo a agregar valor e gerar novos negócios. Nesse sentido, 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”),

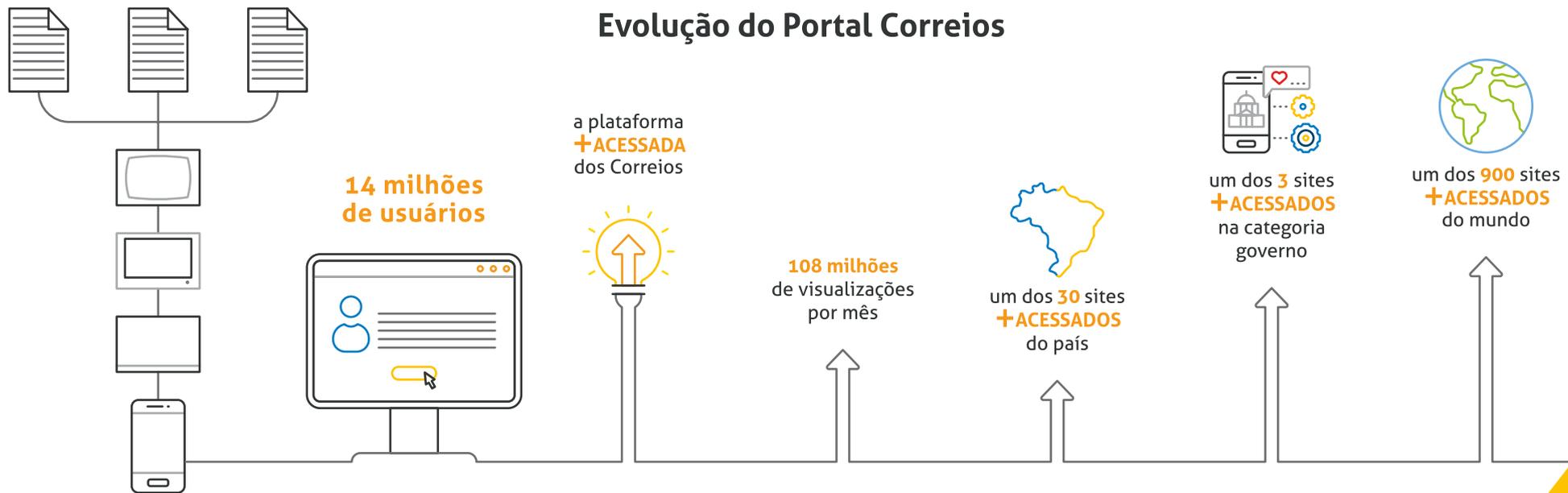
com foco em soluções para o cliente final (pessoas físicas); B2B (*Business to Business* ou empresa para empresa), com soluções para outras empresas (pessoas jurídicas); e Governo, com soluções voltadas para esse público nos poderes executivo, legislativo e judiciário, nas esferas federal, estadual e municipal.



Principais destaques:

I. Evolução do Portal Correios: entre os canais e plataformas digitais voltadas para o público B2C, destaca-se o Portal Correios, que nos últimos anos tem passado por evoluções constantes para manter-se atualizado com as mais recentes tecnologias e tendências de mercado, tornando-se a plataforma mais acessada dos Correios, em média, com 14 milhões de usuários, que visualizam mais de 108 milhões de páginas por mês. Esse volume de acessos, segundo o Similarweb, posiciona o Portal Correios entre os 30 sites mais acessados do país, estando entre os três mais acessados na categoria governo, e no mundo, entre os 900 mais acessados;

Olá, eu sou a Carol!
Em que posso ajudar?



II. App Correios: considerado um dos maiores canais digitais dos Correios, o app Correios passou no último ano por um grande avanço em tecnologia, migrando para o *framework Flutter* que, entre outros aspectos, possibilita o desenvolvimento de versões simultâneas para dispositivos que utilizam sistemas operacionais Android e IOS. Com as novas funcionalidades implementadas, o app Correios acumulou, nos últimos 12 meses, quase 10 milhões de novos usuários, levando-o a totalizar mais de 12 milhões de usuários, que atribuíram notas médias de 4,7 e 4,6 (escala de 0 a 5) na Google Play⁴ e App Store⁵, respectivamente;



III. Plataforma digital Correios Empresas: para clientes com contrato, é ofertada uma plataforma digital eficiente para gerir negócios logísticos de forma segura, ágil, confiável e escalável, proporcionando melhor performance e experiência aos seus usuários, com a disponibilização de informações unificadas e personalizadas;

IV. Aprimoramento da ferramenta “Minhas Importações”, utilizada para a importação de encomendas pelo site dos Correios, que proporciona ao comprador maior facilidade na interação com o processo de desembaraço aduaneiro e a resolução de pendências apontadas pela autoridade aduaneira ou anuente, bem como o pagamento de tributos de importação via boleto bancário ou pix.

Relacionamento: estruturação e aperfeiçoamento de iniciativas para satisfação dos clientes e para orientação aos pequenos empreendedores sobre as alternativas para tornar seus negócios mais eficientes no ambiente on-line:

I. Manutenção do programa AproxIME, que tem por objetivo apoiar micro e pequenos empreendedores

nas estratégias de comércio eletrônico no seu dia a dia, fortalecendo o papel dos Correios de parceiro logístico do e-commerce. Em 2022, foram realizadas 21 lives abordando diversos temas sobre e-commerce, que contaram com a presença de renomados influenciadores do mercado digital, e 7.825 consultorias contendo análises de sites e políticas de fretes para micro e pequenos empreendedores que possuem loja virtual. A página do AproxIME obteve 574.554 mil visualizações no período;

II. Realização de 240 eventos com clientes, sendo 113 encontros de negócios (fóruns logísticos, almoços de negócios, workshops de e-commerce, entre outros) e 127 Ciclos de Atendimento Permanente (CAPs), com foco nas soluções de Correios e compartilhamento de boas práticas de mercado;

III. Pós-venda: inclusão dos serviços Sedex e PAC no acordo de nível de serviço para todos os clientes de contrato; redução do prazo de devolução das taxas e tributos dos objetos internacionais de 90 para até 30 dias; disponibilização de solução corporativa para registro e reativação

de manifestações em lote para objetos nacionais e para o serviço internacional Packet;

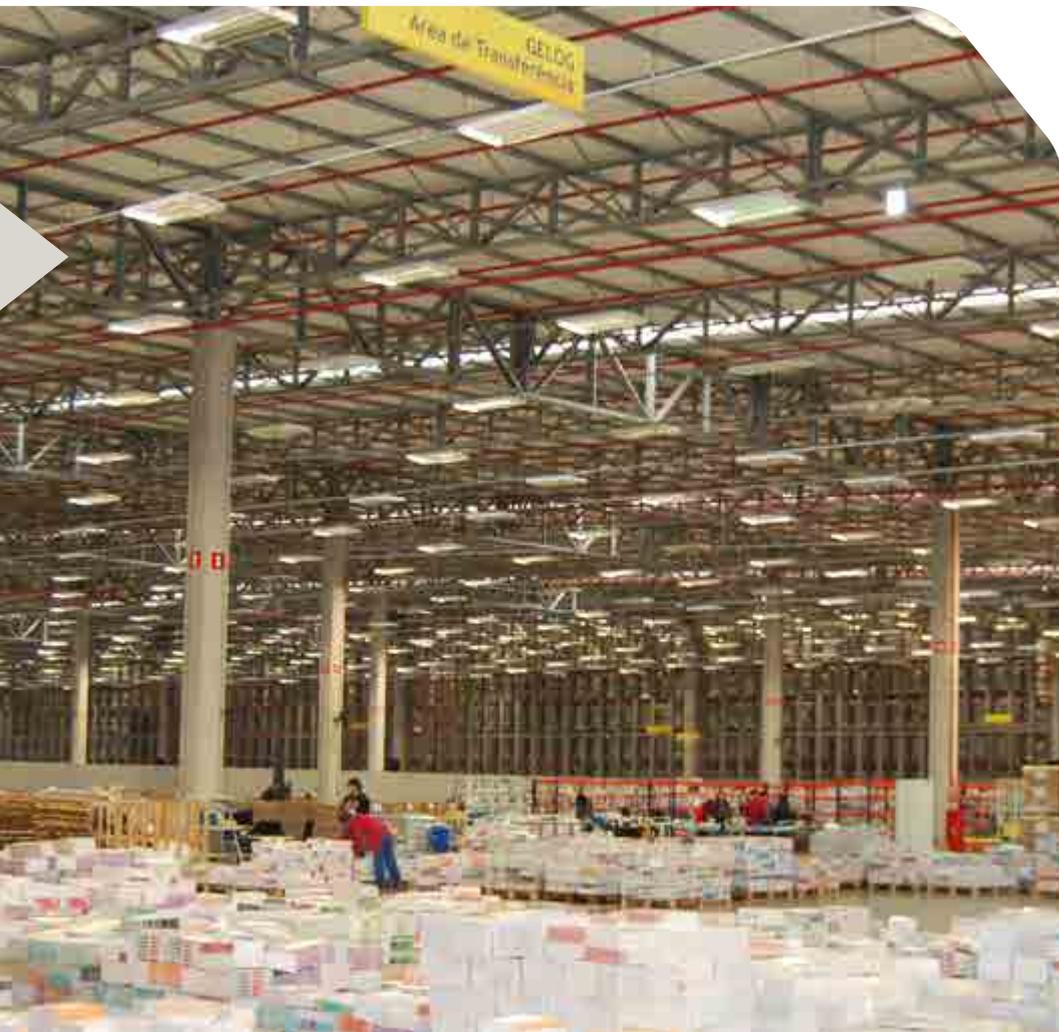
IV. Precificação: aprimoramento do processo de precificação em alinhamento às demandas e necessidades dos clientes, propiciando governança ao processo de precificação, segurança na tomada de decisão e maior flexibilidade na oferta de preços ao mercado.

Principais desafios e ações futuras

I. Ampliação da oferta de soluções para o ecossistema do e-commerce nacional e internacional, de forma a manter o papel da empresa de maior parceira do e-commerce;

II. Implementação da Gestão do Relacionamento com o Cliente, com uso de ferramenta tecnológica de mercado, contribuindo para a consecução do macroprocesso finalístico da Cadeia de Valor dos Correios, que trata da “Interação com cliente: foco na experiência e satisfação do cliente ao longo da sua jornada”;

III. Implantação de novos canais de atendimento, alinhados às necessidades de cada mercado, para ofertar aos cidadãos e empreendedores maior proximidade, comodidade e serviços adequados às diferentes necessidades.



3.2.2 Operações

O ciclo operacional empreendido para a prestação dos principais serviços postais pelos Correios é composto pelas seguintes etapas: atendimento, tratamento, transporte e distribuição.

Compõem a estrutura operacional 4.970 unidades especializadas nas atividades de gestão da frota, de tratamento de cartas e encomendas, de entrega, de embarque/desembarque da carga e de logística.

REDE OPERACIONAL	QUANTIDADE
Centro de Distribuição Domiciliária - CDD	923
Centro Entrega Encomendas - CEE	81
Centro Transporte Operacional - CTO	46
Centro Tratamento Encomendas - CTE	10
Centro Tratamento Cartas e Encomendas - CTCE	42
Centro Tratamento Cartas - CTC	1
Centro de Serviços Telemáticos - CST	3
Centro Logística Integrada - CLI	50
Centro Tratamento Internacional - CEINT	4
Centro de Digitalização - CDIP	5
Terminal De Carga - TECA	6
Unidade de Distribuição - UD	3.799
TOTAL	4.970

Fonte: <http://intranet/cs/diope/atendimento/atendimento-em-numeros>

A etapa de atendimento, denominada também captação ou recebimento, pode ser definida como o ato no qual os objetos postais são colocados sob a responsabilidade da empresa nas 11.011 unidades de atendimento, entre 6.140 agências próprias (AC, CMD e CEM) e 4.871 terceirizadas (ACCI, AGC e AGF/ACF).

REDE DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Agência de Correios (AC)	6.042
Agência de Correios Franqueada (AGF)	968
Agência de Correios Franqueada (ACF)	7
Agência de Correios Comunitária (AGC)	3.858
Agência de Correios Comercial Terceirizada - ACCI	38
Agência de Correios Modular (CMD)	1
Correios Empresas (CEM)	97
TOTAL	11.011

Fonte: Painel_ERP.pdf (correios.com.br)

Essas unidades realizaram em torno de 175 milhões de atendimentos em 2022, compreendendo mais de 18 mil guichês.

O desempenho da expedição na captação em agência (Deca) foi de 99,77%, acima da meta de 99,50%, na maior parte do ano de 2022. A expedição no prazo estabelecido para o atendimento contribui, significativamente, para a qualidade operacional em níveis de excelência.

O tratamento ocorre em localidades estratégicas do país, sendo a etapa em que os objetos são triados e agrupados para serem encaminhados aos seus destinos finais.

Os Correios possuem 16 centros de tratamento automatizados, com capacidade de tratar mais de 23 milhões de objetos por dia, contando com mais de 12 mil empregados, entre próprios e terceirizados, dedicados a esse processo.

Automação do tratamento

No total, são 19 sistemas de triagem de encomendas e 41 sistemas de triagem de mensagens no Brasil, que tratam, em média, 1,7 milhão de encomendas e 4,5 milhões de mensagens por dia.

Destaca-se a aquisição de esteiras pantográficas para carregamento a granel da carga internacional nas carretas, entre o terminal de carga (Teca) de Guarulhos/SP e o centro de tratamento de correios internacional (Ceint) de Curitiba/PR, ação essa com perspectiva de redução dos custos de transporte em mais de 20%.

Otimização da malha de transporte

Em 2022, o custo de objeto transportado foi o maior dos últimos três anos, em decorrência, principalmente, da inflação apurada no período, do aumento do preço dos combustíveis e em face da menor diluição dos custos fixos pelo volume menor de carga transportada, conforme apresentado na tabela a seguir:

ANO	CUSTO
2020	R\$ 4,87
2021	R\$ 4,24
2022	R\$ 5,74

Fonte: WEBCONT e Microstrategy-DW

Em 2022, os Correios implementaram diversas ações com o objetivo de manter os índices de qualidade e garantir a satisfação dos clientes, podendo ainda ser acrescentados:

I. Expansão do *fulfillment*, que tem como objetivo agregar valor à logística do e-commerce, permitindo que o item comprado pelo cliente em um site chegue o mais rapidamente possível até o seu destino final, e também a redução de custos para o vendedor, que contará com armazéns próximos de seus fornecedores;

II. Para ampliação do transporte de carga expressa por meio da malha aérea, para além da rede primária atendida pela Rede Postal Noturna (RPN), em 2022 os Correios investiram no uso dos porões de aeronaves comerciais, prioritariamente para as praças onde não há RPN, atendidas até então pelo modal terrestre, alcançando a redução de prazos de distribuição do Sedex entre as origens e destinos das linhas, em média de cinco para três dias após a postagem (D+5 para D+3);

III. Acompanhamento sistemático da malha aérea nacional, que transporta 16% da carga expressa, a fim de garantir a otimização e o uso eficiente dos recursos;

IV. Estruturação de novo modelo de contratação de aeronaves: foi contratado o transporte aéreo de carga em porões de aeronaves em dois trechos (Belém/PA – Macapá/AP e Macapá/AP – Belém/PA);

V. Execução Indireta de Serviços (EIS) na entrega de encomendas: para maior atratividade ao mercado, com vistas à contratação da EIS para entrega de encomendas ao destinatário, os Correios aperfeiçoaram o modelo de contra-

to, no qual destacam-se o pagamento por encomenda entregue; a frequência variável e a inclusão de Acordo de Nível de Serviço (ANS), dispositivos já praticados pelo mercado;

VI. Armazém de Recursos Operacionais (ARO): implantado na superintendência estadual de Minas Gerais em 2021, trouxe maior agilidade na disponibilização de equipamentos operacionais. Em 2022, essa unidade ficou sendo responsável pela centralização da contratação nacional de equipamentos. Mais de 60 mil equipamentos foram comprados para serem redistribuídos pelo ARO para todo o Brasil, tais como televisores, mesas, cadeiras, paleteiras etc;

VII. Leitura 360: vinculação dos objetos aos unitizadores e estes à linha de encaminhamento, viabilizando o monitoramento das encomendas no fluxo postal de forma a mitigar riscos de extravio, perda de prazo e, ainda, propiciar o gerenciamento da informação a ser disponibilizada aos clientes;

VIII. Telemetria embarcada nos veículos de distribuição: permite o embarque de tecnologia para o acompanhamento da dirigibilidade dos motoristas e a localização dos

veículos, de forma a estabelecer critérios e metas que possibilitarão maior produtividade e redução de despesas;

IX. Rastreamento dos unitizadores por meio de etiquetas de RFID: propicia maior visibilidade no deslocamento dos unitizadores no fluxo postal e aprimoramento na gestão do ciclo de fornecimento e devolução desses objetos, com controle de estoque, de forma mais rápida e assertiva. Foram adquiridos cerca de 300 mil novos unitizadores, que estão sendo etiquetados, entre caixetas, bases de Contêiner desmontável leve (CDL), tampas de CDL e mangas;

X. Implantação de núcleo de produção de peças de reposição por meio de adição de materiais confeccionados por impressoras 3D: desenvolvimento de peças de reposição de equipamentos operacionais, em especial das máquinas de triagem mais antigas, de aquisição mais difícil, demorada e onerosa, a um custo substancialmente menor. Atualmente os Correios possuem uma impressora 3D, estando em andamento a aquisição de novas unidades, que possibilitarão a ampliação da capacidade de desenvolvimento e produção de peças de reposição;

XI. HUB de Guarulhos/SP: foram iniciados os estudos para a criação de um HUB nacional e internacional dos Correios no aeroporto de Guarulhos, para tratamento e transbordo de carga nacional expressa para o Brasil e desembaraço de carga internacional, em zona primária, nos fluxos de importação, exportação e transbordo de carga para a América Latina.

Otimização da rede de distribuição

Parte integrante de um dos projetos viabilizadores dos Correios, as ações de otimização resultaram no aumento da produtividade na distribuição de encomendas e malotes, decorrente da sinergia entre as unidades do tipo CEE e CDD (unidades de entrega de encomendas e de mensagens, respectivamente), para a redução de tempo e de percursos improdutivos.

Relativamente à distribuição postal, foi registrado o resultado acumulado em 2022 de implantação da distribuição postal externa em 9.409 distritos, que representam 95,78% dos 9.824 distritos brasileiros com mais de 500 habitantes.

Os Correios obtiveram recorde na distribuição de encomendas, registrado em 28/03/2022, quando foram distribuídos 2.560.470 objetos nacionais e internacionais, representando mais um marco importante para a empresa na superação de desafios advindos do crescimento do e-commerce.

Melhorias na Logística Integrada

I. Conclusão da revisão do modelo de terceirização de transporte para logística integrada: padronização da contratação de serviços de transporte rodoviário de carga de logística integrada, garantindo celeridade na contratação e alocação tempestiva de recursos nas unidades operacionais;

II. Transporte por cabotagem: a expansão de transporte entre portos marítimos é iniciada com carga *standard*. Após a exitosa experiência no transporte da carga do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) por meio da cabotagem, também conhecida como navegação entre portos marítimos, em 2022 um dos projetos estratégicos consistiu na expansão desse modal para envio de carga postal *standard*. Tal modal tem como principais benefícios a redu-

ção da dependência do transporte terrestre e o fomento à utilização de uma solução de transporte mais limpa, contribuindo assim para redução da emissão de CO2. Outro importante benefício é propiciar maior segurança da carga, do ponto de vista da integridade do objeto no fluxo postal;

III. Plataformização do aplicativo do parceiro e-Sales: trata-se da segunda fase do projeto Coleta e Entrega Colaborativa, com a utilização da plataforma tecnológica do parceiro pelos entregadores dos Correios. Essa solução agrega valor aos Correios na visão do cliente como também traz ganhos na gestão do desempenho operacional. A plataformização teve início em 2022 e já é utilizada parcialmente em 77 dos 81 CEEs existentes, abrangendo uma média diária de 120 mil objetos trafegados na plataforma, em aproximadamente 1.000 dos 2.847 distritos de distribuição dimensionados (35%);

IV. Criação de Centros Internacionais: entre os anos de 2019 e 2022, a quantidade de encomendas internacionais recebidas no Brasil pelos Correios cresceu 184%, chegando a um total de 159 milhões no ano de 2022. Os Correios têm investido na criação de novos centros internacionais (Ceint).



3.2.3 Tecnologia

As soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), implementadas em 2022, ampliaram a consolidação da plataforma digital Correios, ambiente on-line que reúne as principais soluções de TIC da empresa, conectando e interligando pessoas, instituições e seus negócios (serviços e produtos), permitindo máxima interatividade, muito além da simples relação de compra e venda e, ainda, uma maior otimização na experiência dos consumidores com os produtos e serviços ofertados.

Primando pela excelência, os Correios promove-

ram a atualização e a modernização dos recursos e serviços tecnológicos, registrando a execução na ordem de R\$ 201 milhões em investimentos.



No tocante à manutenção da atual infraestrutura tecnológica, foram despendidos cerca de R\$ 155 milhões de custeio, aproximadamente 8% menor do que o valor gasto em 2021.

Cumpra consignar que, para o cumprimento da missão pela área de tecnologia, são adotadas as melhores práticas de governança em tecnologia com o objetivo de garantir que os processos de TI estejam alinhados ao Plano Estratégico e agreguem valor para a empresa. Com essa perspectiva, o planejamento de TIC dos Correios é realizado por meio da definição dos objetivos, indicadores e metas estabelecidos no

Plano Estratégico de TI (Peti) e respectivas ações táticas desdobradas no Plano Diretor de TI (PDTI).

Neste viés, o Peti, desdobrado e alinhado ao Plano Estratégico dos Correios, é o instrumento que traduz a estratégia de TIC; enquanto o PDTI, de cunho tático, desdobrado do Peti, visa dar efetividade ao planejamento estratégico da área de tecnologia. Elaborados com base em regulamentações, como a Resolução nº 11/2016 da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPar), o guia de elaboração do sistema de administração dos recursos de tecnologia da informação (Sisp), o *Control Objectives for Information and related Technology* (Cobit) e a ISO 38500 da *International Electrotechnical Commission* (IEC), o Peti 2021/2024 e o PDTI 2022 foram aprovados pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (Coe-ti), tendo sido monitorados no decorrer do ano, visando ao alcance das metas estabelecidas.

Entre os principais objetivos, indicadores e resultados em 2022, podem ser destacados:

OBJETIVOS	INDICADOR	META	2022
Viabilizar novas soluções digitais por meio de tecnologias emergentes, inovações, serviços e parcerias.	Entregar 90% das tecnologias previstas no Radar até 2023 - TRAD.	42%	36%
Garantir capacidade e continuidade dos recursos de TIC para a Plataforma Digital Correios.	Consolidar 100% da Plataforma Digital Correios até 2022, no tocante às camadas: Serviços e Negócios Digitais - PDCC.	100%	75,33%
	Alcançar 99% de disponibilidade ao ano dos sistemas de alta criticidade classificados no processo de Análise de Impacto no Negócio - AIN - IDSAC.	99%	99,39% (média)
	Consolidar 100% do Sistema Gestor de Segurança da Informação até 2023 - SGSI.	27%	27%
	Atualizar 92% dos recursos de microinformática, telefonia e infraestrutura de TIC da Plataforma Digital Correios até 2023 - PROM.	28%	48,51%
Garantir a Entrega Tempestiva de Produtos e Serviços de TIC.	Índice de Entregas de Produtos de Software - IEPS.	99%	86,04%

Fonte: Sistema GMC

Infraestrutura tecnológica

Em relação ao provimento de recursos de infraestruturas tecnológicas, diversas ações foram realizadas ao longo de 2022, das quais se destacam:

I. Modernização do parque de microinformática, telefonia e infraestrutura de TIC, com aquisição e distribuição de mais de 133 mil equipamentos/software, visando principalmente à modernização e otimização da infraestrutura de TIC dos Correios e a uma maior eficiência energética, o que contribui para a mitigação do

impacto ambiental da empresa;

II. Implantação da plataforma de colaboração Microsoft 365, com a utilização em nuvem das ferramentas de e-mail, softwares de escritório, servidores de arquivos, comunicação e videoconferência, gestão de atividades das equipes, *streaming*, *Power BI*, entre outras, proporcionando maior agilidade de comunicação, aumento da produtividade e dinamizando o fluxo de trabalho de todos os empregados dos Correios;

III. Implantação do ambiente computacional do *Big Data* e desenvolvimento de projetos relacionados à utilização de recursos de computação em nuvem pública para permitir maior agilidade e capacidade de processamento;

IV. Evolução da plataforma de servidores (contêiner) e banco de dados baseada em nuvem, o que garantirá a plena capacidade e a continuidade da infraestrutura tecnológica que suporta os processos de negócios dos Correios;

V. Avanço na ativação de infraestruturas de radiofrequência, destinadas à identificação e rastreamento automático de objetos, sendo tal projeto elaborado e executado em parceria com a União Postal Universal (UPU). Foram instalados e encontram-se em operação 1.376 dos 1.645 equipamentos RFID previstos para 172 unidades dos Correios.

Segurança cibernética

A segurança da informação e comunicação tem por principal objetivo orientar sobre proteção da informação, de forma a garantir a continuidade do negócio, minimizando os riscos e maximizando o retorno sobre os investimentos e as oportunidades pertinentes. Para tanto, apresentam-se as principais ações realizadas em 2022:

I. Aprimoramento da Política de Privacidade e *Cookies*

disponibilizada no Portal Correios. Tal política também foi disponibilizada em todas as agências dos Correios, por meio de QR Code, no *banner* sobre a exigência do CPF na postagem de encomendas, facilitando o acesso dos clientes dos Correios e primando pelos princípios de livre acesso e transparência preconizados na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

II. Dentro das ações para conformidade à LGPD, foi elaborado e disponibilizado na Intranet o FAQ - Orientações sobre a conformidade dos Correios à LGPD, o qual visa agilizar as respostas aos parceiros dos Correios, por meio de orientação aos gestores funcionais de serviços sobre questionamentos relacionados ao compliance com a LGPD;

III. Contratação da ferramenta de Gestão de Dados, que representa uma evolução da infraestrutura de gestão e adequação à LGPD, com relevante contribuição ao aperfeiçoamento do nível de segurança sobre a coleta, o armazenamento, o tratamento e o compartilhamento de dados e de informações de clientes e parceiros;

IV. Além das análises de vulnerabilidade e tes-

tes de invasão, houve a implementação do IDR dos Correios (*Incident Detection e Response*), que trabalha com testes de mesa e simulados periódicos para instrução dos times tecnológicos sobre as realidades emergenciais de incidentes de cibersegurança;

V. Criação de normas corporativas de colocação de dados em nuvem, privacidade de dados e governança de dados. Na linha da atuação normativa, a política de segurança da informação e comunicação (Posic) foi revisada em 2022. Outros processos também passaram por melhorias como, por exemplo, o que disciplina os relatórios de impacto sobre a privacidade de dados (RIPD);

VI. Definição de regras de implementação da classificação da informação para utilização na nova plataforma de colaboração e ferramentas de escritório e para ampliação da governança de dados;

VII. Para conscientização sobre cibersegurança, foram divulgados sete textos e 40 peças publicitárias para o público interno, realizado 1 workshop, além da medição da cons-

cientização por meio de teste de phishing e questionários sobre o tema enviados a 3.576 caixas postais;

VIII. Participação inédita dos Correios no exercício guardião cibernético, promovido pelo comando de defesa cibernética, do Ministério da Defesa, no qual membros da equipe de tratamento de incidentes (Etir), da comunicação social e do jurídico dos Correios puderam exercitar, em conjunto, respostas a possíveis incidentes cibernéticos que possam vir a ocorrer na infraestrutura de TIC.

Principais ações de TIC e resultados

Para melhor atender às necessidades dos clientes da empresa, em alinhamento à transformação digital, foram criadas diversas soluções, com o emprego de métodos ágeis de desenvolvimento e gestão nas plataformas *desktop* e *mobile*. Entre as soluções implementadas, destacam-se:

I. Correios Empresas: lançamento de plataforma digital desse novo canal de atendimento da empresa, o que possibilita ao cliente o acesso aos dados de execução contratual,

além de informações do seu negócio e serviços executados;

II. Sistema de Prazo (Sipra): baseado numa interface moderna, o sistema permite realizar a gestão dos prazos dos serviços ofertados pela empresa, em especial, do segmento de encomendas;

III. API Rastro (Webhook): disponibilizado o rastreamento de objetos de forma ativa para os clientes classificados como Infinite e Diamante. O cliente é notificado automaticamente quando da ocorrência de eventos externos relativos ao rastreamento dos objetos;

IV. SROWeb: implantada a funcionalidade que possibilita a expedição de objetos nas agências. Também foi disponibilizada a funcionalidade de “Loec não roteirizada” ou função G, que permite efetuar os lançamentos dos objetos para a distribuição sem a necessidade de uso do equipamento concentrador;

V. Sistema de Acordo de Níveis de Serviço (SNS): permite aos clientes o acompanhamento da qualidade operacional

de seus objetos. O cliente que adere ao SNS fica dispensado de abertura dos PIs (pedidos de informação);

VI. Sistema de Mensagens Telemáticas (SMT): permite o envio de telegramas administrativos e de carta via internet, que integram o novo serviço denominado e-carta fácil;

VII. Sistema de Gestão do Processo de Distribuição (SGPD): o novo sistema tem interface responsiva, adequado ao acesso via smartphones, e com total integração ao sistema de rastreamento de objetos (SRO), permitindo confiabilidade nas informações relativas à distribuição dos objetos registrados.

Principais desafios e ações futuras para TI

O principal desafio da área de tecnologia é a entrega de serviços de valor ao negócio, de forma mais estruturada, ágil e confiável, para o desenvolvimento e o fortalecimento da cultura digital, que resulte em transformação e modernização da arquitetura tecnológica, dos processos e sistemas.

Para enfrentamento e superação dos desafios, fo-

ram definidos, no Plano Diretor de TI - 2023, os objetivos de TIC e os resultados a serem alcançados, quais sejam: viabilizar novas soluções digitais por meio de tecnologias emergentes, inovações, serviços e parcerias; garantir capacidade e continuidade dos recursos de TIC para a Plataforma Digital Correios; garantir a entrega tempestiva de produtos e serviços de TIC; e aprimorar a governança de TIC.

Destacam-se também os estudos para contratação da nova rede corporativa de dados, que deve ser implantada a partir de 2025. Trata-se de uma rede inovadora baseada em uma nova tecnologia denominada *Software-Defined Wide Area Network* (SDWAN), que permitirá maior disponibilidade, capacidade, eficiência e segurança.

Ademais, para 2023, estima-se um investimento de R\$ 207,18 milhões em recursos de tecnologia, com foco na consolidação da Plataforma Digital Correios, na continuidade do processo de modernização do Parque Tecnológico dos Correios, assim como no atendimento à legislação que regula atividades de tratamento de dados para os cidadãos, empresas e governo.

3.2.4 Administração

Licitações e contratos

Para propiciar a transparência acerca das contratações de bens e serviços, as informações referentes às licitações e contratos estão no Portal dos Correios, disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos>

O Regulamento de Licitações e Contratações dos Correios pode ser acessado no mesmo endereço.

Em 2022, o valor total contratado nos Correios foi de R\$ 7.957.407.505,69, sendo 92,43% por processo licitatório e 7,57% por contratações diretas (dispensa de licitação e inexigibilidade). Dos processos licitatórios, 90,31% foram realizados por meio de pregões eletrônicos. Destaca-se que, do total contratado, R\$ 2.465.196.649,39 são relativos às Atas de Registro de Preços. Os valores estão detalhados nas tabelas a seguir:

Contratações 2022

MODALIDADES	VALORES CONTRATADOS (R\$)	PERCENTUAL	% POR MODALIDADE
Inexigibilidade de Licitação	47.961.626,97	0,60%	7,57%
Dispensa de Licitação Eletrônica	5.507.137,77	0,07%	
Dispensa de Licitação	548.686.379,23	6,90%	92,43%
Pregão Eletrônico	7.186.309.683,38	90,31%	
Licitação Correios Aberta	17.050.070,93	0,21%	
Contratação Estratégica	28.793.618,87	0,36%	
Licitação Correios Fechada	123.098.988,54	1,55%	
TOTAL	7.957.407.505,69	100%	100%

Fonte: Sistema ERP-Módulo de Contratação, relatório de prazo de contratações - CSV (R58101DD_ECT0005)

TIPOS DE CONTRATO	VALORES CONTRATADOS (R\$)	PERCENTUAL	% POR MODALIDADE
Termo de contrato	4.859.773.879,62	61,07%	93,82%
Ata de Registro de Preços	2.465.196.649,39	30,98%	
Autorização de Fornecimento	140.759.479,98	1,77%	
Contrato de Locação de Imóveis	441.034.363,52	5,54%	6,18%
Termo de Adesão/Utilitários	50.643.133,18	0,64%	
TOTAL	7.957.407.505,69	100%	100%

Fonte: Sistema ERP-Módulo de Contratação, relatório de prazo de contratações - CSV (R58101DD_ECT0005)

MODALIDADES	QUANTIDADE DE LOTES	%MODALIDADE
Pregão Eletrônico	1.967	66,80%
Dispensa de Licitação	645	21,91%
Dispensa de Licitação Eletrônica	202	6,93%
Inexigibilidade de Licitação	65	2,19%
Licitação Correios Estratégica	15	0,51%
Licitação Correios Fechada	21	0,72%
Licitação Correios Aberta	27	0,93%
TOTAL GERAL	2.942	100%

Fonte: Sistema ERP - Módulo de Contratação, relatório de contratações homologadas - CSV (R5804_ECT0001)

CONTRATAÇÕES DE DESTAQUE

Prestação de serviço de transporte rodoviário de cargas postal, modalidade(s), Grupo de Linhas Nordeste	R\$ 438.128.617,74
Prestação de serviço de transporte aéreo de carga na Rede Postal Noturna	R\$ 252.780.000,01
Prestação de serviço de transporte aéreo de carga na Rede Postal Noturna	R\$ 240.834.000,00
Prestação de serviço de transporte aéreo de carga na Rede Postal Noturna	R\$ 230.899.679,99
Prestação de serviço de transporte rodoviário de cargas postal, modalidade Grupo de Linhas - Ponte São Paulo/Porto Alegre	R\$ 185.984.644,97

Fonte: Sistema ERP - Módulo de Contratação, relatório de prazo de contratações - CSV (R58101DD_ECT0005)

Tendo como premissa a melhoria constante dos processos de contratação, em outubro de 2022 foi implementada a fase III da nova jornada da contratação, prevista na Lei nº 13.303/2016, resultando em maior padronização desses procedimentos.

Ademais, tem-se por principal perspectiva para 2023 a implantação do portal de contratações, que consistirá numa plataforma tecnológica, com conceito análogo ao do e-commerce para demandas da empresa, destinada a automatizar etapas, simplificar e padronizar as contratações administrativas realizadas pelos Correios, conferindo maior eficiência, segurança e transparência aos processos.

Patrimônio e infraestrutura

A carteira imobiliária da empresa é composta por 7.342 imóveis (próprios ou alugados), ocupados por unidades de atendimento, operacionais e de suporte administrativo. Ressalta-se que um imóvel pode contemplar mais de uma unidade como, por exemplo, em um edifício funcionar uma unidade administrativa, uma operacional e uma de atendimento.

Os Correios vêm implantando adaptações ergonômicas em suas unidades de atendimento desde julho de 2007, quando foi firmado o termo de ajustamento de conduta de ergonomia (Tac 038/2007) entre a empresa e o Ministério Público do Trabalho (MPT). No processo de tratamento, foi

concluída, em dezembro/2020, a implantação dos equipamentos ergonômicos nos centros operacionais, como mesas elevatórias hidráulicas e paleteiras pantográficas, para reduzir o esforço repetitivo. O compromisso firmado também prevê a instalação de mobiliário ergonômico em todas as unidades da rede de atendimento, que foi concluída em 5.741 agências, estando pendentes 259 unidades, não sendo computadas as agências temporariamente fechadas. No que se refere à acessibilidade, em abril de 2019 a empresa firmou termo de ajustamento de conduta (Tac acessibilidade) com o Ministério Público Federal (MPF), por meio do qual se comprometeu a adaptar a totalidade de suas unidades de atendimento existentes e em funcionamento para atendimento a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. O compromisso firmado previa metas anuais a serem cumpridas no período de 2019 a 2031, as quais incluem adaptações de infraestrutura predial, reserva de assentos preferenciais, capacitação de atendentes e adequação de postos de trabalho de empregados com deficiência. A meta de adequar 1.062 unidades até 2022 (ano 4) foi alcançada, propiciando a inclusão e uma maior qualidade de vida no trabalho, consoante as práticas de sustentabilidade empresarial.

ANO	META	UNIDADES ADPATADAS
2019	193	198
2020	218	208
2021	255	298
2022	396	358
TOTAL	1062	1062

Principais ações e investimentos em infraestrutura e equipamentos

Por meio da operação Limpa Pátio foram alienados 109.892 bens móveis inservíveis, com a arrecadação de aproximadamente R\$ 67,06 milhões, dos quais R\$ 63,73 milhões foram obtidos com a venda de veículos, correspondendo a 95% do valor total.

No que se refere à gestão da carteira imobiliária, consoante as diretrizes que fazem parte da política imobiliária dos Correios, com o objetivo de otimizar a carteira de imóveis e reduzir custos vinculados à conservação de bens ociosos ou subutilizados, assim como de arrecadar recursos para investimento na empresa, o Feirão de Venda de Imóveis dos Correios, ação em nível nacional, já garantiu a venda de 70 imóveis ociosos desde que foi iniciado em 2020. Em

2022, com a venda de 17 imóveis foram arrecadados cerca de R\$12,5 milhões.

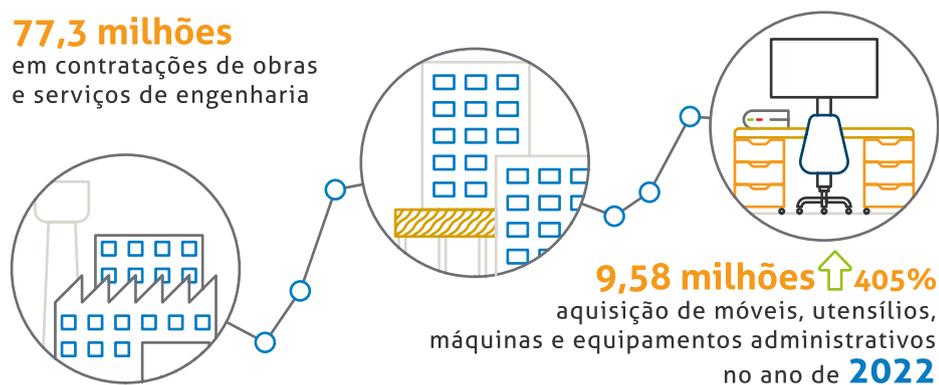
Com o objetivo de robustecer ainda mais a carteira imobiliária da empresa, foram instituídos grupos de trabalho em todas as superintendências estaduais, a fim de analisar a situação de ocupação e infraestrutura dos imóveis para torná-la mais adequada e eficaz perante as necessidades dos Correios. Nos estudos realizados, foram contemplados 365 imóveis, sendo deliberadas ações para 192 deles, com destaque para 13 propostas de construção; 27 propostas de reformas; 33 propostas de devolução de imóveis locados, proporcionando maior taxa de ocupação em imóveis próprios ociosos; e 26 propostas de realocação.

Foram investidos R\$ 77,3 milhões em contratações de obras e serviços de engenharia (projetos, reformas, construções e/ou ampliações), climatização, adequações ergonômicas e adaptações de acessibilidade e aprimoramento da infraestrutura predial, para propiciar melhorias na qualidade e na produtividade operacional dos serviços prestados pelos Correios, além de conforto e segurança aos clientes e empregados.

Em relação à aquisição de móveis, utensílios, máquinas e equipamentos administrativos, foram investidos R\$ 9,68 milhões, o que representa um aumento na ordem de 405% em relação ao executado em 2021.

77,3 milhões

em contratações de obras e serviços de engenharia

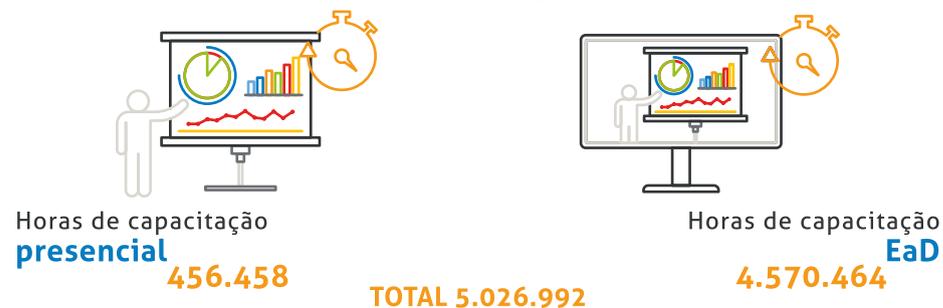


3.2.5 Gestão de Pessoas

Em 2022, foram adotadas ações para promover a adequação da força de trabalho, a meritocracia, o desempenho e a qualificação do efetivo. O objetivo foi potencializar recursos e reduzir custos, considerando as novas tecnologias, as novas formas de negócios da empresa, os cenários de mercado e a estrutura organizacional. O conjunto dessas ações expressa também o compromisso dos Correios na vertente social da sustentabilidade, destacando-se:

I. Educação corporativa: em 2022, aproximadamente 87,6 mil empregados participaram de ao menos uma ação de capacitação, o que abrange cerca de 99% do efetivo público-alvo das ações de educação (empregados ativos), compreendendo cerca de 5 milhões/horas de participações em capacitações. Aproximadamente 67% das participações em ações de educação se deram na modalidade de educação a distância;

HORAS DE CAPACITAÇÃO EM 2022



Fonte: UniCorreios/SUEDU/DIGOE

OUTROS NÚMEROS	2022
Recursos em treinamento (R\$ milhões)	8,5
Bolsa de estudo ativas (qtd)	145
Empregados capacitados (qtd)	87.607
Ações presenciais (participações)	285.764
Ações EaD (participações)	582.957
Média anual (horas treinamento/empregado)	57,4

Fonte: UniCorreios/SUEDU/DIGOE

II. Programa de Desenvolvimento de Liderança: objetiva capacitar a liderança para o atingimento dos objetivos dos Correios. No ambiente virtual de aprendizagem, foram disponibilizadas trilhas de aprendizagem. Adicionalmente, foi celebrado contrato com a Fundação Dom Cabral (FDC), abrangendo cerca de 480 gestores de nível estratégico e tático;

III. Quiosque da Educação: inauguração do primeiro quiosque em 26/08/2022, no Terminal de Cargas dos Correios em Brasília (Teca/BSB), constituindo um espaço físico que oportuniza, de forma inclusiva e sistematizada, o acesso às ações de educação corporativa no próprio local de trabalho. Ainda, na Superintendência Estadual de Brasília (SE/BSB), estão em funcionamento mais três quiosques, em formato piloto, sendo também previstas instalações de Quiosques da Educação em outros estados;

IV. Contratação da Plataforma Alura: foi celebrado entre os Correios e a Alura o contrato para disponibilização de capacitações on-line. A plataforma oferece mais de 1.420 cursos em diversas áreas de conhecimento (Tecnologia da Informação, Negócios, Marketing Digital, Inovação & Gestão e

outras), desde o nível básico até o nível avançado, além de formações específicas (Trilhas de Aprendizagem);

V. Programa Bolsa de Estudos: concedidas 145 bolsas de estudo ativas para a formação e capacitação profissional dos empregados que atuam em projetos e pesquisas e para o desenvolvimento de competências profissionais específicas, consideradas estratégicas;

VI. Sistema Matriz de Competências (SMC): contribui para uma gestão mais efetiva das competências essenciais, fundamentais, técnicas e gerenciais da empresa, por meio da automação do processo de gestão por competências nos Correios;

VII. Clima Organizacional: foi realizado o 9º Ciclo de Gestão do Clima Organizacional, com o objetivo de identificar a visão dos empregados sobre a ambiência. Como resultado das inovações implementadas, foi obtida uma taxa de retorno de 42,8%, variação positiva de 4% em relação ao ciclo precedente. No 9º ciclo, o índice de favorabilidade foi de 70,9%, representando um acréscimo de 4,88% ante ao resultado obtido no 8º ciclo;

VIII. Programa de Estágio: em 2022 foi aprovada a retomada do programa de estágio dos Correios, que oportuniza o aprendizado de competências próprias da atividade profissional e desenvolve o educando (estagiário) para a vida cidadã e para o trabalho, além de ser um aliado para manter a empresa atualizada às práticas mais contemporâneas do mercado de trabalho;

IX. Programa Jovem Aprendiz: objetiva a inserção social e o crescimento pessoal e profissional de indivíduos, para propiciar melhores condições sociais para os participantes e suas famílias. Os jovens, que devem obrigatoriamente ter, no ato da contratação, entre 14 e 22 anos completos, e estar matriculados na rede educacional, têm suas carteiras de trabalho assinadas e recebem qualificação profissional e pessoal e remuneração. Em 2022, ocorreu a contratação de 4.217 jovens em todo o país, sendo que em dezembro havia 3.899 jovens ativos;

X. Acordo Coletivo 2022/2023: concessão de reposição integral da inflação (10,12%) sobre salários, funções e benefícios, equivalente a 100% do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) do período de agosto de 2021 a julho de 2022,

no Acordo Coletivo 2022/2023, assinado por meio de mediação pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST). Foram mantidas 35 cláusulas do Dissídio Coletivo anterior; retorno do pagamento do vale-refeição/alimentação durante as férias; e inclusão das seguintes cláusulas: liberação dos representantes dos empregados ocupantes de cargos de direção para atuar nas atividades sindicais nas suas respectivas entidades, e distribuição dos lucros e resultados dos exercícios 2021 e 2022;

XI. PLR 2021: os Correios absorveram, em 2021, os prejuízos acumulados, propiciando o pagamento, em 2022, da PLR 2021 aos seus empregados, consoante o estabelecido no Programa de Participação dos Lucros 2021;

XII. Ponto Eletrônico: finalizada a implantação do ponto eletrônico na empresa, permitindo a otimização do acompanhamento das apurações de frequência e auxílio no gerenciamento do pessoal. Atualmente, cerca de 63 mil empregados estão registrando a jornada de trabalho de forma eletrônica, por meio do Registrador Eletrônico de Ponto (REP). O controle eletrônico da frequência, além de exercer papel importante no controle de entrada e saída dos

empregados, também é uma ferramenta de fiscalização dos órgãos de proteção dos direitos dos trabalhadores;

XIII. Retomada do Programa de Bem-Estar no Trabalho: visando ao fortalecimento do relacionamento organizacional, além do fomento à integração e à melhoria do clima organizacional;

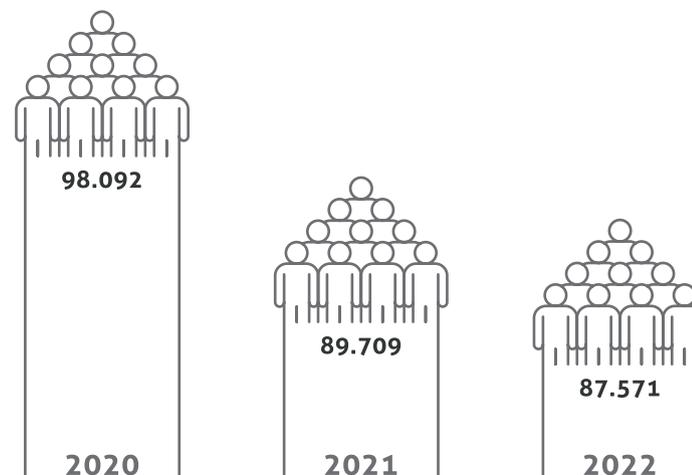
XIV. Movimentação de Empregados: para equalização da força de trabalho de forma ágil, contínua, transparente e isonômica, foi desenvolvido o módulo de transferências e permutas no Sistema de Gestão de Pessoas (SGP);

XV. Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho: consoante as orientações dos órgãos de saúde, foram mantidas as medidas de prevenção à covid-19, de acordo com o estágio de arrefecimento da pandemia e adequadas à realidade dos Correios, para a proteção da saúde dos empregados, dos clientes e, sobretudo, para a continuidade da prestação de serviços à sociedade. Dentre as medidas adotadas, destacam-se a aquisição de insumos necessários à higienização individual e de equipamentos de proteção individual (EPI); a obrigatoriedade

de limpeza e higienização periódica das estações de trabalho e dos equipamentos de uso compartilhado, entre outras.

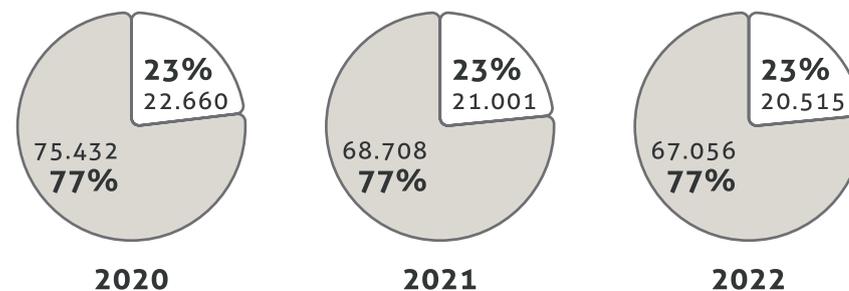
DADOS DEMOGRÁFICOS

EVOLUÇÃO DO EFETIVO



Fonte: CEGEP/SUGEP/DIGEP

Efetivo por gênero



masculino

feminino

Fonte: CEGEP/SUGEP/DIGEP

Efetivo por cargo*	2020	2021	2022
Dirigente não empregado	4	4	4
Cedido para os Correios	3	1	1
Assessor especial	8	10	9
Cargos específicos da área de saúde	378	308	289
Técnico de Correios	3.448	2.995	2.936
Analista de Correios	5.201	4.735	4.498
Agente de Correios - Suporte	5.902	4.597	4.583
OTT	9.713	8.847	8.597
Carteiro	53.219	48.862	47.660
Atendente Comercial	20.551	18.584	17.941
Outros ¹	1.205	761	1.048
Especialista de Correios ²	0	5	5

Efetivo por tipo de deficiência*	2020	2021	2022
Visual	210	201	198
Reabilitado	6.706	6.273	6.187
Sem deficiência	90.321	82.408	80.384
Múltipla	17	16	17
Intelectual	5	5	6
Física	700	678	654
Auditiva	133	128	125

Efetivo por faixa etária*	2020	2021	2022
Até 20 anos	0	4	0
De 21 a 30 anos	3.219	1.925	916
De 31 a 40 anos	27.390	23.876	20.292
De 41 a 50 anos	35.392	32.024	35.315
De 51 a 60 anos	26.381	23.619	24.858
Mais de 60 anos	5.710	5.261	6.190

Efetivo por raça/etnia*	2020	2021	2022
Preta	612	8.487	8.311
Parda	51.935	33.446	32.673
Não informada	135	117	111
Indígena	115	132	129
Branca	36.134	46.957	45.797
Amarela	9.163	570	550

Efetivo por área de trabalho*

Administrativa	Operacional
2020	2020
13.813	84.279
2021	2021
13.179	76.530
2022	2022
13.206	74.365

* Fonte: CEGEP/SUGEP/DIGEP



Principais desafios e ações futuras para a gestão de pessoas

I. Programa de Estágio: publicação do edital para seleção de estagiários, com possibilidade de mais de 1.000 vagas, a serem distribuídas entre posições de nível médio profissionalizante e posições de nível superior;

II. Novo Modelo de Carreira: implantação do Modelo de Gestão de Carreiras alinhado ao Plano Estratégico Correios, contemplando o Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) e o novo Plano de Funções, fundamentados em mecanismos de meritocracia que privilegiam a promoção, a carreira, o desempenho e o desenvolvimento de competências;

III. Programa Jovem Aprendiz: publicação de novo edital para seleção de jovens aprendizes, com disponibilidade de vagas a serem distribuídas para todos os estados brasileiros e formação de cadastro reserva;

IV. *People Analytics* Gestão de Pessoas: implantação de um conjunto de painéis para visualização dos dados estratégi-

cos de gestão de pessoas para subsídio à tomada de decisão;

V. Projeto de Gamificação de Efetividade de Entrega na Primeira Tentativa ao Cliente: prática inovadora a ser trabalhada em uma ação conjunta entre a área de operações e de gestão de pessoas com vistas a impulsionar o indicador de Efetividade de Entrega na Primeira Tentativa ao Cliente (EPTC), com o engajamento dos carteiros no processo de distribuição de objetos;

VI. Experiência do Empregado: modelo formado por programas relacionados à meritocracia e à valorização dos empregados, tendo em vista que as ações contribuem para a obtenção dos resultados estratégicos planejados pela empresa. As ações de cada programa do modelo poderão favorecer a melhoria do clima organizacional nos Correios, o que afeta o comportamento dos empregados durante a realização de suas atividades;

VII. Plano Diretor de Gestão de Pessoas (PDGP): definirá, a partir do desdobramento do Plano Estratégico dos Correios, um conjunto de ações e metas anuais para cada departamento da Diretoria de Gestão de Pessoas.

3.2.6 Sustentabilidade

Clientes e sociedade podem contar com uma empresa socioambientalmente responsável, economicamente independente e protagonista no apoio às políticas públicas. Desde 2013, são inventariadas as emissões corporativas de gases de efeito estufa ou dióxido de carbono equivalente (CO₂e). De 2012 a 2018, os Correios integraram uma iniciativa mundial de redução das emissões, com meta de base científica, que foi superada com oito anos de antecedência. Os empregados dos Correios são pessoas com direitos trabalhistas assegurados e exercem suas atividades com condições dignas de trabalho. Sob o viés econômico, é uma empresa superavitária que rende lucro ao Governo.

A solidez da empresa, associada ao comportamento empresarial responsável, proporcionam aos clientes uma parceria comercial na cadeia de fornecimento de empresas e organizações comprometidas com a perenidade do planeta e o respeito às pessoas.



Assista ao vídeo

Governança Corporativa em Sustentabilidade

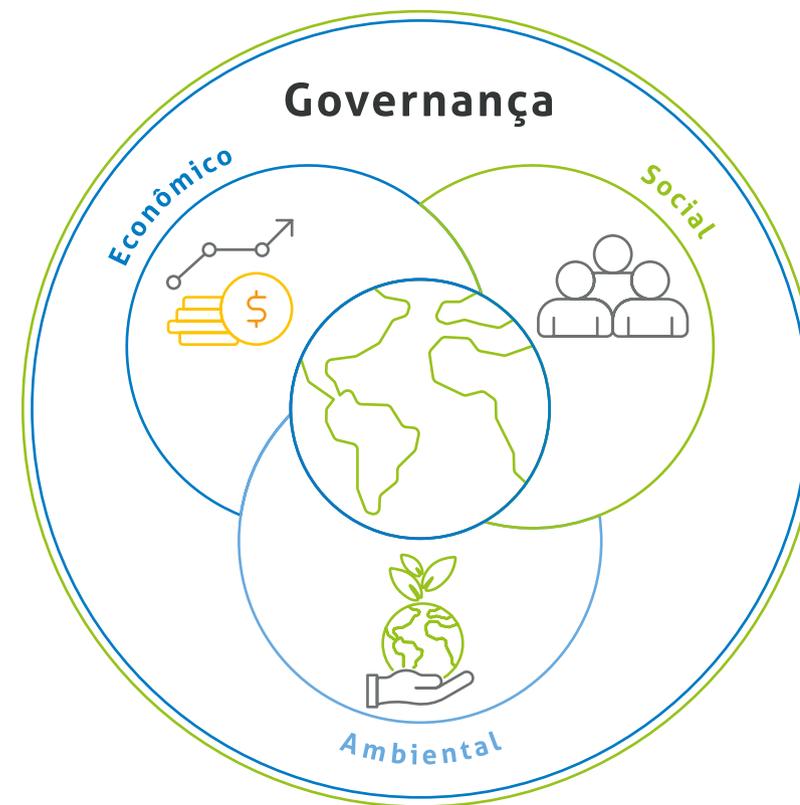
A governança corporativa em sustentabilidade propiciou importantes avanços que culminaram na adoção de um modelo de transversalidade, que visa estimular toda a cadeia de valor da empresa.

A Identidade Corporativa vigente contempla a temática, destacando-se os valores “Respeito às Pessoas”, “Responsabilidade e Compromisso com o Resultado” e “Centralidade do Cliente”. Esse último valor se conecta ao tema, pois, a cada ano, mais clientes exigem práticas de responsabilidade empresarial de seus fornecedores.

Política

Sete princípios e 27 diretrizes compõem a Política de Sustentabilidade Empresarial dos Correios, aprovada pelo Conselho de Administração em novembro de 2022. Com

finalidade de fomentar o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança, propicia a transversalidade de processos e ações que visam ao desenvolvimento sustentável, em toda a cadeia de valor, à competitividade e à perenidade dos Correios. A lógica aplicada na política estabeleceu um sincretismo entre o tripé da sustentabilidade (social, ambiental e econômico) com a governança expressa na tríade estabelecida no princípio "Environmental, Social and Governance (ESG), conforme a seguir. Também foram criadas interconexões entre princípios, e entre princípios e diretrizes, estabelecendo um sistema interdependente inspirado em ecossistemas naturais. Sob esse aspecto, a política expressa as forças da empresa e os caminhos já trilhados, assim como os desafios a serem superados.



O primeiro princípio visa à proteção ao meio ambiente, o segundo visa à responsabilidade social e o sexto visa ao fortalecimento da cultura de sustentabilidade. De forma complementar, os demais princípios estão ligados à natureza de empresa pública dos Correios.

A vocação empresarial de agente de integração na-



cional e operador de políticas públicas é contemplada no princípio 3, promoção de políticas públicas, a exemplo das grandes operações logísticas realizadas pela empresa em o todo país. Saiba mais em Negócios, [subitem 3.2.1](#) deste relatório.

A vertente econômica do tripé da sustentabilidade, apesar de considerada em outros princípios, foi observada de forma especial no quarto princípio, desenvolvimento de negócios sustentáveis. A ambição expressa é gerar lucratividade responsável ao adotar padrões sustentáveis de produção e oferta. Um portfólio comercial e institucional de serviços importantes ao exercício da cidadania, bem como mitigadores de impactos ambientais, também é uma vocação dos Correios e uma forma de atuar como impulsionador do desenvolvimento sustentável, conforme pode ser observado no [quadro Destaques](#).

Em âmbito institucional, o quinto princípio, posicionamento institucional para sustentabilidade, também direciona a empresa como agente impulsionador do desenvolvimento sustentável. Um exemplo é a adesão à Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P) do Ministério do Meio Ambiente, firmada em dezembro de 2021. Saiba mais

em [Agenda Ambiental na Administração Pública](#).

A transversalidade da sustentabilidade empresarial é o sétimo princípio e impôs o desafio de evoluir o tema de forma a perpassar toda a cadeia de valor da empresa. Além do Plano Estratégico, o tema da sustentabilidade consta nesses instrumentos: Cadeia de Valor; Política de Governança; Política de Compliance; Categoria de Riscos; Código de Conduta Ética e Integridade; Regimento Interno; Cartilha do Fornecedor e Diretivas de Patrocínio.

Princípios da política de sustentabilidade



Conheça a Política de Sustentabilidade Empresarial dos Correios, disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas>

Destaques

Conheça as principais ações dos Correios nas dimensões ambiental, social e econômica da sustentabilidade:



2022		
Educação	Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas (Obmep)	Distribuição de mais de 84 mil caixas contendo provas, na primeira fase, realizada em junho.
	Concurso Internacional de Redação de Carta	892 escolas participantes, 1.252 redações válidas e 1.608 alunos participantes.
	Unidades culturais	114 projetos promovidos nas cinco unidades culturais dos Correios.
Ecoeficientes	Correio Híbrido E-carta	213.373.810 páginas
	Mala Direta Postal Especial	117.155.520 objetos postados.
	EcoPostal	16.775 peças doadas (malas, malotes postais e camisas de carteiro inservíveis).
	Gestão da emissão de gás carbônico (Inventário 2021/2022)	Emissões 18% menores quando comparadas ao ano base 2013 (1º inventário)
Cidadania	CPF	2.331.947 atendimentos para emissão ou regularização de CPF.
	Postal Braille	1.693 transcrições para braille.
	Solidariedade Expressa	Transporte e distribuição de 270 toneladas de doativos em Minas Gerais. Na Bahia, foram entregues 4,2 toneladas de doativos e 1.920 kits de primeiros socorros e equipamentos de proteção individual para médicos, enfermeiros e bombeiros.
	Programa de Direitos Humanos	Retomada das ações de diversidade, inclusão e direitos humanos.
	Pessoas com deficiência	7.187 empregados.
	Programa Jovem Aprendiz	4.217 jovens participantes, entre 14 e 22 anos completos.
	Leve Leite	320 toneladas de leite distribuídas mensalmente, beneficiando 320 mil alunos.

Solidariedade Expressa

Apoiar o recebimento e/ou transporte de donativos destinados às vítimas nos municípios e estados em situação de emergência ou calamidade pública oficialmente decretadas é um serviço socioambiental da empresa. Os Correios foram responsáveis pelo transporte gratuito de toneladas de mantimentos, em solidariedade à população dos Estados de Minas Gerais e Bahia, que sofreram com intensas chuvas. Em Minas, foram transportadas cerca de 270 toneladas de donativos para apoio à população afetada. Para a Bahia, houve a entrega de 4,2 toneladas de donativos e 1.920 kits contendo materiais de primeiros socorros.

Reconhecimento em Sustentabilidade

Os Correios conquistaram pela quinta vez o *World Post & Parcel Awards*, evento considerado o "Oscar" do setor no mundo. A empresa foi vencedora com a iniciativa Balcão do Cidadão/Múltiplos Serviços Públicos e Privados, na categoria Atendimento ao Cliente. Alcançaram, ainda, a 1ª posição na categoria desempenho financeiro do anuário Época Negócios

360º, que avalia as melhores empresas no Brasil. A empresa também se destacou na dimensão Governança Corporativa, ocupando o 3º lugar, e evoluiu significativamente nas áreas de inovação, visão de futuro, pessoas e sustentabilidade.

Na filatelia, a Emissão Postal Comemorativa (Bloco Comemorativo) aos 150 anos da Lei do Ventre Livre foi finalista do prêmio *World Post & Parcel Awards 2022*, promovida pela *Triangle Management*, enquanto a emissão postal especial "2021 - Ano Internacional para a Eliminação do Trabalho Infantil" foi reconhecida no 52º Prêmio Internacional Asiago d'arte Filatélica, considerada uma das mais importantes distinções que um selo postal pode receber.

Agenda Ambiental na Administração Pública

Os Correios participam do Programa Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P) do Ministério do Meio Ambiente (MMA) com um projeto-piloto realizado na Superintendência Estadual de Brasília. Em 2022, foi realizado diagnóstico socioambiental e desenvolvidas ações, com destaque para a disponibilização do curso da A3P na plataforma

de ensino da UniCorreios e o desenvolvimento de um Treinamento em Local de Trabalho (TLT) destinado aos empregados das áreas finalísticas, como operacional e atendimento. Os Correios foram reconhecidos com o Selo A3P de monitoramento das práticas socioambientais.

EcoPostal

Malas, malotes e camisas de carteiro inservíveis para o uso em serviço postal recebem uma destinação especial no momento do descarte e viram insumos na produção de peças artesanais, como tapetes e bolsas, na ação socioambiental EcoPostal. É realizada a doação das peças a entidades sem fins lucrativos, estimulando o empreendedorismo, a geração de renda, a capacitação e a inclusão social de pessoas em situação de vulnerabilidade social. Em 2022, foram doadas 16.775 peças.

Agente de Integração Nacional

Presente em todos os municípios brasileiros e com uma eficaz logística operacional de dimensões continentais, os Correios são parceiros no apoio a políticas públicas em todo

o território nacional. Um exemplo é a distribuição do caderno de provas do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), simultaneamente, em todo o país, entre outras grandes operações descritas neste relatório.

Governança Corporativa em Sustentabilidade

Acessibilidade

I. Postal: a infraestrutura postal está distribuída em 5.553 municípios do país, com a movimentação diária de carga postal em todo o território nacional, por meio de nove linhas aéreas terceirizadas, 3.177 veículos terceirizados operando nas linhas de transporte nacional e regionais e 23.071 veículos próprios (caminhões, furgões e motocicletas);

II. Físicas: a meta de adequar 1.062 unidades até 2022 acordada entre Ministério Público Federal e Correios foi alcançada;

III. Visual: o acesso igualitário à comunicação envolvendo pessoas com deficiência visual é proporcionado

pelo serviço Postal Braille, que realiza a transcrição das correspondências de tinta para braille;

IV. Digital: foram implementados os requisitos mínimos de acessibilidade no Portal Correios, que passou a figurar entre os sites mais bem avaliados do país. Saiba mais em Negócios, [subitem 3.2.1](#) deste relatório.

Direitos Humanos e Práticas de Trabalho

O compromisso dos Correios em promover o bem-estar e os direitos dos seus empregados está presente nas políticas de gestão de pessoas, no Programa de Integridade e nas diversas práticas de trabalho implementadas, que zelam por condições de trabalho apropriadas e ergonômicas, remuneração justa, ambiente seguro, liberdade de associação e pelo desenvolvimento da sua força de trabalho. A empresa mantém canais abertos e estrutura funcional em todo o país para receber e apurar denúncias envolvendo situações de assédio moral e sexual, discriminação e conflito no ambiente de trabalho.

Os Correios investem continuamente na capacitação e na

preservação da saúde e da segurança dos seus empregados. A gestão da saúde e da segurança no trabalho tem como base a legislação vigente e a melhoria da qualidade de vida das pessoas. A cultura socioambiental é incentivada por meio da promoção de ações de educação, de comunicação e de filatelia.

A empresa possui representatividade de idade, gênero e raça. O perfil da força de trabalho dos Correios, com recorte de idade, gênero, raça/etnia, pessoas com deficiência e carreira de cargos, pode ser visualizado no item Dados Demográficos deste Relatório Integrado.

Destaca-se a ação “O que é Equidade Racial” para sensibilização dos empregados sobre a temática, com alcance de 1500 pessoas no ano, por meio de parceria realizada com o Serviço Social da Indústria (Sesi), a Rede de Mulheres Negras de Pernambuco, o Instituto Euvaldio Lodi (Iel) e Serviço Social do Comércio (Sesc) de Roraima.

A universalização dos serviços postais, propiciada pela ampla capilaridade da empresa, alinha-se ao art. 21, inciso 2 da Declaração Universal dos Direitos Humanos: “*Todo ser*

humano tem igual direito de acesso ao serviço público do seu país". Os Correios protegem a inviolabilidade da correspondência, ampliam o acesso à cultura por meio dos selos e centros culturais, combatem o trabalho infantil e análogo ao escravo em sua cadeia de fornecedores, todos esses temas tratados na Declaração Universal, além das práticas trabalhistas serem adotadas pela empresa em conformidade à legislação.

As práticas de trabalho realizadas na empresa estão em consonância com a legislação vigente, compromissos formais estabelecidos que se alinham também aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

Envolvimento e desenvolvimento da comunidade

O Programa Jovem Aprendiz contratou 4.217 jovens entre 14 e 22 anos, contribuindo para o seu desenvolvimento por meio da educação profissional e do estímulo à prática da cidadania e de valores éticos.

Também merece destaque a coordenação pelos Cor-

reios, no Brasil, do 51º Concurso Internacional de Redação de Cartas, promovido pela União Postal Universal. A comunidade escolar utiliza o Concurso como ferramenta de estímulo a leitura e produção textual. Em 2022 participaram 892 escolas públicas e privadas de todo país. A vencedora da etapa nacional foi a estudante Bárbara Yijiu Faria Sung que escreveu sua carta em forma de cordel.

Para incentivar e aproximar a arte da sociedade, as cinco unidades culturais dos Correios (Centro Cultural Correios Rio de Janeiro/RJ; Centro Cultural São Paulo/SP; Espaço Cultural Niterói/RJ; Espaço Cultural Porto Alegre/RS e Museu Correios em Brasília/DF) acolheram, em 2022, 114 projetos culturais.

Em 2022, houve ampliação da cobertura dos serviços de coleta de resíduos sólidos e recicláveis no âmbito das superintendências estaduais dos Correios, beneficiando 1.096 cooperados/associados, que realizam a coleta seletiva de resíduos recicláveis, com a destinação de 3.395 toneladas de papel/papelão, 953 toneladas de plástico, 28 toneladas de metal e 712 quilos de vidro para reciclagem, propiciando geração de renda às comunidades.

Critérios de sustentabilidade nas contratações e aquisições

Foram comprados mini PCs em substituição aos micro-computadores convencionais, resultando em economia do consumo de energia elétrica da ordem de no mínimo 50%, sem perda da capacidade computacional. Em 2022, foram incorporados 33.212 desses novos microcomputadores.

O Regulamento de Licitações e Contratações dos Correios (RLCC) e a Cartilha do Fornecedor, atualizados em 2022, reforçam o compromisso dos Correios com a sustentabilidade ao serem abordadas questões relacionadas ao respeito, à ética, à integridade e à responsabilidade ambiental, social e econômica. Os documentos podem ser consultados no endereço <https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos>

Para exemplificar, no processo de compra são exigidas comprovações de certificações ambientais (FSC *Forest Stewardship Council* ou similar) para as aquisições de caixas de encomenda, envelopes e papel sulfite. Na compra da frota vei-

cular, é exigido o respeito às normas e aos limites de emissão de gases poluentes estabelecidos pelo Programa de Controle da Poluição do Ar por Veículos Automotores (Proconve).

Produtos e serviços sustentáveis

Desenvolvimento e comercialização de produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais, evidenciando o comprometimento dos Correios com o desenvolvimento sustentável. Destaca-se o lançamento do serviço Transfer Log, que consiste em solução de transferência de carga entre os diversos Centros de Logística Integrada dos serviços Correios Log+ e Correios Log Supri, aproximando os armazéns do cliente e reduzindo a distância de deslocamento. Mais informações sobre produtos e serviços estão no item 3.2.1 deste relatório e em: <https://www.correios.com.br/enviar/precisa-de-ajuda/correios-de-a-a-z>

Ações para redução do consumo de recursos naturais

Redução do consumo de energia elétrica: captados R\$ 4.899.802,81 em chamamentos públicos de proje-

tos de eficiência energética das distribuidoras de energia elétrica, sendo executada, aproximadamente, metade do valor em unidades dos Correios localizadas em Mato Grosso do Sul, Mato Grosso e Santa Catarina. Após a conclusão dos projetos, estima-se uma economia no consumo de energia de mais de 3 milhões de KWh.

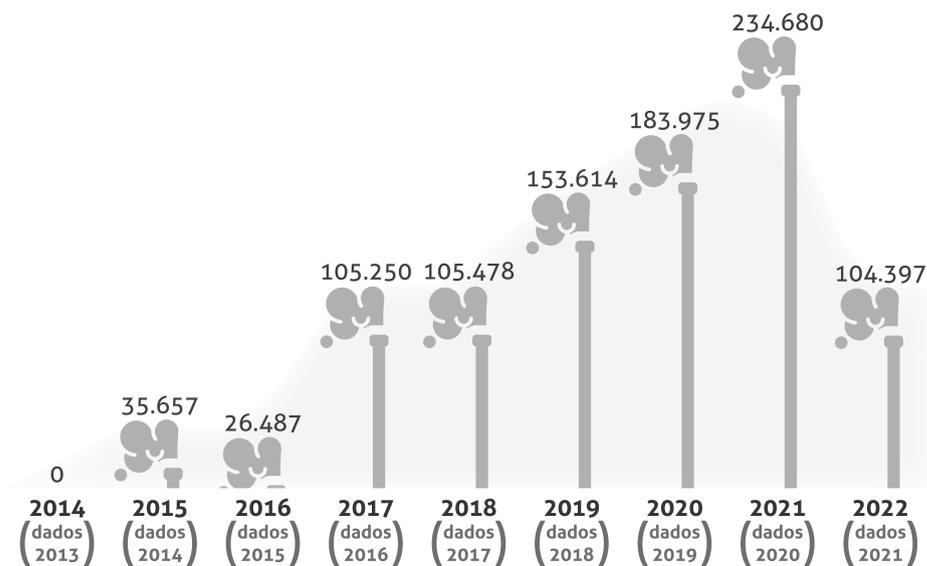
Esse é um dos resultados do projeto viabilizador de eficiência energética dos Correios em 2022. Ações de gestão e redução, definição de políticas, fomento de cultura, substituição de computadores por outros mais eficientes e alternativas de fornecimento reduziram o consumo de energia.

Resíduos Poluentes

Os Correios dispensam atenção especial às emissões dos gases de efeito estufa oriundas das atividades e operações, pois são os principais agentes poluentes gerados pela empresa. Desde 2013, são monitoradas e implementadas boas práticas de mitigação. Em 2022, melhorias foram implementadas nos Correios, como a renovação da frota veicular, projetos de eficiência energética e eletromobilidade.

A pegada de carbono corporativa é acompanhada no Plano Estratégico por meio de indicador específico para a gestão das emissões de CO₂e. Em 2021, as emissões permaneceram abaixo do ano-base 2013. Contudo, observou-se aumento em relação a 2020, um ano atípico no inventário de todas as empresas e organizações em razão da pandemia de covid-19.

INVENTÁRIO - Reduções de CO₂ em relação ao ano-base 2013



Fonte: DEGOV/SUGOV/DIGOE

Os Correios tem uma lista de produtos que não transporta ou para os quais existem restrições específicas. Para consultar a lista de produtos proibidos ou sujei-

tos a restrições acesse <https://www.correios.com.br/enviar/proibicoes-e-restricoes>

Relato de Sustentabilidade

Consoante as diretrizes nacionais e mundiais, como a norma ISO 26000:2010 e os conteúdos padrão específicos GRI standards – categorias ambiental e social, as informações de sustentabilidade foram incluídas no Relatório Integrado dos Correios.

As ações sociais e ambientais, descritas nos capítulos deste relatório, estão consolidadas na tabela de sustentabilidade do anexo deste documento. As categorias estão organizadas em sete grandes temas centrais: governança, direitos humanos, trabalho digno, meio ambiente, práticas de operação, consumidor e comunidade.



Capítulo 4 – Informações orçamentárias, financeiras e contábeis

4.1 Gestão orçamentária

Os Correios, empresa pública federal não dependente de recursos da União, possuem operação custeada integralmente por receita própria, sendo gerida sob as óticas governamental e empresarial.

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, que são 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 atribui-

ção 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 2022 foi de superávit no valor de R\$ 323 milhões, conforme Decreto nº 10.892/2021. A empresa atingiu o superávit primário, em 2022, de R\$ 329 milhões, aproximadamente, R\$ 6 milhões acima da meta, resultante da realização das receitas abaixo do previsto.

Em relação aos ingressos de recursos no caixa houve uma realização de 93% comparada ao planejado aprovado de R\$ 22.583 milhões, ocasionada, principalmente, pelo recebimento de R\$ 20.765 milhões da venda de produtos e serviços. Concernente aos pagamentos constantes no fluxo

de caixa, que compõem o resultado primário, a realização em 2022 ficou aquém do planejado em R\$ 1.588 milhões. Dessa forma, considerando as despesas realizadas que tiveram os maiores desvios frente ao planejado, destacam-se as despesas com pessoal de R\$ 11.692 milhões (desvio de R\$ 364 milhões), as despesas com serviços de terceiros de R\$ 3.798 milhões (desvio de R\$ 380 milhões) e as despesas com tributos de R\$ 568 milhões (desvio de R\$ 444 milhões).

ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE DISPÊNDIOS CORRENTES – CUSTEIO (R\$ milhões)

DESPESAS	2020			2021*			2022		
	(a)	(b)	(c)	(a)	(b)	(c)	(a)	(b)	(c)
Despesas de pessoal	11.988	10.574	10.904	11.517	11.686	10.560	12.543	11.985	11.692
Despesas com dirigentes	10	9	9	10	9	9	12	6	6
Despesas com conselhos e comitês estatutários	13	13	13	13	12	12	10	6	6
Materiais e produtos	193	147	139	156	156	142	283	238	226
Serviços de terceiros	3.054	2.778	3.485	3.363	3.310	4.050	4.256	3.236	3.798
Tributos	928	748	632	1.060	1.001	827	1.318	613	568
Despesas financeiras	351	403	155	579	487	155	540	632	329
Outras despesas correntes	2.957	2.490	2.192	3.016	2.985	2.333	4.657	3.642	3.586
TOTAL	19.494	17.162	17.529	19.714	19.646	18.088	23.619	20.358	20.211

Fonte: DIEFI

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

a) Orçamento (dotação)

b) Liquidado (execução)

c) Pago

Em 2022, houve aumento na execução orçamentária de dispêndios correntes quando comparada à execução dos anos 2020 e 2021. Esse incremento decorre princi-

palmente do grupo de despesas de pessoal, em razão da concessão, no acordo coletivo 2022/2023, do reajuste de 10,12% incidente sobre salários, funções e benefícios.

O grupo outras despesas correntes aumentou os gastos quando comparado aos de 2020 e 2021. As principais razões foram o incremento de despesas com transporte, influenciadas pelo aumento do fluxo postal e dos preços dos combustíveis, e o pagamento de Participação dos Lucros e Resultados (PLR).

O orçamento de investimento aprovado para 2022, por meio da Lei Orçamentária Anual (LOA) n.º 14.303/2022, alterada pelas Leis n.º 14.493/2022 e 14.498/2022, foi de R\$ 860 milhões.

Os Correios realizaram investimentos no valor de R\$ 758,50 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e de gestão do ciclo do Plano Plurianual (PPA) 2020-2023, conforme tabela a seguir:

ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE INVESTIMENTO (R\$ milhões)					
Investimento	2020	2021	2022	2021/2020	2022/2021
Modernização de veículos	140,73	92,38	350,08	-34,36%	278,96%
Instalação de agências próprias	-	-	0,08	-	100%
Instalação de unidades de tratamento	55,98	3,16	0,68	-94,36%	-78,48%
Instalação de unidades de logística	-	0,01	0,14	100%	1.300%
Manutenção da infraestrutura operacional	63,12	150,63	205,89	138,64%	36,69%
Tecnologia da informação (TI)	77,97	113,83	201,63	45,99%	77,13%
TOTAL	337,80	360,10	758,50	6,60%	110,64%

Fonte: DIEFI

Nos últimos três anos, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes, os Correios investiram aproximadamente R\$ 1.456,39 milhões na modernização e na otimização da capacidade produtiva e de infraestrutura, destacando-se: R\$ 583,19 milhões para a ampliação/modernização da frota de veículos; R\$ 419,64 milhões para a manutenção da infraestrutura operacional; e R\$ 393,43 milhões em ativos de tecnologia, com foco na melhoria da capacidade de armazenamento das informações e na atualização do parque de informática.

4.1.1 Descentralização de recursos

A Portaria nº 2.729/2021 do Ministério das Comunicações alterou as diretrizes para nortear a universalização do atendimento e da entrega 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 de Correios Comunitárias (AGC), Agências Franqueadas (AGF) e Agências de Correios Comercial (ACC).

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 (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

repasso 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: http://www2.correios.com.br/institucional/licit_compras_contratos/compras_contratos/resultado_contratos.cfm

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

MODALIDADE	2020	2021	2022
Convênios	1.971	1.298	1.099
Acordos	1.844	2.399	2.351
TOTAL	3.815	3.697	3.450

Fonte: Sistema GCFA, 2022.



Unidades regidas por termo de convênio - Quantidades e valores repassados

MODALIDADE	QUANTIDADE DE INSTRUMENTOS VIGENTES				VARIACÃO 2022X2021	MONTANTE REPASSADO NO EXERCÍCIO (em R\$ 1,00)			VARIACÃO 2022X2021
	2020 (c)	2021 (b)	2022 (a)	(a/b)-1	2020 (c)	2021 (b)	2022 (a)	(a/b)-1	
Convênio	1.971	1.298	1.099	-15,41%	35.944.598	21.001.402	19.216.524	-0,99%	

Fonte: Sistema WebCont e Sistema GCFA, 2022.

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

- I. Os termos de convênios sejam assinados por pessoas devidamente autorizadas (legalmente constituídas);
- II. O cadastro das AGCs no ERP seja realizado e as alterações pertinentes sejam processadas;
- III. 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, contendo o reporte sobre o adequado funcionamento da unidade; o cumprimento das exigências previstas no termo de convênio; a conferência da prestação de contas e do recebimento do atesto de execução das atividades, bem como sobre o encaminhamento das informa-

ções à Central Financeira (Cefin), por meio do sistema de gestão de controle financeiro de agências (GCFA), para adoção das ações afetas ao repasse financeiro aos órgãos públicos.

Avaliação de riscos e controles na execução descentralizada com transferência de recursos

A descentralização das ações de gestão e fiscalização dos convênios está aderente aos procedimentos adotados pela empresa e às diretrizes, previstas em normativo interno, afetas ao acompanhamento dos instrumentos firmados pelos Correios.

Realizado no âmbito das SEs, o controle de execução da descentralização orçamentária, relacionada à celebração de TC pelos

Correios, contempla duas etapas de verificação, a saber:

I. Apresentação mensal de relatório de prestação de serviços pelo órgão público: para iniciar o processo de pagamento do repasse aos órgãos públicos que operam unidades de atendimento do tipo AGC, é obrigatória a apresentação aos Correios de relatório com o detalhamento das atividades executadas de prestação de serviços; e

II. Verificação e atesto pela agência de correios vinculadora: após a apresentação do relatório, a agência de correios vinculadora efetua a conferência e validação das atividades executadas e, após atesto do fiscal do contrato no âmbito estadual, é emitida a guia de pagamento para transferência dos recursos ao órgão público.

O fiscal de convênio, nomeado no momento do cadastro do termo de convênio no ERP, deve:

I. Fiscalizar o convênio, promovendo registro próprio para cada AGC sob a sua coordenação, de forma a manter, em ordem cronológica, devidamente numerados e rubricados, os

documentos relativos ao respectivo convênio;

II. Interagir diretamente com o convenente, com vistas a determinar o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

III. Atestar os relatórios de prestação de serviços das AGCs que cumpriram as exigências previstas no termo de convênio, com a finalidade de realizar o repasse financeiro e encaminhá-los mensalmente à Cefin por meio do sistema GCFA;

IV. Realizar visita de supervisão às AGCs, conforme previsto no cronograma estabelecido pela SE;

V. Manter uma via atualizada do cartão de assinatura para fins de conferência na prestação de contas e no fornecimento de produtos, de materiais e de documentos operacionais; e

VI. Solicitar, quando necessário, apoio técnico especializado ao órgão gestor operacional.

Todas as atribuições do fiscal são coordenadas pela

sua chefia imediata, que é corresponsável por todos os seus atos.

A supervisão pelas SEs é realizada em observância estrita aos seguintes critérios:

- I. O cronograma de supervisão deve conter, ao menos, uma visita anual a cada AGC para o ano subsequente;
- II. Acompanhamento das correções das inconformidades detectadas quando da visita de supervisão nas AGCs;
- III. Acompanhamento do cumprimento do cronograma de visitas de supervisão;
- IV. Estabelecimento de rotinas de aferição da adequação do objeto do termo de convênio à demanda local, observando as características dos mercados onde estiverem localizadas; e
- V. Elaboração de relatório consolidado apresentando a situação geral das AGCs supervisionadas, assim como a justificativa de não realização das visitas previstas.

O instrumento utilizado para a realização da visita de supervisão é uma lista de verificação gerada no Sistema de Acompanhamento da Padronização do Processo Produtivo, que contempla os aspectos contratuais a serem verificados por ocasião da visita.

Paralelamente às atividades de supervisão, no decorrer do ano é realizado acompanhamento dos resultados operacionais, com medição pelo indicador que afere o Desempenho da Distribuição Interna das Agências (DDIA), cujo objetivo é aumentar a produtividade com excelência operacional. Também são realizadas reuniões mensais, de forma a definir ações de melhoria para alcance do indicador.

4.2 Gestão de custos

A gestão de informação de custos nos Correios subsidia a avaliação e o acompanhamento da gestão orçamentária e financeira da empresa e, ainda, a tomada de decisão pela área de negócios, no que se refere à lucratividade do portfólio de produtos e serviços, conforme normativos pertinentes. Dessa forma, contribui para o alcance dos objetivos dos Correios

e colabora para o contínuo aprimoramento da gestão econômico-financeira e do processo de gestão do negócio da empresa.

Essa gestão é realizada por duas sistemáticas: custos para controle e custos para decisão. Os custos para controle estão voltados para a avaliação dos gastos por órgão, no qual se visualiza o montante consumido na visão departamental, de acordo com a estrutura organizacional. Os custos para decisão são aqueles que subsidiam a tomada de decisão de preços de produtos e serviços, tendo-se por base, majoritariamente, o método de Custeio Baseado em Atividades (ABC).

Esses dados são apurados por centro de custos, com vistas a demonstrar os dispêndios da empresa de forma segregada. Em outra etapa, os centros de custos são segregados em custos de atividades vinculadas à cadeia produtiva (custos de operação) e às despesas corporativas (área administrativa e despesas comuns).

As informações de custos, por centro de custo, são disponibilizadas por meio do Sistema do Processo de Custos (SPC), com acesso irrestrito aos usuários da empresa. Por outro lado,

as informações de custos de produtos e serviços são apresentadas por meio de notas técnicas específicas, oficializadas aos departamentos gestores de produtos da área de negócios, dada a sensibilidade e o caráter estratégico da informação.

A seguir são apresentados os valores de custo na visão do Modelo Nacional de Custos (MNC), distribuídos de acordo com os custos (diretos e indiretos da cadeia produtiva) e despesas.

Em milhões	2020	2021	2022
CUSTOS	13.812	15.425	15.845
Custo Direto da Cadeia Produtiva	12.858	14.391	14.784
Atendimento	4.124	4.451	4.143
Distribuição	5.613	6.215	6.391
Logística Integrada**	136	153	184
Transporte	1.831	2.181	2.590
Tratamento*	1.154	1.391	1.476
Custo Indireto da Cadeia Produtiva	954	1.034	1.061
DESPESAS	4.978	5.815	7.076
Despesas Corporativas	2.049	2.052	2.469
Gastos Compartilhados	2.929	3.763	4.607
TOTAL (CUSTOS+ DESPESAS)	18.790	21.240	22.921

Fonte: DIEFI

* Os custos dos Centros de Tratamento Internacional são considerados como custos do processo de tratamento

** Os custos dos Centros de Logística Integrada (CLIs) compõem os valores do processo de logística

4.3 Desempenho financeiro e contábil

A empresa apresentou resultado recorrente em 2022 de R\$ 1.546 milhões, representando um decréscimo de 58,26% em relação a 2021.

RESULTADO RECORRENTE (R\$ milhões)

	2020	2021	2022	2021/2020	2022/2021
Resultado recorrente	1.841	3.704	1.546	101,20%	-58,26%

Fonte: DIEFI

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 e a contribuição adicional efetuada à Postal Saúde para a composição das garantias financeiras da operadora na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

RESULTADO RECORRENTE (R\$ milhões)

DESCRIÇÃO	2020*	2021	2022	2021/2020	2022/2021
Lucro Líquido	1.530	2.276	(809)	48,76%	-135,54%
Reversão Pós-emprego	(1.123)	(272)	(11)	-75,78%	-95,96%
Benefício Pós-emprego	81	210	262	159,26%	24,76%
Incentivo Financeiro (PDI/PDV)	74	829	208	1.020,27%	-74,91%
Imunidade Tributária	683	(36)	(95)	-105,27%	163,89%
Contingências e Precatórios	596	697	1.770	16,95%	153,95%
Adesão Inscrição ANS			221		100,00%
Resultado Recorrente	1.841	3.704	1.546	101,20%	-58,26%

Fonte: DIEFI

* Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

A empresa encerrou o exercício de 2022 com prejuízo de R\$ 809 milhões, retração equivalente a 135,54% (R\$ 3.085 milhões) em relação ao lucro obtido em 2021.

RESULTADO ECONÔMICO-FINANCEIRO (R\$ milhões)

DESCRIÇÃO	2020	2021	2022	2021/2020	2022/2021
Receita Total	20.023	23.552	22.070	17,62%	-6,29%
Despesa Total	(18.493)	(21.276)	(22.879)	15,05%	7,53%
Resultado Líquido	1.530	2.276	(809)	48,76%	-135,54%

Fonte: DIEFI

O resultado financeiro auferido em 2022 foi influenciado, sobretudo, pelos acréscimos na rentabilidade das aplicações financeiras – devido à alta da taxa do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic) no período (R\$

282 milhões) - e nas despesas líquidas de variação cambial deduzidas dos ganhos da operação de hedge (R\$ 98 milhões), além das atualizações das parcelas correspondentes aos Planos de Desligamento Incentivado (R\$ 101 milhões).

RESULTADO FINANCEIRO (R\$ milhões)

DESCRIÇÃO	2020*	2021*	2022	2021/2020	2022/2021
Receitas Financeiras	666	625	905	-6,16%	44,80%
Despesas Financeiras	(636)	(864)	(1.079)	35,85%	24,88%
Resultado Financeiro	30	(239)	(174)	-896,67%	-27,20%

Fonte: DIEFI

* Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

O lucro bruto de 2022, comparativamente a 2021, foi marcado pela redução na receita líquida de vendas – com destaque para os grupos de encomendas (retração de R\$ 1.984 milhões), mensagem (diminuição de R\$ 526 milhões) e internacional (acréscimo de R\$ 839 milhões) além do aumento nas despesas com transporte (R\$ 512 milhões).

LUCRO BRUTO (R\$ milhões)

DESCRIÇÃO	2020*	2021*	2022	2021/2020	2022/2021
Receita Líquida de Vendas e Serviços	17.249	21.305	19.813	23,51%	-7,00%
Custos dos Produtos Vendidos e dos Serviços Prestados	(12.057)	(13.665)	(14.454)	13,34%	5,77%
TOTAL	5.192	7.640	5.359	47,15%	-29,86%

Fonte: DIEFI

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

Ebitda

Em função do aumento das despesas e da retração das receitas em 2022, o Ebitda (Lucro Antes dos Juros, Impostos sobre Renda, incluindo Contribuição Social sobre o Lucro Líquido, Depreciação e Amortização) apresentou um resultado negativo, enquanto o Ebitda ajustado, entendido 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, quando comparado ao mesmo período de anos anteriores.

O Ebitda é um indicador que precisa ser associa-



do 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.

EVOLUÇÃO EBITDA E EBITDA AJUSTADO (R\$ milhões)

DESCRIÇÃO	2020*	2021*	2022	2021/2020	2022/2021
EBITDA	1.580	3.238	(261)	104,94%	-108,06%
EBITDA Ajustado	953	4.351	1.421	356,56%	-67,34%

Fonte: DIEFI

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

4.3.1 Indicadores de rentabilidade

Os indicadores de rentabilidade evidenciam o retorno proporcionado pelos recursos investidos pela empresa. De maneira geral, têm viés “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 2022, comparativamente a 2021, deve-se à redução das receitas e ao acréscimo nos custos e despesas:

INDICADORES DE RENTABILIDADE	2020	2021	2022
Margem Bruta	30,10%*	35,86%*	27,05%
Margem Operacional	6,60%	12,85%	-3,61%
Margem Líquida	8,87%	10,69%	-4,08%

Fonte: DIEFI

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis



4.3.2 Situação financeira

Ao longo de 2022, 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 do ano, até dezembro de 2022, o saldo em caixa alcançou o montante de R\$ 3,81 bilhões, superior em 34,98% à previsão inicial, que estimava encerrar dezembro de 2022 com o saldo de R\$ 2,82 bilhões:

PROJEÇÃO E REALIZAÇÃO DE CAIXA 2022 (R\$ milhões)

MÊS	01/22	02/22	03/22	04/22	05/22	06/22	07/22	08/22	09/22	10/22	11/22	12/22
Projetado	4.063	4.189	4.000	4.192	3.863	3.568	3.595	3.554	3.618	3.629	3.457	2.820
Realizado	3.971	4.168	4.248	4.528	4.449	4.683	4.697	4.737	4.900	4.872	4.575	3.807

Fonte: DIEFI

Ao ser comparado o fluxo de caixa com o do mesmo período do ano anterior, observa-se que, com a consolidação do menor ritmo de crescimento em 2022 do e-commerce nacional, quando comparado ao observado em 2021, as entradas de caixa apresentam variação negativa de -1,15%, representando uma queda de cerca de R\$ 261 milhões, já contemplando a operação de crédito com o Banco Citibank. As saídas de caixa tiveram aumento de, aproximadamente, R\$ 2,9 bilhões, ou seja, de 14,71%.

Em relação às saídas de caixa, no comparativo a 2021, destacam-se:

I. Pessoal: aumento de R\$ 1,61 bilhão, resultante dos desembolsos com encargos sociais pagos em janeiro de 2022, decorrentes, principalmente, dos impactos do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) 2021/2022 e do décimo-terceiro salário; do repasse à Postal Saúde, de R\$ 221 milhões, destinados à cobertura de provisões técnicas e à constituição de ativos garantidores, devido à mudança da situação dos Correios de mantenedor para patrocinador; do reajuste de pessoal pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), de 10,12%, em setembro de 2022 referente ao ACT 2022/2023; e do pagamento de cerca de R\$ 62 milhões de Participação de Lucros e Resultados (PLR);

II. Fornecedores/Terceiros: aumento de R\$ 700 milhões, em grande parte decorrente do acréscimo dos gastos com transporte postal e com despesas administrativas/operacionais;

III. Dividendos: repasse de R\$ 260 milhões à União, em virtude do lucro líquido contábil de 2021;

IV. Repasses e retenções: aumento de R\$ 207 milhões, referentes aos repasses à Receita Federal do Imposto de Importação, oriundos do aumento do volume da entrega de objetos internacionais;

V. Investimentos: aumento de R\$ 191 milhões ante o mesmo período do ano anterior;

VI. Amortização/juros: aumento de R\$ 213 milhões, decorrente do pagamento relativo à postergação, para 2022, das duas últimas parcelas da operação de crédito com o Banco do Brasil e da quitação das últimas parcelas referentes à operação de crédito realizada com o Banco ABC, em março de 2021. Além de ter sido realizado, em

2022, novo empréstimo com o Banco Citibank, resultando no pagamento de amortização/juros nesse exercício.

Captação de recursos de terceiros

Em dezembro de 2016, foi realizada contratação de operação de crédito no valor de R\$ 750 milhões com o Banco do Brasil S/A, na modalidade de capital de giro, com vistas a reforçar as reservas financeiras dos Correios. A referida operação teve, em síntese, as seguintes características: prazo de 60 meses; carência do principal de 12 meses; taxa de juros incidente sobre as parcelas de 125% do Certificado de Depósito Interbancário (CDI). Como garantia, realizou-se a cessão fiduciária de títulos representativos dos direitos creditórios no percentual de 125% sobre o principal. Em fevereiro/2022, foi paga a última parcela de amortização dessa operação.

Em março de 2021, foi realizada nova operação de crédito, no montante de R\$ 250 milhões, para a realização de investimentos. A operação de crédito foi contratada com o Banco ABC, tendo-se por garantia da operação

a cessão fiduciária de recebíveis, em que foi paga a última parcela de amortização em março de 2022.

Por fim, para a execução dos investimentos previstos no Plano de Dispêndios Globais (PDG) de 2022, os Correios formalizaram, em janeiro de 2022, a contratação de operação de crédito de curto prazo com o Banco Citibank, no montante de R\$ 500 milhões. O prazo da operação contratada correspondeu a 12 meses, com custos incorridos referentes à variação do Certificado de Depósito Interbancário (CDI) acrescido do spread de 1,5% a.a. (0,124% a.m.) e da carência de 6 meses para o início dos desembolsos relativos ao principal e aos juros. Até dezembro de 2022, foram pagas cinco parcelas dessa operação, remanescendo a última parcela para janeiro de 2023.

Receita Bruta de Vendas e Serviços

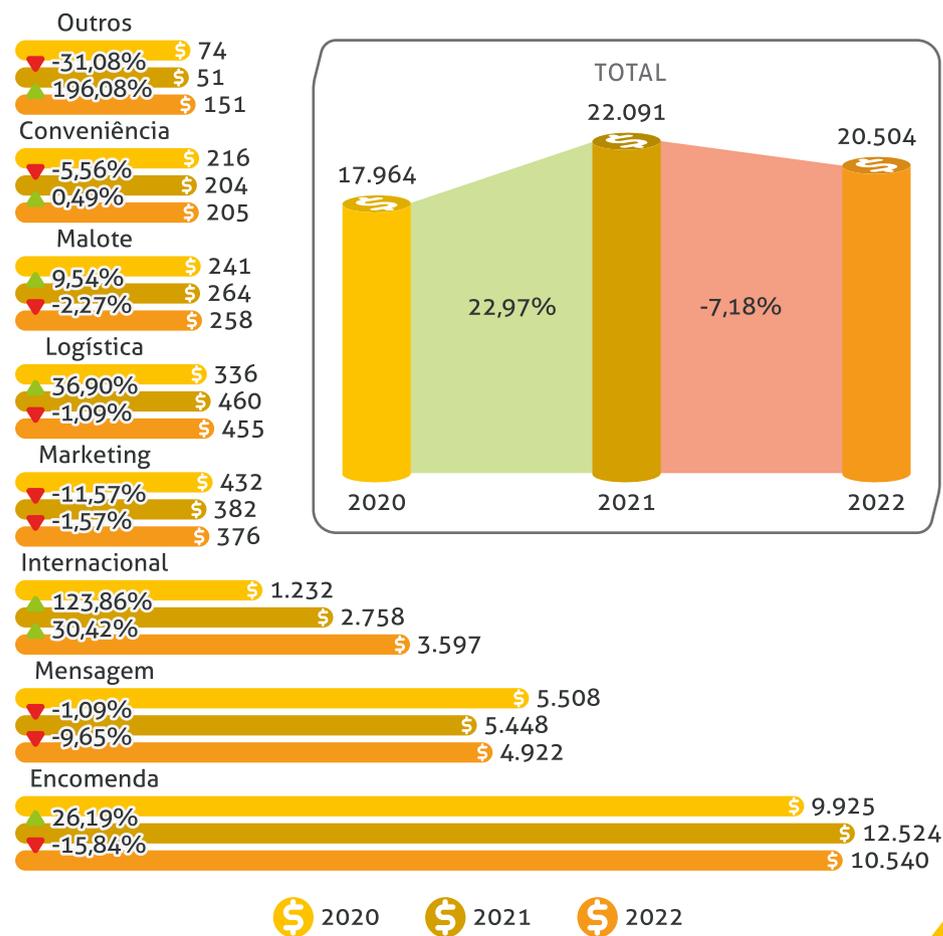
Em 2022, houve redução de 7,18% da receita bruta de vendas de produtos e de serviços, impactada pela desaceleração do e-commerce no Brasil e retomada do movimento no comércio presencial. Contudo, verificou-se desempenho positivo das receitas internacionais em relação a 2021.

RECEITA BRUTA DE VENDAS E SERVIÇOS (R\$ milhões)

DESCRIÇÃO	2020	2021	2022	2021/2020	2022/2021
Receita bruta de vendas e serviços	17.964	22.091	20.504	22,97%	-7,18%

Fonte: DIEFI

RECEITA BRUTA DE VENDAS (R\$ milhões)



Fonte: DIEFI

Custos dos produtos e serviços

Os custos dos produtos vendidos e dos serviços prestados atingiram R\$ 14.454 milhões, aumento de 5,77%, em relação a 2021, impactados pela elevação da despesa de pessoal decorrente do reajuste salarial de 10,12% concedido no Acordo Coletivo de Trabalho 2022/2023 e pelo aumento de Transporte de Malas e Malotes, oriundo principalmente dos reajustes contratuais de combustível nos contratos aéreos.

CUSTOS DOS PRODUTOS VENDIDOS E DOS SERVIÇOS PRESTADOS (R\$ milhões)

DESCRIÇÃO	2020*	2021*	2022	2021/2020	2022/2021
Pessoal	(8.239)	(9.072)	(9.025)	10,11%	-0,52%
Transporte de Malas e Malotes	(1.592)	(1.942)	(2.454)	21,98%	26,36%
Serviços de pessoas físicas/jurídicas	(1.049)	(1.368)	(1.572)	30,41%	14,91%
Aluguéis	(138)	(119)	(190)	-13,77%	59,66%
Depreciação/Amortização	(390)	(449)	(417)	15,13%	-7,13%
Demais Custos	(649)	(715)	(796)	10,17%	11,33%
TOTAL	(12.057)	(13.665)	(14.454)	13,34%	5,77%

Fonte: DIEFI

*Reclassificado 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:

DESPESAS COM PESSOAL (R\$ milhões)

DESCRIÇÃO	2020*	2021*	2022	2021/2020	2022/2021
Dispêndios de pessoal (salários, encargos e benefícios)	(9.242)	(9.388)	(10.209)	1,58%	8,75%
Saúde	(825)	(960)	(1.137)	16,36%	18,44%
Incentivo Financeiro (PDI/PDV)	(3)	(722)	(1)	23.966,67%	-99,86%
TOTAL	(10.070)	(11.070)	(11.347)	9,93%	2,50%

Fonte: DIEFI

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

Despesas operacionais

As despesas operacionais apuradas perfizeram o total de R\$ 6.756 milhões, impactadas, principalmente, pelo aumento de R\$ 1.283 milhões nas provisões para contingências judiciais, que tiveram a classificação de risco revisada face ao estágio processual das ações judiciais, destacando-se a ação coletiva referente à reintegração de em-

pregados e a ação indenizatória do Adicional de Atividade de Distribuição e Coleta (AADC).

DESPESAS OPERACIONAIS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2020*	2021*	2022	2021/2020	2022/2021
Despesas com Vendas/Serviços	(2.151)	(2.307)	(2.010)	-7,25%	-12,87%
Despesas Gerais e Administrativas	(2.603)	(3.223)	(4.633)	23,82%	43,75%
Outras Despesas Operacionais	(714)	(236)	(113)	-66,95%	-52,12%
TOTAL	(5.468)	(5.766)	(6.756)	5,45%	17,17%

Fonte: DIEFI

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

Outras receitas operacionais

Em 2022, as outras receitas operacionais apresentaram queda de 21,09% ante 2021, com destaque para a reversão do benefício pós-emprego saúde.

OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS (R\$ milhões)					
Outras Receitas Operacionais	2020	2021	2022	2021/2020	2022/2021
TOTAL	1.413	863	681	-38,92%	-21,09%

Fonte: DIEFI

4.3.3 Situação patrimonial

As demonstrações contábeis configuram um dos principais instrumentos produzidos pelos Correios, para auxiliar as partes interessadas na avaliação do desempenho econômico-financeiro ocorrido 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.

COMPOSIÇÃO PATRIMONIAL (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2020*	2021	2022	2021/2020	2022/2021
Ativo Circulante	3.047	3.923	3.486	28,75%	-11,14%
Ativo Não Circulante	11.277	13.791	14.477	22,29%	4,97%
TOTAL	14.324	17.714	17.963	23,67%	1,41%
DESCRIÇÃO	2020*	2021	2022	2021/2020	2022/2021
Passivo Circulante	4.421	4.959	4.546	12,17%	-8,33%
Passivo Não Circulante	8.953	10.506	12.160	17,35%	15,74%
Patrimônio Líquido	950	2.249	1.257	136,74%	-44,11%
TOTAL	14.324	17.714	17.963	23,67%	1,41%

Fonte: DIEFI

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

Os ativos somaram R\$ 17.963 milhões, impactados positivamente pelas aquisições de veículos representadas no imobilizado (ativo não circulante).

Os passivos exigíveis somaram R\$ 16.706 milhões, impactados, principalmente, pelo acréscimo nas provisões para contingências judiciais, representadas no passivo não circulante.

SALDOS DAS PRINCIPAIS CONTAS (R\$ milhões)

	2020*	2021	2022	2021/2020	2022/2021
ATIVO	14.324	17.714	17.963	23,67%	1,41%
Aplicações	567	3.635	3.799	541,09%	4,51%
Contas a receber	3.019	3.166	2.305	4,87%	-27,20%
Tributos a compensar	1.286	1.318	1.403	2,49%	6,45%
Propriedades para investimento	1.005	1.415	1.497	40,80%	5,80%
Bens móveis/imóveis	5.354	5.224	5.843	-2,43%	11,85%
Arrendamentos	1.634	1.551	1.468	-5,08%	-5,35%
PASSIVO	13.374	15.465	16.706	15,63%	8,02%
Folha de pagamento	1.234	1.438	1.418	16,53%	-1,39%
Fornecedores	989	1.131	1.248	14,36%	10,34%
Dividendos a pagar	0	251	0	100,00%	-100,00%
Benefício pós-emprego	6.237	7.166	7.797	14,89%	8,81%
Empréstimos e financiamentos	296	154	83	-47,97%	-46,10%
Convênio Postal Saúde	158	133	135	-15,82%	1,50%
Arrendamentos	1.717	1.681	1.635	-2,10%	-2,74%
Provisões para contingências	643	872	2.155	35,61%	147,13%
PDI	801	1.180	1.007	47,32%	-14,66%

Fonte: DIEFI

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis



SALDOS DAS PRINCIPAIS CONTAS (R\$ milhões)

	2020*	2021	2022	2021/2020	2022/2021
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	950	2.249	1.257	136,74%	-44,11%
Capital social	3.383	3.403	3.403	0,59%	0,00%
Reservas de Lucros	0	1.192	421	100,00%	-64,68%
Ajuste de avaliação patrimonial - AAP	3.341	3.391	3.449	1,50%	1,71%
Outros resultados abrangentes - ORA	-4.936	-5.737	-6.017	16,23%	4,88%
Prejuízos acumulados	-859	0	0	-100,00%	0,00%

Fonte: DIEFI

*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

Tendo-se por base as demonstrações contábeis de 2022, constatou-se a redução no indicador de liquidez geral impactado, principalmente, pelo reconhecimento de provisões para contingência e pela redução do faturamento a receber, apesar da manutenção do saldo das aplicações no patamar do ano anterior.

4.4 Normas legais adotadas e mecanismos de controle

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 14.303/2022 (Lei Orçamentária Anual – LOA), de 21 de janeiro de 2022, 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 – Lei nº 14.194/2021, de 20 de agosto de 2021.

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:

- I. Contratação permanente de auditores independentes para avaliação das demonstrações contábeis trimestrais e anuais;

II. 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;

III. 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;

IV. 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;

V. Avaliação anual das propriedades para investimento, de modo a mantê-las reconhecidas a valor justo, conforme disciplina a legislação vigente;

VI. 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;

VII. 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;

VIII. 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;

IX. Monitoramento constante das transações reconhecidas na contabilidade, com o objetivo de oportunizar melhorias;

X. 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.

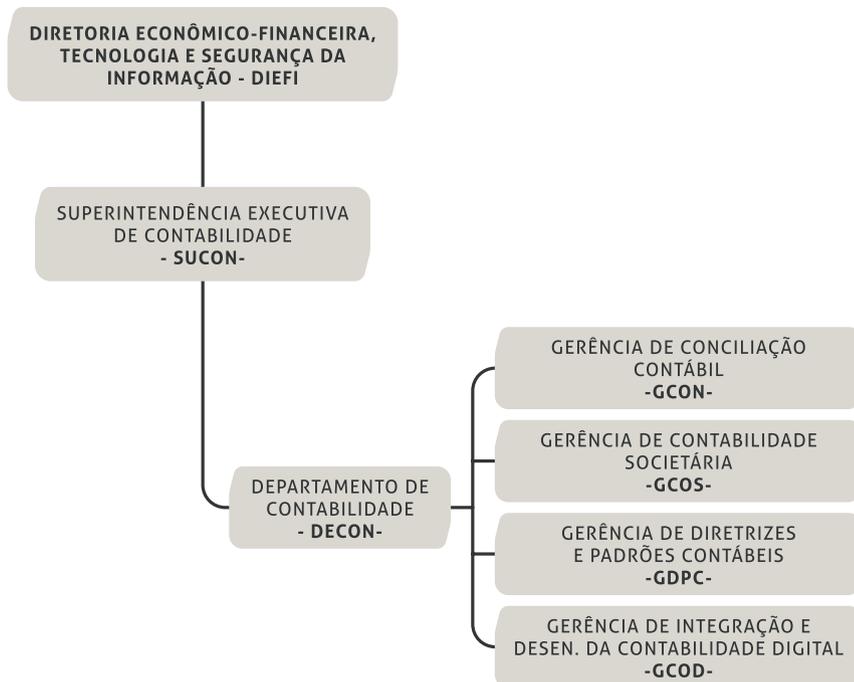
Ressalta-se que a empresa possui, em sua estrutura organizacional, o Comitê de Auditoria (Coaud), órgão estatutário de caráter permanente, que tem por competências supervisionar as atividades de elaboração das demonstrações contábeis da empresa e de suas subsidiárias e controladas; monitorar a qualidade 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.

4.5 Informações da área de contabilidade dos Correios

Em 2022, foi criada a Superintendência Executiva de Contabilidade (Sucon) com vistas ao fortalecimento da área de contabilidade, por meio do aprimoramento dos controles internos e do aperfeiçoamento dos processos contábeis.

Subordinado à 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 2022 a Diefi contou com a atuação dos responsáveis apresentados a seguir:

NOME	CARGO	FUNÇÃO	TEMPO DE ATUAÇÃO
Mércia da Silva Pedreira	Contador	Superintendente Executivo SUCON	04/03/22 a 20/06/22
Vanessa Sandri Barbosa	Contador	Superintendente Executivo SUCON	21/06/22 a 31/12/22
Mércia da Silva Pedreira	Contador	Chefe de Departamento DECON	01/01/22 a 03/03/22
Flaviane Gomes da Nóbrega Silva	Contador	Chefe de Departamento DECON	04/03/22 a 30/06/22
David Dias da Silveira Junior	Contador	Chefe de Departamento DECON	01/07/22 a 31/12/22
Anderson Nazario da Silva	Contador	Gerente Corporativo GCOS	01/01/22 a 31/12/22
Giancarlo Pereira Viana	Contador	Gerente Corporativo GCON	01/01/22 a 14/07/22
Robinson Takuya Shintaku	Contador	Gerente Corporativo GCON	15/07/22 a 31/12/22
Flaviane Gomes da Nóbrega Silva	Contador	Gerente Corporativo GDPC	01/01/22 a 03/03/22
Marco Antonio de Oliveira	Contador	Gerente Corporativo GDPC	04/03/22 a 31/12/22
Flaviane Gomes da Nóbrega Silva	Contador	Gerente Corporativo GCOD	12/01/22 a 31/01/22
Kerson Rabelo de Moura	Analista de Sistema	Gerente Corporativo GCOD	01/02/22 a 31/12/22

Fonte: DIEFI

As demonstrações contábeis podem ser acessadas, na íntegra, no endereço <https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/institucional/publicacoes/demonstracoes-financeiras>

4.6 Conclusões da auditoria independente

Em 2023, os Correios receberam o relatório de auditoria independente do exercício de 2022, 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 TELÉGRAFOS - ECT em 31 de dezembro de 2022, 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."

4.7 Determinações e recomendações do Tribunal de Contas da União (TCU)

Em 2022, foram tratados, pelos Correios, 123 acórdãos do Tribunal de Contas da União (TCU), nos quais constaram 185 medidas, conforme apresentadas no quadro a seguir:

MEDIDAS	2020	2021	2022
Ciência	125	169	123
Determinação	25	86	61
Recomendação	7	1	1
TOTAL	157	256	185

Fonte: DIGOE/SUGOV/DRAEN/GROE. Sistema SEI e Sistema CONECTA TCU

O atendimento das medidas exaradas pelo TCU é acompanhado pela área de governança, via sistema Conecta TCU, sendo o resultado apresentado semestralmente ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal, em consonância aos planos de trabalho desses órgãos colegiados.

Dentre os acórdãos tratados em 2022, não há medida que requeira informações em sede de relatório integrado, uma vez que não há determinação do TCU nesse sentido.

4.8 Recomendações da Controladoria Geral da União (CGU)

A Auditoria Interna dos Correios é responsável por verificar o cumprimento da implementação das recomendações da Controladoria-Geral da União (CGU), conforme prevê o Estatuto Social dos Correios.

A condução para implementação pela empresa das recomendações emitidas pela CGU é realizada pela área de governança, sendo o resultado apresentado semestralmente ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal, em consonância aos planos de trabalho desses órgãos colegiados.

Em 2022, não foi realizada auditoria anual sobre as contas dos Correios pela CGU, consoante as novas regras estabelecidas para a prestação de contas anuais, no âmbito da administração pública federal, por meio da Instrução Normativa nº 84/2020 do TCU.

De acordo com a referida norma, apenas as Unidades Prestadoras de Contas (UPC) significativas do Balanço

Geral da União (BGU), considerando critérios como a materialidade (volume de recursos geridos), o risco de distorção e a sensibilidade pública, terão suas contas anuais auditadas para fins de julgamento do TCU. As demais UPCs poderão ter processo de tomada de contas instaurado a qualquer tempo, com julgamento imediato, se forem comunicados pelo controle interno ou identificados diretamente pelo controle externo quaisquer indícios de irregularidades que, individualmente ou em conjunto, sejam materialmente relevantes ou que apresentem risco de impacto relevante na gestão.

O quadro a seguir apresenta a evolução da implementação das recomendações em monitoramento:

SITUAÇÃO	01/01/2022	31/12/2022
Recomendações em monitoramento	33	19

Fonte: DIGOE/SUGOV/DRAEN/GROE e Sistema e-Aud

4.9 Principais ações de supervisão nas entidades ligadas aos Correios

Os Correios são patrocinadores do Instituto de Previdência Complementar (Postalís) e da Caixa de Assistência e

Saúde dos Empregados dos Correios (Postal Saúde).

O Postalís foi criado em 1981, com o objetivo de instituir, administrar e executar planos de benefícios de caráter previdenciário, conforme descrito no art. 4º do seu Estatuto Social, aprovado pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc), nos termos da Portaria nº 308- Previc, de 15/04/2020.

É uma entidade fechada de previdência complementar, de direito privado, sem fins lucrativos, com patrimônio próprio, autonomia administrativa e financeira, qualificada como multipatrocinada e com multipiano, a teor do disposto no art. 1º e parágrafo único de seu Estatuto Social.

A Postal Saúde, constituída em abril de 2013 e registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 41913-3, classificada na modalidade autogestão, é uma associação civil, sem fins lucrativos, e tem por objetivo precípua operar planos privados de assistência à saúde, proporcionando aos seus associados assistência à saúde, nas formas disciplinadas nos regulamentos específicos.

Com o objetivo de contribuir para a sustentabilidade econômico-financeira e para a qualidade dos serviços prestados pelas entidades ligadas, destacam-se as seguintes ações de supervisão realizadas em 2022:

I. Aprovação e execução do Plano Anual de Supervisão das Entidades (Pasen) 2022, visando viabilizar a regularidade e a efetividade na execução das atividades de supervisão das entidades ligadas, utilizando-se de metodologias específicas;

II. Aprovação dos relatórios semestrais, sobre a gestão do patrocínio de planos de benefícios, em atendimento à Resolução CGPar nº 09/2016, revogada pela Resolução CGPar/ME nº 38/2022, de 04/08/2022;

III. Aprovação de relatório de 2021, 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 à Resolução CGPar nº 22/2018, revogada pela Resolução CGPar/ME nº 38;

IV. Aprovação e monitoramento do Plano de Metas para a Diretoria Executiva da Postal Saúde, referente ao exercício 2022, em atendimento aos artigos 6º e 8º, ambos da Portaria nº 17.726/2020, que regulamenta a Resolução CGPar nº 22/2018, revogada pela Resolução CGPar/ME nº 38;

V. Aprovação do Estatuto Social da Postal Saúde, trazendo a alteração de mantenedor dos Correios para patrocinador da operadora; e

VI. Aprovação do Plano Anual de Supervisão das Entidades (Pasen) 2023, com inovação referente ao Pilar 2: Sustentabilidade e Governança das Entidades.

Outras ações desenvolvidas pela empresa envolvendo as entidades ligadas:

I. Apresentação do estudo de economicidade da manutenção do patrocínio do plano de benefício gerido pelo Postalis, em atendimento à Resolução CGPar nº 25/2018;

II. Encaminhamento ao Ministério das Comunica-

ções, para posterior análise e aprovação pela Secretaria de Coordenação, Governança das Empresas Estatais (Sest), do Plano de Custeio de 2021, aprovado pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração;

III. Acompanhamento trimestral da execução do plano de ação, para correção ou mitigação de eventuais fragilidades encontradas, quando da realização da auditoria periódica;

IV. Acompanhamento trimestral da gestão dos investimentos no Postalís, com o objetivo de monitorar de forma diligente a evolução dos recursos aplicados pela entidade.



Apresentadores de contas

Diretoria Executiva

FABIANO SILVA DOS SANTOS

Presidente dos Correios

JOSÉ PEDRO DE AMENGOL FILHO

Diretora de Gestão de Pessoas

MARIANA CRUZ MONTENEGRO

Diretora de Governança e Estratégia

JOSÉ RORÍCIO AGUIAR DE VASCONCELOS JÚNIOR

Diretor de Administração

MAURÍCIO FORTES GARCIA LORENZO

Diretor de Negócios

MARIA DO CARMO LARA PERPÉTUO

Diretora Econômico-Financeiro, Tecnologia e Segurança da Informação

TEMÍSTOCLES RODRIGUES DE AZEVEDO JÚNIOR

Diretor de Operações

Conselho de Administração

SÔNIA FAUSTINO MENDES

Presidente do Conselho de Administração

FABIANO SILVA DOS SANTOS

FLÁVIA DUARTE NASCIMENTO

GUSTAVO GIMENEZ NONATO

RUY DO RÊGO BARROS ROCHA

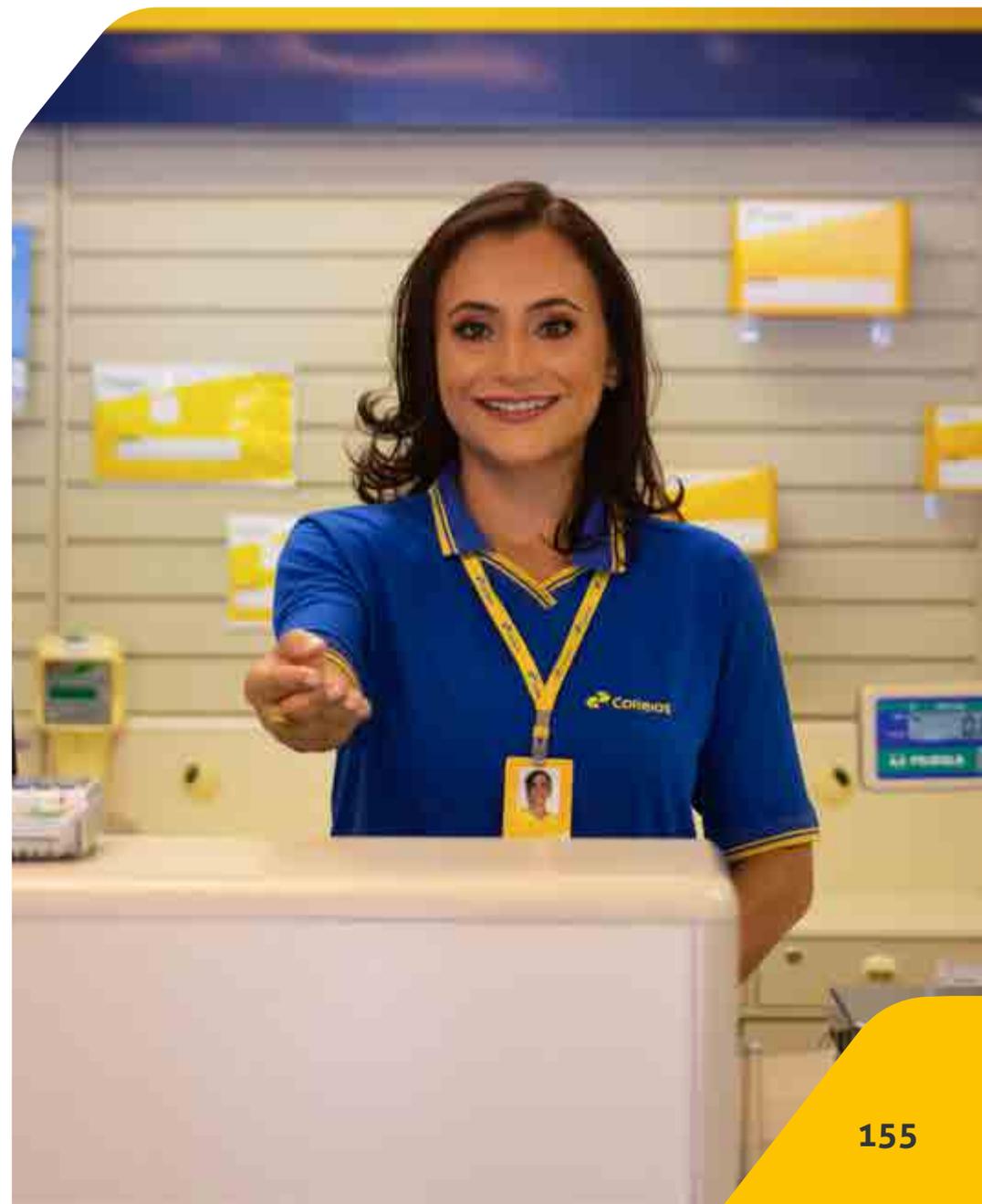
Conselho Fiscal

ELISA DE ALBUQUERQUE MEDEIROS

Presidente do Conselho Fiscal

BRUNO CIRILO MENDONÇA DE CAMPOS

WILSON DINIZ WELLISCHRUY



Anexos e Apêndices

Tabela de remissão à sustentabilidade

Temas Centrais ISO 26000/GRI standards		Práticas de Sustentabilidade	Página
Bem-vindos	Governança, Direitos humanos, Trabalho digno, Meio ambiente, Práticas de operação, Consumidor e Comunidade	Apresentação do Relatório Integrado em formato híbrido, de modo a contemplar o conteúdo de sustentabilidade.	4
		Desenvolvimento do capital humano e Responsabilidade socioambiental no portfólio de negócios, nos processos internos e na sociedade	4
Mensagem do Presidente	Governança, Trabalho digno, Meio ambiente, Práticas de operação, Comunidade e Consumidor	Prestação de serviço essencial, Responsabilidade socioambiental, Universalização dos serviços postais, Valores organizacionais, Eficiência e qualidade operacional, Diversificação de canais de atendimento, Redução dos prazos de entrega, Transparência	7



Capítulo 1 – Visão geral dos Correios e ambiente externo

	Temas Centrais ISO 26000/GRI standards	Práticas de Sustentabilidade	Página
Quem somos	Consumidor, Comunidade e Direitos humanos	Prestação de serviços essenciais, Universalização dos serviços postais, Balcão do Cidadão	11
	Consumidor, Práticas de operação, Trabalho digno e Meio ambiente	Valores da Identidade Corporativa	11
Políticas e normas direcionadoras	Governança, Direitos humanos, Práticas de operação, Consumidor e Meio ambiente	Políticas de Compliance, de Governança, de Sustentabilidade, de Proteção de Dados Pessoais, Programas de Compliance e Compliance Concorrencial	14
	Práticas de operação, Meio ambiente, Direitos humanos	Política corporativa de gestão de riscos e Código de conduta ética e integridade	14
	Direitos humanos, Trabalho digno, Práticas de operação e Meio ambiente	Código de conduta ética e integridade e Regime disciplinar de pessoal	14
Nossos números	Comunidade, Consumidor e Direitos humanos	Universalização dos serviços postais	20
Cadeia de valor	Governança, Direitos humanos, Trabalho digno e Meio ambiente	Principais processos de geração de valor	21
Modelo de negócios dos Correios	Consumidor, Comunidade e Direitos Humanos	Prestação de serviços essenciais, atendimento e suporte aos clientes por multicanais, serviços socioeficientes, operações logísticas de apoio a política públicas	22
	Meio ambiente	Serviços ecoeficientes em mensagens híbridas e digitais	22
Políticas Públicas	Direitos humanos e Comunidade	Universalização dos serviços postais	26
Relacionamento com a sociedade	Práticas de operação, Consumidor	Atendimento e suporte aos clientes por multicanais e operações logísticas completas	27
	Consumidor	Experiência do cliente – Modelo Integrado de Gestão da Satisfação dos Clientes	27
	Consumidor, Direitos humanos, Governança, Práticas de operação	Ouvidoria, Canal de Denúncias, Serviço de Informação ao Cidadão, Transparência ativa	27
	Comunidade	Carta de serviços ao usuário	27
Cenário nacional e internacional	Meio ambiente, Direitos humanos	Papéis sociais e crise climática	37
	Meio ambiente, Direitos humanos, Práticas de operação e Comunidade	Características de operadores postais de alto desempenho	37
	Meio ambiente, Direitos Humanos, Consumidor, Comunidade, Governança e Práticas de trabalho	Variáveis dos cenários nacional e internacional	37
	Governança, Práticas de trabalho, Meio ambiente, Comunidade	Tendências mais impactantes para o segmento postal	37

Capítulo 2 – Plano Estratégico e Governança

	Temas Centrais ISO 26000/GRI standards	Práticas de Sustentabilidade	Página
Plano Estratégico	Governança, Meio ambiente, Direitos humanos, Práticas de trabalho e Comunidade	Assegurar a sustentabilidade com foco financeiro, socioambiental e de governança	41
Governança corporativa	Governança	Princípio de responsabilidade corporativa na Política de Governança, de Compliance, no Código de ética e integridade, na prestação de contas, Carta anual de políticas públicas, Gerenciamento de risco: categoria socioambiental, entre outros	43
	Governança, Práticas de trabalho, Comunidade, Meio ambiente, Direitos humanos, Práticas de operação e Consumidor	Indicadores de Governança (IG-SEST e Levantamento de Governança e Gestão Pública do TCU), Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, Gestão de Riscos, Compliance, Corregedoria e Anuário da Revista Época Negócios, referente ao exercício 2021	43
	Práticas de operação	Programa de Compliance, Regime disciplinar, Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, Segurança corporativa e Sistema de Controle Interno	43
	Trabalho digno	iGovPessoas e iGestPessoas, Carta anual de políticas públicas e governança corporativa, Corregedoria, ações para redução a roubos	43

Capítulo 3 – Resultados da gestão

	Temas Centrais ISO 26000/GRI standards	Práticas de Sustentabilidade	Página
Indicadores, metas e resultados alcançados frente aos objetivos	Consumidor, Comunidade e Direitos humanos	Indicadores de satisfação do cliente e de universalização do atendimento e da distribuição postal	71
	Meio ambiente	Redução das Emissões de CO2	71
	Práticas de operação, Consumidor e Direitos humanos	Indicador de entrega no prazo; desempenho operacional	71
Resultados das principais áreas de gestão	Trabalho digno	Práticas de gestão de pessoas	89
	Direitos humanos	TAC Acessibilidade; direito ao associativismo; emprego aos portadores de deficiência; compras sustentáveis	89
	Meio ambiente	Compras sustentáveis; produtos e serviços ecoeficientes	89
	Consumidor	Segurança cibernética; serviços e produtos socioeficientes; atendimento por multicanais, incluindo o atendimento virtual	89
	Comunidade	Leve Leite, apoio as micro e pequenas empresas no e-commerce, entre outros serviços e produtos socioeficientes	89
Sustentabilidade	Governança, Direitos humanos, Trabalho digno, Meio ambiente, Práticas de operação, Consumidor e Comunidade	Principais ações empreendidas pelos Correios	117

Capítulo 4 – Informações orçamentárias, financeiras e contábeis

	Temas Centrais ISO 26000/GRI standards	Práticas de Sustentabilidade	Página
Gestão orçamentária	Trabalho Digno	Reajuste salarial e PLR	128
	Meio Ambiente	Ampliação e renovação da frota veicular e do parque tecnológico	128
	Comunidade, Consumidor	Descentralização de recursos na universalização dos serviços postais	128
Desempenho financeiro e contábil	Trabalho digno	Reajuste salarial, PLR e Postal Saúde	136
	Meio ambiente	Transporte postal	136
Principais ações de supervisão nas entidades ligadas aos Correios	Trabalho digno	Supervisão das entidades ligadas Postalis e Postal Saúde	151



Estrutura organizacional 2022 (siglas e denominações)

NÚCLEO DE GOVERNANÇA

Assembleia Geral - AG
Conselho Fiscal - CF
Conselho de Administração - CA
Ouvidoria - OUVID
Auditoria - AUDIT
Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração - COPES
Comitê de Auditoria - COAUD

NÚCLEO DA PRESIDÊNCIA

Presidência - PRESI
Secretaria Executiva da Comissão de Ética - SECET
Comitê Estratégico de TIC - COETI
Comitê de Disciplina dos Correios - CODIS
Comitê Executivo Orçamento Base Zero - CEOBZ
Comitê de Gestão de Segurança da Informação e Comunicação na ECT - COGSI
Gabinete da Presidência - GAPRE
Superintendência Executiva de Corregedoria - SCORG

Corregedoria Sede - CORSE
Departamento de Controle Disciplinar - DECOD
Superintendência Executiva Jurídica - SEJUR
Departamento Jurídico - DEJUR
Departamento Jurídico Contencioso - DJCON

NÚCLEO CORPORATIVO

Diretoria de Governança e Estratégia - DIGOE
Superintendências Estaduais - SEs
Superintendência-Executiva de Governança - SUGOV
Departamento de Governança Corporativa - DGOVE
Departamento de Controle Interno - DCINT
Departamento de Compliance e Riscos - DECRI
Departamento de Relacionamento com Órgãos de Controle Externo e
Supervisão das Entidades - DRAEN
Superintendência Executiva de Educação - SUEdu
Universidade Corporativa dos Correios - UNICO
Superintendência Executiva de Estratégia, Segurança e Comunicação - SUESC

Departamento de Comunicação Corporativa Estratégica - DCORE

Departamento de Gestão Estratégica e Inovação - DEGES

Departamento de Segurança Corporativa - DESEG

Diretoria de Administração - DIRAD

Superintendência Executiva de Licitações e Contratos - SULIC

Departamento de Planejamento e Estratégia de Contratações - DEPEC

Departamento de Licitações e Contratações Diretas - DELIC

Departamento de Gestão de Contratos e Cadastros - DEGEC

Superintendência Executiva de Infraestrutura - SUINF

Departamento de Engenharia - DENG

Departamento de Gestão de Serviços Gerais e Bens Móveis - DESEB

Departamento de Gestão da Carteira Imobiliária - DEGIM

Central de Infraestrutura - CEINF

Diretoria de Gestão de Pessoas - DIGEP

Superintendência Executiva de Gestão de Pessoas - SUGEP

Departamento de Gestão de Pessoas - DEGEP

Departamento de Relacionamento Organizacional - DERO

Departamento de Desenvolvimento Organizacional - DESEO

Central de Serviços de Gestão de Pessoas - CEGEP

Diretoria Econômico-Financeira, Tecnologia e Segurança da Informação - DIEFI

Superintendência Executiva de Finanças, Controladoria e Parcerias

- SUFIN

Departamento Financeiro - DEFIN

Departamento de Controladoria - DCONT

Departamento de Orçamento e Custos - DEORC

Central de Serviços Financeiros - CEFIN

Departamento de Parcerias - DEPAR

Superintendência Executiva de Contabilidade - SUCON

Departamento de Contabilidade - DECON

Departamento Tributário - DETRI

Superintendência Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação - SUTIC

Departamento de Planejamento e Gestão de TIC - DEPGE

Departamento de Desenvolvimento de Soluções de TIC e Integração ao Negócio - DESIN

Departamento de Segurança da Informação e Dados - DESID

Departamento de Gestão de Serviços, Infraestrutura e Produ-

ção de TIC - DEGIP

Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação -
CESTI

Diretoria de Negócios - DINEG

Superintendência Executiva de Gestão de Produtos - SUPRO

Departamento de Inteligência de Mercado - DEINM

Departamento de Precificação e Política Comercial - DPREC

Departamento de Desenvolvimento de Produtos e Serviços - DESEN

Departamento de Gestão de Serviços Nacionais - DEPRO

Departamento de Gestão de Produtos Internacionais - DEINT

Superintendência Executiva de Canais de Vendas - SUCAN

Departamento de Desenvolvimento de Negócios e Vendas - DEVEN

Departamento de Estratégia e Desenvolvimento de Canais Físicos -
DESEC

Departamento de Negócios e Plataformas Digitais – DEDIG

Diretoria de Operações - DIOPE

Superintendência Executiva de Operações - SUOPE

Departamento de Tratamento - DTRAT

Departamento de Transporte - DETRA

Departamento de Coleta e Distribuição - DEDIS

Departamento de Atendimento - DERAT

Departamento de Logística - DELOG

Superintendência Executiva de Planejamento e Capacidade Operacio-
nal - SUPLO

Departamento Laboratório de Pesquisa Desenvolvimento e Inovação
Operacional - DELAB

Departamento de Planejamento e Controle - DEPLA

Créditos

Coordenação

Departamento de Governança Corporativa

Edição

Departamento de Comunicação Corporativa Estratégica

Projeto gráfico e diagramação

Cesar Bulcão

Versão 1.0