



EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS
Conselho de Administração - CA

OFÍCIO Nº 52659335/2024 - CA-CS

Brasília, 03 de outubro de 2024.

A Sua Excelência o Senhor

RODRIGO OTAVIO SOARES PACHECO

Presidente da Mesa do Congresso Nacional

Congresso Nacional - Palácio do Congresso Nacional - Praça dos 3 Poderes Brasília - DF, 70160-900

Assunto: Plano de Negócios e Plano Estratégico 2023/2027 dos Correios - Análise e conclusões do Conselho de Administração.

Referência: Processo nº 53180.035124/2024-87

Senhor Presidente,

1. Cumprimentando-o cordialmente, comunico que na 5ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração (CA) dos Correios, realizada em 29/05/2024, foram apresentados para conhecimento deste colegiado, informações relacionadas ao atendimento das metas e dos resultados atingidos na execução do Plano de Negócios e do Plano Estratégico 2023/2027 (estratégia a longo prazo) da Empresa.

2. É importante destacar que, ao longo dos últimos anos, os Correios têm trabalhado para ampliar a promoção das políticas públicas de comunicação, visando ao desenvolvimento econômico, com inclusão social, assim como ao exercício pleno da cidadania e da democracia. Algumas ações foram tomadas nesse sentido no aspecto da universalização dos serviços postais e da integração nacional, contribuindo com o desenvolvimento socioeconômico, conectando pessoas, instituições e negócios.

3. Assim, a partir da análise realizada, no contexto de 2023, teço os comentários e conclusões a seguir.

4. No que se refere ao Plano de Negócios, a aferição da execução e verificação dos resultados registrados para os indicadores estratégicos relacionados a negócios (receitas de negócios concorrenciais, satisfação dos clientes e *market share* do segmento encomenda, demonstrou as respectivas metas, resultados e percentuais de realização, conforme quadro abaixo:

Indicador Estratégico	Resultado 2022 (c)	Meta 2023 (a)	Resultado 2023 (b)	Percentual de Realização da Meta (b/a)	V 2023»
Receita de Negócios Concorrenciais	R\$15.156.871.095,08	R\$16.335.044.234,00	R\$14.965.640.957,28	91,62%	
Indicador de Satisfação dos Clientes	ND*	7 pontos	7,57 pontos	108,14%	
Market Share - Encomendas	33%	29%	31%	106,90%	

* ND: não dispõe de série história, uma vez que foi alterada para unidade de medida pontual, em 2023. Fonte: Relatório Integrado 2023

5. O desempenho do indicador "Receita de Negócios Concorrenciais" apresentou percentual de realização da meta de 91,62%, reflexo da retirada de carga e consequente perda da receita oriunda do maior cliente em volume de objetos do segmento de negócio Encomenda.

6. O indicador de "Satisfação dos Clientes" registrou resultado, em 2023, de 7,57 pontos, obtendo 108,14% de realização da meta prevista para o ano (7 pontos), representando tanto a avaliação da pessoa física quanto da jurídica.

7. O resultado de 31% obtido pelo indicador "Market Share - Encomendas" em relação à meta estabelecida (29%), reflete a participação dos Correios no segmento de encomenda, com 328 milhões de objetos distribuídos em relação ao tamanho estimado do mercado que é de 1,05 bilhão de objetos (Pitney

Bowes, 2023).

8. Quanto aos resultados obtidos pelos projetos estratégicos, informo:

a) Agenda ASG - Ambiental, Social e Governança: economia de R\$ 10,2 milhões em tarifa Branca, com revisão de contratos do Grupo A - energia em média tensão e entrega de 307 bicicletas elétricas em 2023, concessão de licença maternidade de 6 meses, auxílio para dependentes com deficiência, seleção de 4.382 jovens aprendizes, adesão à campanha Brasil Sem Misoginia e ao Guia Lilás, aprovação do Programa Bolsa de Estudos e inauguração do Ponto de Coleta Paraisópolis; instalação de usinas solares que geraram uma economia acumulada, em 2023, de aproximadamente R\$ 173 mil, com o Estacionamento Solar contíguo ao Correios Sede em Brasília/DF; e de R\$ 64,4 mil, com a Usina Solar de Mato Grosso; contribuindo também para a eficiência energética da empresa e, consequentemente, para a diminuição de emissões de gases poluentes; Programa de eletromobidade que inclui a implantação de veículos elétricos, visando melhorar a produtividade, reduzir custos e o impacto ambiental, e, ainda, a adequação de infraestrutura nas unidades operacionais envolvidas para possibilitar o carregamento das baterias dos veículos elétricos;

b) Ainda, no aspecto da sustentabilidade ambiental, os Correios tiveram seu Inventário Corporativo de Gases de Efeito Estufa reconhecido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), que concedeu o Selo Prata no Programa Brasileiro GHG Protocol. Destaca-se também a integração da Empresa com a Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), programa conduzido pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança Climática (MMA), onde são acompanhados indicadores relacionados aos seis eixos (recursos naturais, resíduos, qualidade de vida no trabalho, compras públicas sustentáveis, construções sustentáveis e sensibilização e capacitação dos empregados), com participação de seis superintendências estaduais e dos Correios Sede;

c) Aquisição de 193 cubômetros: com vistas a aumentar a produtividade no atendimento, tais equipamentos permitem realizar pesagem e leitura das dimensões de objetos postais de forma simultânea, sendo acoplados a balanças comuns de até 100 kg e sensores para a medição dos pacotes. Os cubômetros adquiridos já estão operando plenamente, aportando agilidade à captação de encomendas nas unidades Correios Empresa - CEM. Além dos cubômetros fixos, foi adquirida uma unidade dinâmica, implantada na CEM Água Branca, em São Paulo - SE/SPM, que permitiu ganhos de produtividade e captação de cerca de 4 mil objetos/dia, sem necessidade de aumentar o efetivo;

d) Inauguração da Loja de Correios Franqueada Nova Esperança, na Zona Leste de São Paulo, no Parque da Boa Esperança, negociação para ampliação do Correios Essencial (CEL) nos estados de MG, GO, SC, AL, RR e PA e instalação de Ponto de Coleta em Paraisópolis/SP; e

e) Disponibilização do sistema Correios Atende para todas as unidades de atendimento. O Correios Atende é um sistema de atendimento moderno e que proporciona maior comodidade ao cliente, com o pré-atendimento por meio do aplicativo Correios, oferecendo agilidade no atendimento, redução de custos e melhoria na experiência do cliente.

9. Os Correios prezam pela transparência na prestação de contas à sociedade, divulgando, conforme previsto na Instrução Normativa - IN TCU nº 84/2020 e na Decisão Normativa - DN TCU nº 198/2022, informações e análises quantitativas e qualitativas dos resultados da gestão orçamentária, financeira, operacional e patrimonial, com vistas ao controle social e aos controles externo e interno previsto na Constituição Federal.

10. Nesse sentido, encontram-se divulgadas no sítio eletrônico dos Correios na internet, [no endereço https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/institucional/publicacoes/processos-de-contas-anuais-prestacao-de-contas](https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/institucional/publicacoes/processos-de-contas-anuais-prestacao-de-contas), as peças que compõem a prestação de contas anual, quais sejam: Relatório da Administração, Relatório Integrado e a Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, além das demonstrações financeiras e contábeis.

11. Cumpre destacar que na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, os Correios explicitam informações relevantes, abordando os resultados para a consecução de políticas públicas, à estrutura de controle, os fatores de risco, as políticas e práticas de governança corporativa, assim como é apresentada a descrição da composição da remuneração da administração e do Conselho Fiscal.

12. Ressalta-se, por oportuno, que com o cumprimento desta etapa, resta concluído o processo de prestação de contas anuais dos Correios, exercício 2023.

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

Atenciosamente,

SÔNIA FAUSTINO MENDES



Documento assinado eletronicamente por **Sonia Faustino Mendes, Presidente**, em 08/10/2024, às 15:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **52659335** e o código CRC **6BD86D37**.



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

Referência: Processo nº 53180.035124/2024-87

SEI nº 52659335