

# RELATÓRIO INTEGRADO 2023

## Sumário

Bem-vindos .....	6
Mensagem do Presidente.....	8
Capítulo 1 - Visão Geral dos Correios e Ambiente Externo .....	11
1.1 Quem Somos .....	11
1.1.1 Estrutura Organizacional .....	12
1.2 Políticas e Normas Direcionadoras.....	13
1.3 Nossos Números .....	17
1.4 Cadeia de Valor.....	18
1.5 Modelo de Negócios dos Correios .....	19
1.6 Políticas Públicas.....	21
1.7 Relacionamento com a Sociedade .....	23
1.7.1 Canais de Relacionamento com os Clientes.....	24
1.7.2 Ouvidoria.....	26
1.7.3 Carta de Serviços ao Usuário.....	29
1.8 Cenário Nacional e Internacional .....	30
Capítulo 2 - Plano Estratégico Correios e Governança .....	32
2.1 Plano Estratégico.....	32
2.1.1 Desafios e Incertezas .....	34
2.2 Governança Corporativa.....	34
2.2.1 Indicadores de Governança.....	38
2.2.1.1 Indicador de Governança das Empresas Estatais - IG-Sest .....	39

2.2.1.2 Medidas Adotadas em Relação aos Indicadores .....	40
2.2.2 Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa.....	40
2.2.3 Gestão de Riscos .....	40
2.2.3.1 Riscos Estratégicos, Oportunidades e Perspectivas.....	45
2.2.4 Compliance .....	46
2.2.5 Segurança .....	48
2.2.6 Sistema de Controles Internos .....	50
2.2.7 Controle Interno .....	50
2.2.8 Auditoria Interna.....	52
2.2.9 Comunicação Corporativa Estratégica .....	54
2.2.10 Acordos de Cooperação Técnica e Protocolos de Intenções.....	55
2.2.11 Educação Corporativa.....	56
2.3 Corregedoria .....	58
Capítulo 3 - Resultados da Gestão.....	61
3.1 Indicadores, Metas e Resultados Alcançados para a Consecução do Plano Estratégico.....	61
3.1.1 Indicadores Setoriais .....	68
3.2 Resultados das Principais Áreas de Gestão .....	75
3.2.1 Negócios.....	75
3.2.2 Operações.....	79
3.2.3 Tecnologia.....	83
3.2.4 Administração .....	87
3.2.5 Gestão de Pessoas .....	93
Capítulo 4 - Informações Orçamentárias, Financeiras e Contábeis.....	99

4.1 Gestão Orçamentária .....	99
4.2 Gestão de Custos .....	103
4.3 Desempenho Financeiro e Contábil.....	103
4.3.1 Indicadores de Rentabilidade .....	106
4.3.2 Situação Financeira.....	106
4.3.3 Situação Patrimonial .....	110
4.4 Normas Legais Adotadas e Mecanismos de Controle .....	112
4.5 Informações da Área de Contabilidade dos Correios.....	114
4.6 Conclusões da Auditoria Independente .....	114
4.7 Determinações e Recomendações do Tribunal de Contas da União .....	114
4.8 Recomendações da Controladoria Geral da União.....	115
4.9 Principais Ações de Supervisão nas Entidades Ligadas aos Correios .....	116
Capítulo 5 - Sustentabilidade Empresarial .....	117
5.1 Governança .....	117
5.1.1 Governança em Sustentabilidade.....	118
5.1.2 Conduta Empresarial e Transparência na Gestão.....	119
5.1.3 Propósito, Cultura e Reconhecimentos em ASG .....	119
5.1.4 Reconhecimentos .....	120
5.2 Negócios Sustentáveis .....	121
5.3 Cuidado Ambiental .....	122
5.3.1 Clima - De Acordo com o GRI 305-3: Emissões 2016 .....	122
5.3.1.1 Inventário Corporativo.....	123
5.3.2 Recursos Naturais .....	124
5.3.3 Gestão de Resíduos .....	125

5.3.3.1 Coleta Seletiva Cidadã.....	126
5.3.4 Compras e Construções Sustentáveis .....	126
5.4 Compromisso Social .....	126
5.4.1 Trabalho Digno e Direitos Humanos .....	126
5.4.2 Programas Sociais .....	127
5.4.3 Ações Culturais .....	127
5.4.4 Relato de Sustentabilidade.....	127
Apresentadores de contas .....	128
Anexo I .....	130

## Bem-vindos

**Este é o Relatório de Gestão dos Correios 2023, na forma de relato integrado.**

Conforme 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 2023 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/textos), 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, sustentabilidade empresarial, 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.

A segunda etapa abrangeu a 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, tais como como tráfego postal; tendências de mercado; melhores práticas adotadas pelas administrações postais no mundo; diretrizes governamentais; comportamento dos clientes e indicadores de desempenho para 2023, destacando-se os seguintes temas:

- a) Plano Estratégico Correios 2023-2027;
- b) fortalecimento da Governança Corporativa;
- c) investimentos, otimização e modernização do processo operacional e ampliação da capacidade produtiva;
- d) diversificação e modernização da rede de atendimento;
- e) oferecimento de soluções logísticas destinadas às operações do comércio eletrônico e para a execução de políticas públicas nacionais;
- f) desenvolvimento do capital humano;
- g) aspectos ASG (Ambiental, Social e Governança) nas atividades dos Correios;
- h) 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 empresarial em todo o documento, além de organizá-lo de forma sintética no Capítulo 5 "Sustentabilidade Empresarial". A norma ISO 26000, que trata das diretrizes de responsabilidade social, e a Prática Recomendada 2030: Ambiental, Social e Governança - ASG, ambas da ABNT, bem como os padrões do *Global Reporting Initiative - GRI*, versão 2022, basearam a elaboração dos conteúdos de sustentabilidade.

Para mais informações sobre este relatório e seu conteúdo, envie um e-mail para [presidencia@correios.com.br](mailto:presidencia@correios.com.br).

## Mensagem do Presidente

O ano de 2023 foi histórico para os Correios: comemoramos, ao mesmo tempo, os 360 anos do serviço postal no Brasil e a retirada da estatal da lista de privatizações pelo Presidente da República Luiz Inácio Lula da Silva, já em seu primeiro dia de governo.

Foi um voto de confiança na capacidade da empresa de superar os obstáculos deixados pelo governo anterior, que incluíam um prejuízo de R\$ 800 milhões, a extinção de mais de 50 cláusulas do Acordo Coletivo de Trabalho, a falta de investimentos e a perda de clientes, entre outros.

Hoje, podemos olhar para trás e celebrar, com orgulho, os avanços conquistados ao longo de 2023 por meio da união de todas e todos em prol da reconstrução da empresa.

Resgatamos o clima organizacional, a equidade e a felicidade dentro dos Correios. Retomamos o diálogo e a dignidade das trabalhadoras e dos trabalhadores, fechando um Acordo Coletivo sem intermediação da Justiça do Trabalho, que dobrou o número de cláusulas e restaurou benefícios importantes que haviam sido extintos pelo governo anterior, além de conceder um aumento que chegou a 12% para parte do efetivo.

Atendendo uma demanda antiga, criamos um programa para concessão de bolsas de estudo para os profissionais de nível médio cursarem a faculdade de sua escolha, com paridade de gênero e reserva de 10% das vagas para pessoas com deficiência e 40% para negros, quilombolas e indígenas.

Realizamos processo seletivo para contratação de mais de 4 mil jovens aprendizes e, reforçando nosso compromisso com temas importantes para fortalecimento da equidade, aderimos à campanha Brasil Sem Misoginia, do Ministério das Mulheres, e ao Guia Lilás, da Controladoria Geral da União - CGU, que estabelece orientações para prevenção e tratamento do assédio moral, sexual e da discriminação no Governo Federal.

Ao longo do ano, adotamos uma série de medidas para inclusão de grupos historicamente minorizados, designando um número recorde de mulheres em espaços de decisão da empresa e incluindo uma meta, no nosso Plano Estratégico, para ter 40% de mulheres em todos os níveis de gestão até o fim de 2024. Estabelecemos, ainda, grupos de trabalho para combater os assédios e o racismo e promover a equidade nos Correios em todo Brasil.

Retomamos os investimentos na reforma e na construção de unidades operacionais e de atendimento, que se traduziram em melhores condições de trabalho. Inauguramos novos complexos operacionais dos Correios em Guarulhos, Valinhos e São José dos Campos, no Estado de São Paulo, e em Salvador, na Bahia, e iniciamos os processos para construção de centros no Maranhão e em Brasília, além de realizar a reforma de 400 agências. Para dar sequência a esse ciclo virtuoso de investimentos, pela primeira vez os Correios foram incluídos no Novo PAC do Governo Federal, que vai destinar, até 2026, R\$ 856 milhões para a construção de cinco novos centros operacionais e a modernização do parque tecnológico de 10 complexos.

Rompendo com a fronteira da invisibilidade e do preconceito, levamos nossos serviços para locais que antes eram considerados inacessíveis, por meio do lançamento do projeto Correios Comunidade. A primeira unidade, aberta em Paraisópolis, na capital paulista, beneficia mais de 100 mil pessoas com o acesso a serviços postais e a criação de 300 Códigos de Endereçamento Postal - CEPs. A criação de novas faixas de CEP também tem levado endereço e cidadania a milhares de pessoas em localidades como a Reserva Indígena Pataxó da Jaqueira, na Bahia. No total, em 2023, criamos e atualizamos cerca de 90 mil CEPs em mais de 120 localidades, cientes de que essa ação se traduz em cidadania para mais de cinco milhões de brasileiras e brasileiros.

Demos início à diversificação do nosso portfólio, por meio de parcerias para a oferta de novos negócios, como a firmada com a CNP Seguradora, uma das maiores empresas da Europa no segmento de seguros, para venda desse produto pela rede de agências da estatal. Também lançamos as bases para parcerias que irão nos permitir lançar novos produtos e serviços, mais adequados às necessidades da sociedade.

Sob a ótica dos indicadores de desempenho utilizados, mantivemos a empresa perseverante no atingimento dos objetivos definidos no Plano Estratégico, com destaque para os desempenhos apresentados nos indicadores de satisfação do cliente, de redução da emissão de CO<sub>2</sub>, de *market share* de encomendas e de universalização dos serviços postais.

Já na esfera da sustentabilidade ambiental, os Correios tiveram seu Inventário Corporativo de Gases de Efeito Estufa reconhecido pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, que concedeu à empresa o Selo Prata no Programa Brasileiro GHG *Protocol*, amplamente reconhecido no mercado nacional e internacional, pela realização completa dos inventários corporativos de emissões de gases de efeito estufa, com dados divulgados em Registro Público.

Destacamos, também, a integração da estatal 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 temáticos – recursos naturais, resíduos, qualidade de vida no trabalho, compras públicas e construções sustentáveis, sensibilização e capacitação dos empregados –, com participação de seis Superintendências Estaduais e do Correios Sede.

Em relação aos negócios, os Correios vêm promovendo ações voltadas ao aprimoramento da experiência e à obtenção da satisfação e lealdade dos clientes, as quais materializam o valor corporativo da “centralidade do cliente”, aspecto fundamental da cultura organizacional. No que se refere ao índice de lealdade, ressaltamos um crescimento de promotores da marca – pessoas que compartilham suas experiências positivas sobre os serviços da estatal, atraindo novos clientes, o que foi evidenciado por meio de 28 pesquisas aplicadas em 2023.

Encerramos o ano com duas grandes vitórias: a sanção da Lei que permite a contratação preferencial dos Correios por órgãos públicos, e a aprovação da reforma tributária, que garante na Constituição Federal a imunidade da estatal aos impostos federais, estaduais e municipais.

Em retribuição à confiança que a população deposita em nossa empresa, fechamos 2023 com uma corrente de solidariedade que uniu o Brasil todo em um só povo em torno do Papai Noel dos Correios, em uma mobilização recorde que ganhou o apoio expressivo da sociedade, artistas, atletas, autoridades e de um padrinho especialmente ilustre: o Presidente da República Luiz Inácio Lula da Silva. Todo o esforço foi recompensado por um resultado extraordinário: 100% dos pedidos elegíveis atendidos e o sorriso de mais de 270 mil crianças.

Todos esses avanços obtidos em 2023 ocorreram, ainda, com a recuperação dos indicadores financeiros, por meio de medidas eficientes de gestão que resultaram na melhoria de processos. Com isso, os Correios registraram melhora de 22% no resultado líquido e de 36% no Ebitda em comparação com o ano anterior, além de terem estancado a sangria do caixa da empresa, que vinha registrando queda desde junho de 2022 e foi estabilizado.

Cumpramos ressaltar que as conquistas e vitórias aconteceram sempre com a observância dos critérios de legalidade e compliance, o que nos permitiu alcançar 100% de transparência ativa no monitoramento realizado pela CGU.

Diante de tamanha transformação vivida pela estatal no período, foi necessário revermos a identidade corporativa da empresa, que agora conta com missão e visão corporativas que enfatizam o papel dos Correios como agentes de políticas públicas e braço logístico do Governo Federal.

Em nossos valores, incorporamos a diversidade e a sustentabilidade como princípios, em mais uma prova do nosso compromisso com a agenda ASG – sigla que condensa práticas relacionadas à preservação do meio ambiente, à inclusão social e à governança –, fundamental para que, de fato, os Correios colaborem com o progresso da sociedade.

Diante dos resultados aqui apresentados, a Diretoria dos Correios, comprometida com a transparência de suas ações, atesta a veracidade e a integralidade das informações presentes no Relatório Integrado, e reforça o compromisso com a sociedade e com o Governo no sentido de promover a integração nacional e sermos um importante agente executor de políticas públicas em benefício da sociedade brasileira.

Em 2024, seguiremos superando desafios para levar os Correios para mais perto do povo, nas comunidades, nos rincões do Brasil e onde quer que nossa presença seja necessária, aproximando pessoas, instituições e negócios com nossas soluções de comunicação e logística e, também, por meio da promoção de políticas públicas para a sociedade, sempre de forma sustentável

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 5.552 municípios 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 dos mercados 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 desenhadas 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. Como resultado, os Correios vêm fortalecendo seu papel de empresa pública comprometida com o desenvolvimento sustentável do Brasil e viabilizadora de políticas sociais.

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 é reconhecida internacionalmente e os serviços postais brasileiros foram qualificados como os melhores da América Latina durante o 4º Congresso Extraordinário da UPU, ocorrido em outubro de 2023, em Riade, na Arábia Saudita. Na ocasião, o Brasil foi homenageado com a premiação “Líder Regional no setor postal”, sendo consagrado pela UPU como o País campeão do desenvolvimento do setor entre seus pares da América Latina.

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

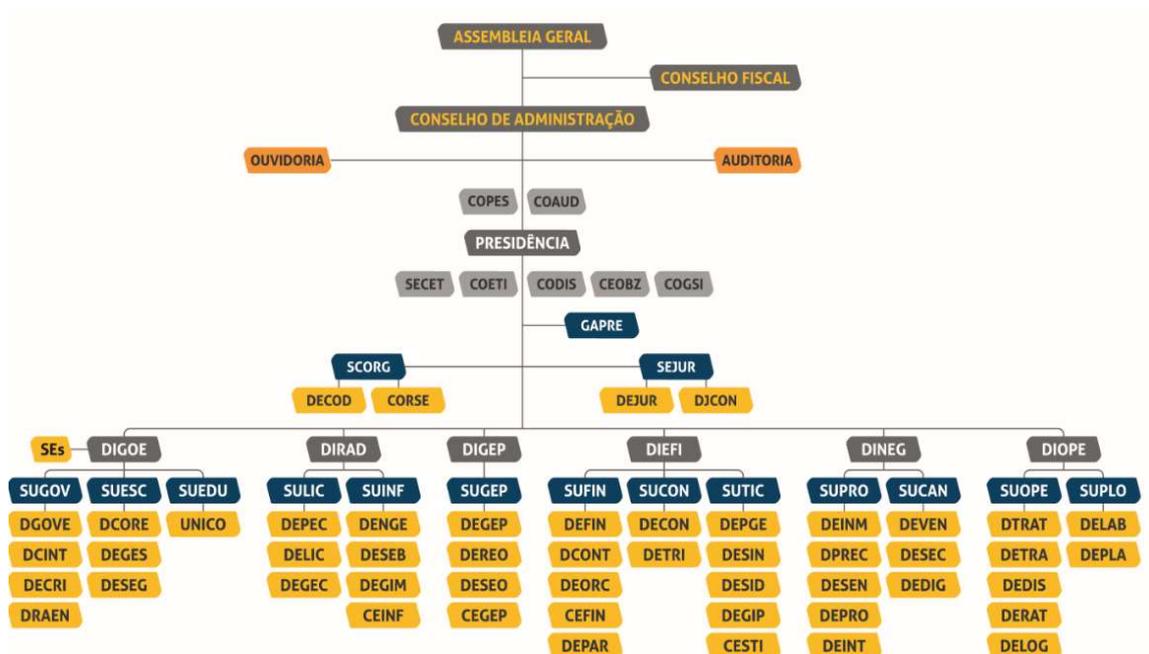
existentes no mercado, sendo composta por negócio, missão, visão e valores. Para 2023, a identidade corporativa manteve-se inalterada em todos os elementos que a compõe: negócio, missão, visão e valores.

Figura 1: Identidade Corporativa dos Correios - Plano Estratégico 2023-2027



Fonte: Correios - Plano Estratégico 2023-2027.

### 1.1.1 Estrutura Organizacional



Fonte: Correios, 2023.

## 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 e as diretrizes da governança corporativa dos Correios, assim como as responsabilidades das instâncias internas e de apoio à governança, de forma a promover o direcionamento estratégico e a avaliar e monitorar a gestão, contribuindo para a geração de valor sustentável a todas as partes interessadas. Disponível em: Políticas Corporativas – Correios.

### **Política Corporativa de Compliance**

Estabelece princípios, diretrizes, papéis e responsabilidades 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: Políticas Corporativas – Correios.

### **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, da visão e dos objetivos institucionais. Disponível em: Políticas Corporativas – Correios.

### **Política Corporativa de Consequências**

Estabelece princípios e diretrizes para aplicação de sanções éticas e disciplinares a todos os empregados, independentemente do cargo ou da função exercidos, em resposta a condutas e ações realizadas em descumprimento ao Código de Conduta Ética e Integridade, ao Regime Disciplinar, aos regulamentos e às políticas internas, assim como a outros normativos afetos aos Correios. A Política Corporativa de Consequências encontra-se disponível em: Políticas Corporativas – Correios.

### **Política de Transações com Partes Relacionadas**

Nortea 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: Políticas Corporativas – Correios.

### **Política de Divulgação de Informações**

Estabelece princípios, diretrizes, competências e responsabilidades que disciplinam o uso e a divulgação de informações, em especial aquelas relevantes à sociedade e às demais partes interessadas, assegurando que tais informações sobre a empresa sejam prestadas com integridade, conformidade, transparência, tempestividade, confidencialidade e equidade. Disponível em: Políticas Corporativas – Correios.

### **Política de Dividendos**

Tem por finalidade estabelecer princípios, diretrizes e responsabilidades para a destinação de resultados, distribuição de dividendos e pagamento de juros sobre capital próprio, de forma a garantir a perenidade e a sustentabilidade financeira de curto, médio e longo prazos dos Correios, tendo como premissas a solidez financeira para a manutenção de seu negócio. Disponível em: Políticas Corporativas – Correios.

### **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: Políticas Corporativas – Correios.

### **Política Comercial**

Estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades para a sistematização do relacionamento dos Correios com seus clientes, definindo parâmetros para tomadas de decisões e transparência nas relações comerciais. Disponível em: Políticas Corporativas – Correios.

### **Política Corporativa de Segurança da Informação e de Proteção de Dados**

Define os princípios, diretrizes e responsabilidades relativas à governança e gestão da segurança da informação corporativa, proteção e privacidade dos dados pessoais, em conformidade com a legislação vigente, as normas técnicas pertinentes, os valores corporativos e as melhores práticas, visando manter a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, a autenticidade, a legalidade, a privacidade, a auditabilidade e o não repúdio da informação corporativa. Disponível em: Políticas Corporativas – Correios.

### **Política de Sustentabilidade Empresarial**

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: [Políticas Corporativas – Correios](#).

### **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: [Políticas Corporativas – Correios](#).

### **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 estratégicos dos Correios. Disponível em: [Políticas Corporativas – Correios](#).

### **Política de Comunicação**

Estabelece princípios e diretrizes da comunicação corporativa para alinhamento com os objetivos estratégicos dos Correios, direcionando a comunicação – institucional, mercadológica, interna e administrativa – de todas as áreas para uma atuação integrada e uníssona. Disponível em: [Políticas Corporativas – Correios](#).

### **Política de Segurança Corporativa**

Estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades corporativas para nortear a governança e o fortalecimento da segurança corporativa, visando a segurança dos ativos, com a finalidade de contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos dos Correios. Disponível em: [Políticas Corporativas – Correios](#).

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

Figura 2: Programa de Compliance dos Correios



Disponível em: [Compliance – Correios](#)

### Programa de Compliance Concorrencial

Na mesma linha do Programa de Compliance, o Programa de Compliance Concorrencial contempla um conjunto de mecanismos e procedimentos internos que buscam o fortalecimento institucional por meio de um ambiente de negócios probo, íntegro e capaz de ser o diferencial competitivo da empresa no mercado, com foco na Lei de Defesa da Concorrência - Lei nº 12.529/2011, garantindo, contudo, a universalização dos serviços postais com qualidade. Disponível em: [Compliance – Correios](#).

### Código de Conduta Ética e Integridade dos Correios

O Código de Conduta Ética e Integridade pode ser consultado em: [codigo-de-conduta-etica-integridade \(correios.com.br\)](http://codigo-de-conduta-etica-integridade.correios.com.br).

Em 2023, a Comissão de Ética dos Correios examinou 159 denúncias e admitiu 65 para apuração.

Em relação ao tema “conflito de interesses”, a Comissão de Ética participou do processo para resposta a 67 solicitações formuladas pelos empregados sobre o exercício de atividades profissionais/empresariais fora do ambiente de trabalho

nos Correios. Desse total de registros, 28 referiam-se a consultas e 39 foram pedidos de autorização.

No tocante à sua atribuição de promover a disseminação da cultura da ética, com o apoio de várias áreas da empresa, foi elaborada e publicada a cartilha de orientação aos empregados sobre o uso das redes sociais, além da formatação e aplicação do treinamento sobre o bom uso das redes sociais, que foi destinado a orientar toda a força de trabalho da empresa e obteve alcance de mais de 70% do público interno, incluindo a alta administração (Diretoria Executiva, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria).

No mês de agosto de 2023, os Correios sediaram a 164ª reunião do Fórum Nacional de Gestão da Ética nas Empresas Estatais, na qual se estimulou o desenvolvimento e o fortalecimento dos princípios governamentais e empresariais de gestão da ética.

Destaca-se, ainda, a participação da Comissão de Ética dos Correios no Seminário sobre Ética e Compliance no Combate à Corrupção, que abordou a importância da ética, integridade e transparência nas relações interpessoais e corporativas. O propósito desse evento foi promover a cultura da ética e o compliance no enfrentamento à corrupção.

### **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: [Publicações – Correios](#).

### **1.3 Nossos Números**

Os Correios estão presentes em 5.552 (99,68%) de 5.570 municípios brasileiros e entregam, diariamente, mais de 9,1 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 na tabela a seguir evidenciam a magnitude e a complexidade da operação realizada pela estatal na prestação dos serviços postais.

Tabela 1 - Nossos Números - Ano Base 2023

<b>NOSSOS NÚMEROS</b>	<b>2023</b>
Mensagens entregues por dia	6,9 milhões
Encomendas entregues por dia	2,1 milhões
Linhas aéreas	10
Toneladas de carga aérea por dia	+ 300 toneladas
Unidades de tratamento	53 (1 CTC, 42 CTCE e 10 CTE)
Capacidade de tratamento instalada	+ 5,4 milhões de encomendas/dia

NOSSOS NÚMEROS		2023
Unidades de atendimento	+ 18 milhões de mensagens/dia	
Quantidade de atendimentos		10.658
Quantidade de atendimentos		+175 milhões
<i>Lockers</i> instalados	+ 58 mil objetos postados para <i>lockers</i>	146 <i>lockers</i>
Armazéns para <i>fulfillment</i>		13
Quantidade de veículos de distribuição	26.100 (caminhões, furgões e motocicletas)	
Km rodados	1,2 milhão/dia, 32 voltas diárias ao redor da Terra	
Municípios atendidos pelos Correios		5.552
Carteiros		45.987

Fonte: Correios, 2023.

#### 1.4 Cadeia de Valor

A cadeia de valor é uma representação gráfica que evidencia as interligações dos processos que proporcionam valor aos clientes. Além disso, possibilita à empresa identificar os principais processos que contribuem para o desenvolvimento de vantagem competitiva e perenidade empresarial. Dessa forma, a cadeia de valor desempenha um papel significativo na estratégia de longo prazo dos Correios, assegurando que a organização esteja estruturada de maneira eficaz para a realização dos seus objetivos.

A estruturação dos macroprocessos na cadeia de valor dos Correios visa assegurar uma abordagem integrada e eficiente, alinhada com os objetivos organizacionais, que permite uma compreensão clara e detalhada de como cada componente contribui para o sucesso global da empresa, desde a operação essencial até as atividades estratégicas e de gestão que orientam o desempenho e a direção da organização.

Conforme figura a seguir, a cadeia de valor foi estruturada de maneira a destacar a relevância dos processos que a compõem.

Figura 3: Cadeia de Valor dos Correios



Fonte: Correios, 2023.

### 1.5 Modelo de Negócios dos Correios

Com cobertura abrangente em todo o território nacional, os Correios estão empenhados em assegurar a universalização e continuidade dos serviços postais para a população brasileira, oferecendo não apenas um vasto portfólio de produtos e serviços, como também buscando compreender as necessidades individuais de seus clientes e a prática da sustentabilidade empresarial, focando em soluções adequadas que permitam aproximar pessoas e organizações, onde quer que estejam.

O sólido modelo de negócios dos Correios está fundamentado na nobre missão de conectar pessoas, instituições e negócios, por meio de soluções de comunicação e logísticas reconhecidas por sua acessibilidade, confiabilidade e competitividade. As agências dos Correios desempenham um papel essencial como pontos de apoio à cidadania, contribuindo para a ampliação da oferta de serviços públicos e proporcionando conveniência à sociedade.

A diversidade e amplitude da oferta de produtos e serviços pelos Correios são estrategicamente organizadas em três linhas de negócios: Logística, Comunicação e Atendimento.

#### Logística

Os Correios mantêm um consolidado processo logístico para gerenciar operações postais em todo o Brasil, a partir da captação e entrega de remessas nacionais e internacionais e de prestação de serviços de logística integrada. Com uma extensa rede de agências e pontos de coleta, além de outras unidades operacionais, a empresa assegura a eficiência na coleta, transporte, triagem e

entrega de correspondências e encomendas.

Esse processo complexo envolve coordenação, tecnologia e conhecimento das peculiaridades logísticas do País, demandando a constante busca da empresa por melhorias para atender às demandas crescentes da sociedade brasileira.

A prestação dos serviços de logística contempla:

a) Encomendas: o segmento abrange o ciclo completo, desde o recebimento/coleta até a expedição, transporte e entrega de objetos, independentemente do valor mercantil. Inclui, também, a logística reversa, permitindo o retorno da encomenda ao remetente, mediante autorização de postagem, com possibilidade de entrega simultânea de outra encomenda no momento da postagem ou da coleta;

b) Logística Integrada: projetada para atender às demandas diversificadas do mercado, proporcionando eficiência operacional, redução de custos logísticos e uma experiência mais integrada para os clientes. Essa oferta reflete a adaptação da empresa às dinâmicas do comércio contemporâneo e à crescente importância da logística na cadeia de abastecimento. Esse serviço compreende armazenagem, processamento de pedidos, separação, embalagem, transporte/distribuição e logística reversa. Além de operações customizadas, como a distribuição de livros didáticos e provas do Exame Nacional do Ensino Médio - Enem, de cunho social, os Correios disponibilizam serviços específicos, como o Correios Log+, para empresas atuantes no mercado nacional e internacional, e o Log Supri, para gestão de estoques;

c) Internacional: os Correios oferecem soluções logísticas internacionais abrangentes, incluindo envios de mensagens, impressos e bens, adaptando-se ao comércio eletrônico global. Atuando como operador postal designado do Brasil, a empresa segue a Convenção Postal Universal e proporciona serviços específicos para o *e-commerce* internacional. Contribuindo para o crescimento exponencial desse setor no País, os Correios visam atender eficientemente às demandas dos *marketplaces*, melhorando a experiência do cliente. Seu papel fundamental no desenvolvimento do mercado de importações permite aos brasileiros realizar compras globais e receber os produtos em suas casas, em prazos reduzidos.

As operações logísticas de grande envergadura realizadas pelos Correios evidenciam sua importância como um elemento crucial na integração nacional e no apoio à execução das políticas governamentais. Essa relevância se manifesta de forma notória em sua função essencial de garantir o recebimento dos livros didáticos pelos estudantes das escolas públicas, bem como em facilitar o acesso dos cidadãos a medicamentos e outros itens básicos. Adicionalmente, no contexto competitivo, os Correios assumiram um papel proeminente, estabelecendo-se como um parceiro indispensável para o comércio eletrônico, tanto a nível nacional quanto internacional. A empresa fornece um suporte crucial aos micro e pequenos empreendedores, auxiliando-os nas estratégias de *e-commerce*, o que não apenas fortalece suas atividades comerciais, mas também contribui de forma significativa para a vitalidade econômica do País. Em síntese, os Correios transcendem sua função meramente logística, erigindo-se como um pilar fundamental para o desenvolvimento e a sustentabilidade do Brasil.

## Comunicação

Os Correios oferecem serviços completos de captação e entrega de correspondências, incluindo tanto a forma física quanto a digital. Além disso, disponibilizam soluções eficientes para envio agrupado, conhecido como malote, atendendo às necessidades corporativas de transporte de documentos e itens diversos. A empresa também oferece soluções de *marketing* direto, permitindo que empresas realizem campanhas promocionais por meio do envio personalizado de materiais. Esses serviços são fundamentais para facilitar a comunicação entre empresas, instituições e seus públicos, adaptando-se às mudanças tecnológicas e oferecendo soluções integradas para as necessidades variadas de seus clientes.

A prestação dos serviços de comunicação é composta por:

- a) Mensagem: forma de comunicação, seja física ou digital, de natureza administrativa, social ou comercial, contendo informações específicas para o destinatário. Os Correios, além de mensagens que tramitam exclusivamente em papel, oferecem opções híbridas (mensagens que transitam eletronicamente e são impressas para entrega física ou vice-versa) e digitais, disponíveis exclusivamente no aplicativo Correios;
- b) Marketing: comunicação publicitária, promocional e/ou informacional, seja ela física, híbrida ou digital, seguindo as normas de classificação dos Correios;
- c) Malote: serviço de coleta, transporte e entrega regular e frequente, em todo o território nacional, de remessas agrupadas de objetos.

## Atendimento

Os Correios oferecem uma variedade de soluções de atendimento para satisfazer às diversas necessidades dos clientes. Com uma extensa rede de agências físicas, central de atendimento e aplicativos móveis, a empresa busca garantir conveniência e eficiência no acesso aos serviços postais. Essas opções abrangem desde atendimento presencial até canais virtuais, proporcionando aos clientes flexibilidade e variedade nas formas de interação com os Correios. O objetivo é oferecer uma experiência abrangente e satisfatória aos usuários, adaptando-se às preferências e exigências contemporâneas.

Os serviços de **Conveniência** ofertam atendimento presencial aos cidadãos e consumidores, contemplando a venda de produtos próprios, de terceiros e artigos filatéticos. Destaca-se o Balcão do Cidadão, que visa integrar prestadores de serviços aos usuários, tornando os Correios um ponto central na oferta de multisserviços para diversas entidades, sendo acessível e adaptável e contribuindo para o desenvolvimento sustentável do País.

### 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.

Tabela 2 - PPA 2020-2023

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	20	4	115	186
	15VF -Criação e instalação da infraestrutura de Correios	-	28	11	49	88
	20PU - Manutenção da infraestrutura dos Correios	314	244	274	493	1.325
Programa de Gestão: 0035 - Programa de Gestão e Manutenção das Empresas Estatais Federais	4102 - Manutenção e adequação das infraestruturas de bens móveis, veículos, máquinas e equipamentos	251	145	352	371	1.119
	4103 - Manutenção e adequação de ativos de informática, informação e teleprocessamento	221	201	219	207	848
<b>TOTAL</b>		<b>833</b>	<b>638</b>	<b>860</b>	<b>1.235</b>	<b>3.566</b>

Fonte: Correios, 2023.

\* Valores atualizados, conforme Lei Orçamentária Anual.

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

Alinhado ao PPA, no que tange à carteira de investimentos dos empreendimentos incluídos no Novo Programa de Aceleração do Crescimento - PAC Correios, do Governo Federal, vinculados ao eixo inclusão digital e conectividade dos serviços postais e logística de entregas, destacam-se a construção de centros de serviços postais e a implantação de sistemas de triagem automatizado, entre os quais se encontravam, ao final de 2023, em fase de licitação em Guarulhos/SP e em São José dos Pinhais/PR.

Para as diretrizes da universalização dos serviços de atendimento e de distribuição postais, os prazos para a entrega dos objetos integrantes dos serviços postais básicos e os respectivos índices de qualidade a serem observados pela empresa estão estabelecidos na Portaria nº 2.729/2021 do Ministério das Comunicações.

Oriundas dessas diretrizes para a universalização dos serviços de atendimento e de distribuição postais, as métricas de universalização visam assegurar a oferta de atendimento postal e mensurar o percentual de distritos atendidos com distribuição postal em todo o território nacional, de forma permanente, em condições de qualidade adequada e a preços acessíveis. As metas definidas para a universalização do atendimento postal básico e o percentual de distritos com distribuição postal também derivam da portaria. A expansão dos serviços prestados pelos Correios, 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, sobretudo nas localidades mais remotas e

carentes de infraestrutura.

A análise correspondente ao resultado obtido pelos indicadores relacionados à universalização dos serviços de atendimento e de distribuição postais, 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, do comportamento dos clientes e dos resultados dos seus principais indicadores de desempenho. Também é considerada a participação da empresa no mercado concorrencial, assim como os seus resultados financeiros. A partir desse diagnóstico, são definidos objetivos para alcance da missão dos Correios de conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções de comunicação e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas.

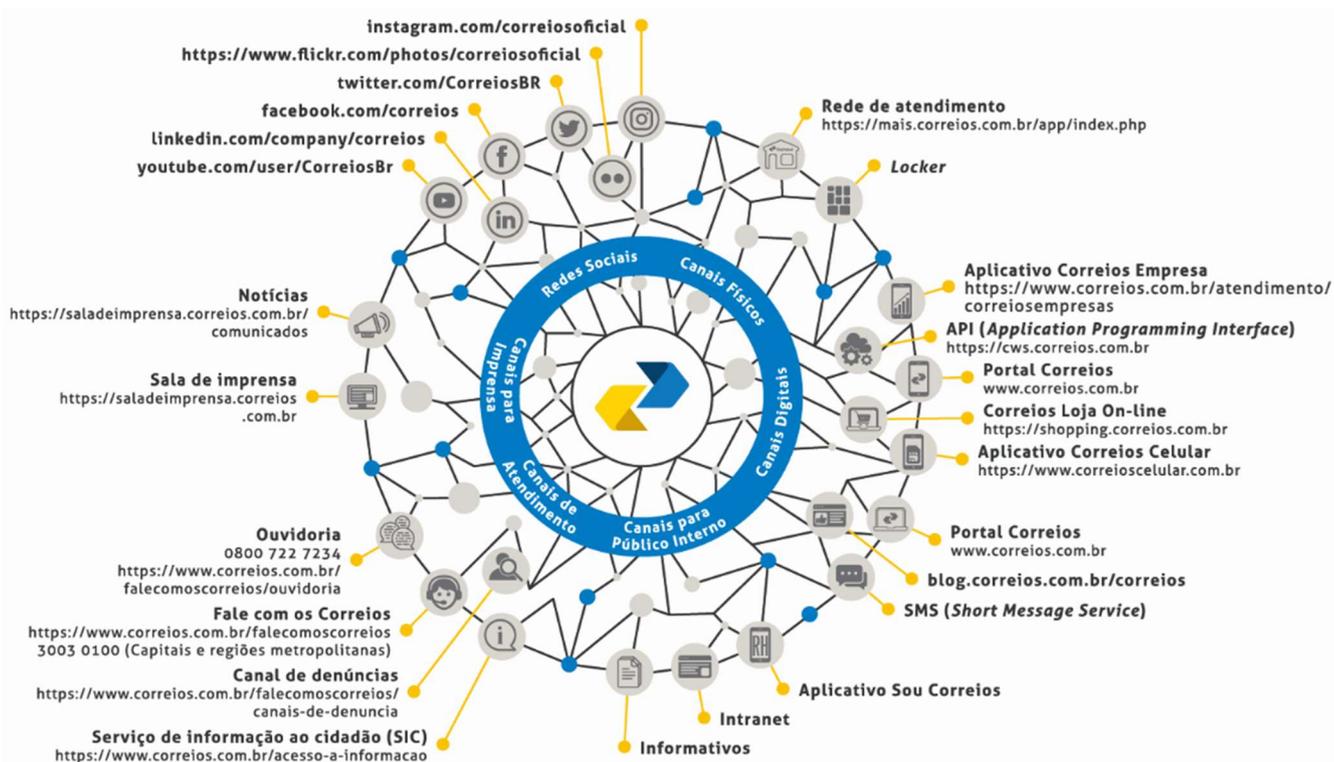
Em aderência aos elementos contidos no Plano Estratégico e dada a essencialidade dos serviços postais, a empresa vem continuamente aprimorando a qualidade operacional e fortalecendo valores como respeito às pessoas, adaptabilidade e centralidade do cliente; além de manter um relacionamento próximo e significativo com a sociedade, desempenhando um papel vital na conectividade, educação, saúde e desenvolvimento comunitário. Sua presença e compromisso contínuo são fundamentais para enfrentar os desafios e promover o bem-estar em todo o País.

Em 2023 não foi diferente. Os Correios mantiveram um relacionamento crucial e multifacetado com a sociedade brasileira, em meio a um contexto de desafios econômicos e sociais, desempenhando papel fundamental como um serviço essencial e confiável para milhões de brasileiros em todo o País, continuando a ser peça-chave na infraestrutura de comunicação do Brasil.

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 Correios 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:

Figura 4: Canais de Atendimento dos Correios



Fonte: Correios, 2023.

### 1.7.1 Canais de Relacionamento com os Clientes

A seguir, destacam-se os principais canais de interação com os clientes e apresentam-se os resultados alcançados em 2023:

a) Serviço Central de Atendimento dos Correios - SAC:

I - telefone: aproximadamente 6,7 milhões de chamadas recebidas, das quais 842 mil foram atendidas pelo serviço 24 horas, 7 dias por semana;

II - *chat web* (Carol): 5,5 milhões de interações via *chat on-line*, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;

III - CAC (atendimento especializado): suporte especializado a clientes com contratos nas áreas de tecnologia e finanças, totalizando cerca de 250 mil atendimentos telefônicos.

b) redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter): gerenciadas/respondidas mais de 330 mil interações;

c) vendas a distância: prospecção ativa de novos contratos, resultando na efetivação de 11.253 acordos;

d) Fale Conosco: registradas 9,8 milhões de manifestações, com 96,6% das solicitações atendidas;

e) Consumidor.gov.br: 16.786 manifestações recebidas, com tempo médio de resposta em 7 dias e uma taxa de solução de 76,4%;

- f) Reclame Aqui: registradas 140.559 manifestações, com resposta integral a 100% dos casos.

Os Correios estão comprometidos em proporcionar um amplo e eficiente atendimento, englobando diversas plataformas para atender de maneira mais completa às necessidades e expectativas de nossos clientes e da sociedade como um todo.

Nesse contexto, os Correios realizam anualmente a revisão de sua Política Comercial. Esse processo visa oferecer uma readequação das contrapartidas e proporcionar ofertas de preços mais vantajosas para os clientes que utilizam os serviços dos Correios com maior frequência, permitindo oferecer soluções mais competitivas e adequadas às necessidades de seus clientes, promovendo um relacionamento mais sólido e satisfatório para ambas as partes.

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 do cliente.

### **Experiência do Cliente**

Os Correios, por meio do Modelo Integrado de Gestão da Satisfação dos Clientes, têm promovido ações voltadas ao aprimoramento da experiência e à conquista da satisfação e lealdade dos clientes. Tais ações materializam o valor corporativo da centralidade do cliente, aspecto fundamental da cultura organizacional. Para alcançar esse objetivo, são utilizadas métricas específicas que fornecem *insights* valiosos sobre a percepção e o comportamento dos clientes.

As principais métricas implementadas foram:

- a) *Net Promoter Score* - NPS: avalia o nível de satisfação e propensão à recomendação da empresa, sendo um importante indicador da experiência do cliente, que possibilita comparações com concorrentes ou empresas similares, tanto nacional quanto internacionalmente;
- b) *Customer Satisfaction Score* - CSAT: conhecido em português como Pontuação de Satisfação do Cliente, é utilizada para avaliar o nível de satisfação dos clientes em relação à empresa, abrangendo diferentes etapas de sua interação com os Correios;
- c) *Customer Effort Score* - CES: mede o esforço do cliente para interagir com os serviços dos Correios e alcançar seus objetivos ao utilizar os serviços da empresa;
- d) *Net Value Score* - NVS: mensura o valor da marca dos Correios, na perspectiva dos clientes, fornecendo *insights* sobre os benefícios percebidos pelos clientes em relação aos preços praticados.

Por meio da análise dessas métricas, os Correios podem identificar com precisão as principais preocupações e necessidades dos clientes, direcionando seus

esforços para implementar melhorias nos serviços, produtos, processos, canais de atendimento ou ferramentas disponibilizadas. Essa abordagem orientada por dados é fundamental para garantir a contínua satisfação e fidelização dos clientes.

Em 2023, os Correios mapearam duas novas personas, totalizando sete no portfólio da empresa. As personas representam clientes atuais e potenciais em diferentes segmentos, o que contribui para a compreensão dos objetivos, desafios e oportunidades dos clientes, sendo suas jornadas essenciais para identificar possíveis atritos.

No contexto da cultura de centralidade do cliente, os Correios têm buscado disseminar o conhecimento sobre Experiência do Cliente (*Customer Experience-CX*), preparando especialistas para a formatação de produtos, serviços e canais. Destaca-se a criação do programa Embaixadores de CX, que tem o objetivo de promover o entendimento, engajamento e mudança de comportamento, ancorados na cultura de centralidade do cliente. Com 540 promotores voluntários inscritos em todo o Brasil, mais de 170 embaixadores foram treinados em 2023.

Por fim, foi elaborada a 4ª edição do Plano de Excelência ao Cliente - PEX para 2024, um instrumento que concentra as principais preocupações dos clientes, envolvendo projetos, recomendações de Ouvidoria e desafios para os Correios.

### 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. 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.

A Ouvidoria dos Correios está localizada em Brasília/DF, no Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco A, dispondo de sala 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.

A Ouvidoria pode ser contatada das seguintes formas:

a) telefone:

0800 722 7234 (atendimento em dias úteis, das 8h às 18h);

b) internet – por meio do formulário para registro da manifestação:

Link para acesso:

FALE CONOSCO (correios.com.br)

c) por correspondência ou presencialmente – envio de manifestação para:  
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 - Mcom, da plataforma Fala.BR e dos órgãos de defesa do consumidor.

Em 2023, registra-se um aumento de 64% na quantidade total de manifestações, em relação ao ano anterior. Um dos motivos baseia-se na recepção, de forma automatizada, das manifestações advindas do Fala.BR no sistema próprio dos Correios (Fale Conosco). Essas manifestações representaram cerca de 10% das manifestações acolhidas na Ouvidoria em 2023 (8.973 manifestações).

Constata-se a elevação na quantidade de manifestações dos tipos “Solicitação” e “Reclamação”, em 2023, em comparação ao ano anterior, em razão do aumento das reclamações/solicitações relacionadas aos objetos internacionais e à mudança do processo de importação (Remessa Conforme – os impostos das compras passaram a ser declarados e pagos antes de as encomendas estarem em solo nacional).

Além disso, foi percebido aumento de registros no tipo “Solicitação” no período, impulsionado pelo acolhimento de manifestações referentes a “Reavaliação de Demissões” – tipo recepcionado temporariamente na Ouvidoria e direcionado à Diretoria de Gestão de Pessoas para tratamento. De janeiro a abril/2023, a Ouvidoria recebeu 1.286 manifestações desse tipo, 1% do total registrado no ano de 2023.

Na tabela a seguir, são apresentados os tipos e totais de manifestações recebidas pela Ouvidoria dos Correios, considerando o cadastro dos usuários e clientes:

Tabela 3 - Quantidade de Manifestações por Tipo

TIPO	2021	2022	2023
Reclamação	34.476	19.567	27.456
Solicitação*	46.440	24.976	52.882
Denúncia	8.726	5.651	3.982
Sugestão	2.624	2.545	3.940
Elogio	5.113	3.488	4.027
<b>TOTAL</b>	<b>97.379</b>	<b>56.227</b>	<b>92.287</b>

\* Tipos agrupados: composto pelos tipos Dúvida, Solicitação de Visita ou Atendimento Comercial, Helpdesk, Comunicação, Solicitação de Ressarcimento de Objeto Postado, Solicitação financeira de produtos oferecidos ou serviços prestados pelos Correios, Solicitação FalaBr, Acesso à informação, Simplifique e Reavaliação de Demissões.

Fonte: Correios - Fale Conosco, Ouvidoria. Acesso em: 09/01/2024.

A Ouvidoria dos Correios recebe as denúncias e comunicações de irregularidade registradas de maneira anônima, em conformidade com o que estabelece a Lei

nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021, sendo o canal único nos Correios para esse fim, que pode ser utilizado por qualquer pessoa para relatar atos ilícitos e outras irregularidades. Tem como objetivo promover a melhoria contínua na governança, processos e controles internos dos Correios, bem como proteger a imagem e reputação, além de reduzir potenciais perdas financeiras.

Esclarece-se que, após o recebimento das denúncias, é realizada uma análise prévia da manifestação pela Ouvidoria para identificação de elementos mínimos que permitam a sua apuração pela empresa, em conformidade com o art. 15, § 1º da PRT CGU nº 581/2021. Em 2023, após essa verificação, 1.849 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.

Pela internet o acesso ocorre por meio do Canal de Denúncia, disponível em: <https://www.correios.com.br/falecomoscorreios/canais-de-denuncia>. Os demais contatos estão informados nos canais de acesso à Ouvidoria.

A Ouvidoria também é responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, instituído 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, em processo conhecido como transparência passiva, o interessado apresenta um pedido de acesso à informação na plataforma Fala.BR e, caso não fique satisfeito com a resposta, poderá apresentar recurso.

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

Tabela 4 - SIC - Quantidade de Pedidos de Acesso à Informação e Recursos

PERÍODO	PEDIDOS	RECURSOS AO CHEFE HIERÁRQUICO*	RECURSOS A AUTORIDADE MÁXIMA*	RECURSOS À CGU*	RECURSOS À CMRI*	
2021	739	130		53	38	5
2022	561	96		56	44	14
2023	965	64		22	15	2

\*A quantidade de recursos considera a data de abertura do pedido de acesso à informação relacionada ao recurso. Fonte: CGU - Relatórios de Manifestações e Recursos LAI. Disponível em: CGU - Painel Lei Acesso à Informação. Disponível em: [Central de Painéis \(cgu.gov.br\)](https://cgu.gov.br). Acesso em: 09/01/2024.

Em 2023 foram registrados 965 pedidos de acesso à informação, número 72% maior que o registrado em 2022 (561).

Em relação à transparência ativa – divulgação de dados na internet por iniciativa do próprio órgão/entidade ou por exigência legal –, destaca-se que, a partir de setembro de 2023, 100% dos 49 itens avaliados pela CGU foram avaliados como “cumpre”, resultado decorrente da interação da Ouvidoria com as áreas

detentoras das informações e ação por parte delas para regularizarem aqueles itens em desconformidade.

A empresa também atingiu 86,12% no índice de transparência e 100% dos critérios essenciais, na fiscalização inserida no segundo ciclo do Programa Nacional de Transparência Pública - PNTP, iniciativa coordenada pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas - Atricon, em correalização com o Tribunal de Contas da União - TCU, que teve como objetivo examinar o nível de transparência ativa nos portais institucionais dos órgãos públicos de todo o Brasil. Com esse resultado, os Correios enquadram-se no nível ouro do PNTP e em 7º lugar entre as 28 estatais independentes avaliadas.

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 729 Procons usuários do Proconsumidor ao sistema dos Correios.

Tabela 5 - Manifestações Proconsumidor

ANO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
2021	3.270
2022	2.719
2023	3.368

Fonte: Correios - ODC. Acesso em: 09/01/2024.

Destaca-se que os dados acima retratam o cenário disponível no momento da extração das informações em seus respectivos sistemas. Como existem eventuais alterações no trâmite das manifestações, poderá haver ajuste nos resultados entre este relatório e aqueles emitidos anteriormente.

Mais informações podem ser consultadas nos relatórios da Ouvidoria dos Correios, disponíveis no endereço: [Relatórios de Ouvidoria – Correios](#).

### 1.7.3 Carta de Serviços ao Usuário

Os Correios disponibilizam 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: [Carta de Serviços aos Usuários – Correios](#).

Os horários de atendimento e os endereços das agências em todo País estão disponíveis no aplicativo dos Correios e no endereço: [Busca Agências \(correios.com.br\)](#).

## 1.8 Cenário Nacional e Internacional

No ambiente postal 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. Com subsídio da análise de ambientes interno e externo, realizada anualmente na empresa, acredita-se ser uma tendência para os próximos anos a redução do tráfego postal e das receitas mundiais oriundas do *e-commerce*, inclusive no correio do Brasil.

A empresa segue monitorando as tendências de consumo e a situação econômica do Brasil e do setor postal na era digital, as quais são influenciadas pela disruptura e tecnologias digitais, mudanças dos modelos e das relações de trabalho, vulnerabilidades econômicas e patamares de investimentos requeridos pelo mercado. Destacam-se nesse cenário os fenômenos sociais que impactarão o mercado logístico e de trabalho, em razão das mudanças demográficas, da escassez de mão de obra qualificada e dos movimentos civis, cívicos e pela igualdade.

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.

Nesse contexto, as principais características de operadores postais de alto desempenho, no cenário nacional e internacional, mantêm-se dentre alguns requisitos:

- a) cultura orientada para a centralidade do cliente;
- b) expansão do ecossistema e plataformas digitais de *e-commerce*;
- c) implantação de logística de varejo *omnichannel*, ofertas de *marketing* hiperpersonalizadas e facilidade de pagamento;
- d) disruptura digital e crescimento das tecnologias digitais;
- e) ações para redução da crise climática e proteção do meio ambiente;
- f) ações pela equidade, diversidade e inclusão social e cultural.

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

Tabela 6 - Fatores dos Cenários Nacional e Internacional

FATORES	
Consolidação do <i>Home Office</i>	O trabalho remoto deve perdurar como uma preferência dos empregados e oferecer oportunidades mais flexíveis de gestão.
<i>e-commerce</i>	Redução do ritmo da expansão nacional e internacional, com retorno das pessoas para as lojas físicas; taxas de juros da economia em patamares altos; 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 <i>dropshipping</i> , <i>omnichannel</i> , <i>marketing</i> hiperpersonalizados e novos meios de pagamentos.
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.
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.
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 ( <i>re-shoring</i> ) e para países próximos ( <i>near-shoring</i> ). As cadeias terão que se tornar mais resilientes aos acontecimentos imprevisíveis.
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.

Fonte: Correios, 2023.

Considerando as variáveis dos cenários nacional e internacional, as tendências mais impactantes para o segmento postal em 2023 foram:

Tabela 7 - Tendências dos Cenários Nacional e Internacional

TENDÊNCIAS	
Políticos	Governo retira de pauta estudos para privatizações de empresas estatais; reforma administrativa, e debate sobre o teto de gastos públicos.
Sociais	São apresentados esforços conjuntos, de países, empresas, instituições e sociedade civil acerca da agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS propostos pela ONU por meio da Agenda 2030.
Econômicos	Oscilação da taxa de desocupação e da variação mensal da inflação ao longo de 2023; início do ciclo de redução dos juros que ainda permaneciam em patamares altos, afetando a atividade econômica e novos entrantes no mercado concorrencial.
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.
Ambientais	Os esforços feitos por empresas para mensurar e reduzir o impacto ambiental assumem papel prioritário. O mercado continua valorizando 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 <i>omnichannel</i> ; disruptura digital; plano nacional de internet das coisas; tecnologia 5G e adoção de tecnologias digitais avançadas.
Legais	Defesa do monopólio; imunidade tributária; diretrizes de universalização dos serviços postais; marco legal das <i>startups</i> e do empreendedorismo inovador.

Fonte: Correios, 2023.

## 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, garantindo a centralidade do cliente e atendendo às diretrizes de universalização dos serviços postais, os Correios atualizaram o seu

Plano Estratégico 2023-2027 para torná-lo acessível e de entendimento intuitivo. Considerando a visão de futuro aderente à realidade atual do mercado, os objetivos estratégicos foram atualizados com o intuito de assegurar a sustentabilidade econômico-financeira e socioambiental, garantir a centralidade do cliente, crescer nos mercados concorrenciais e otimizar a universalização.

Tabela 8 - Plano Estratégico 2023-2027

PLANO ESTRATÉGICO	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	FOCO
Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira e socioambiental	Financeiro, socioambiental e de governança
Garantir a centralidade do cliente	Centralidade do cliente
Crescer nos mercados concorrenciais	Mercado de livre concorrência
Otimizar a universalização	Legal e governamental

Fonte: Correios - Plano Estratégico 2023-2027.

No processo de atualização do Plano Estratégico, foram estabelecidos desafios a serem superados e objetivos estratégicos, os quais foram desdobrados para o cumprimento da missão e o alcance da visão.

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 Plano Estratégico não são divulgadas ao público em geral, uma vez que sua exposição irrestrita pode 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.

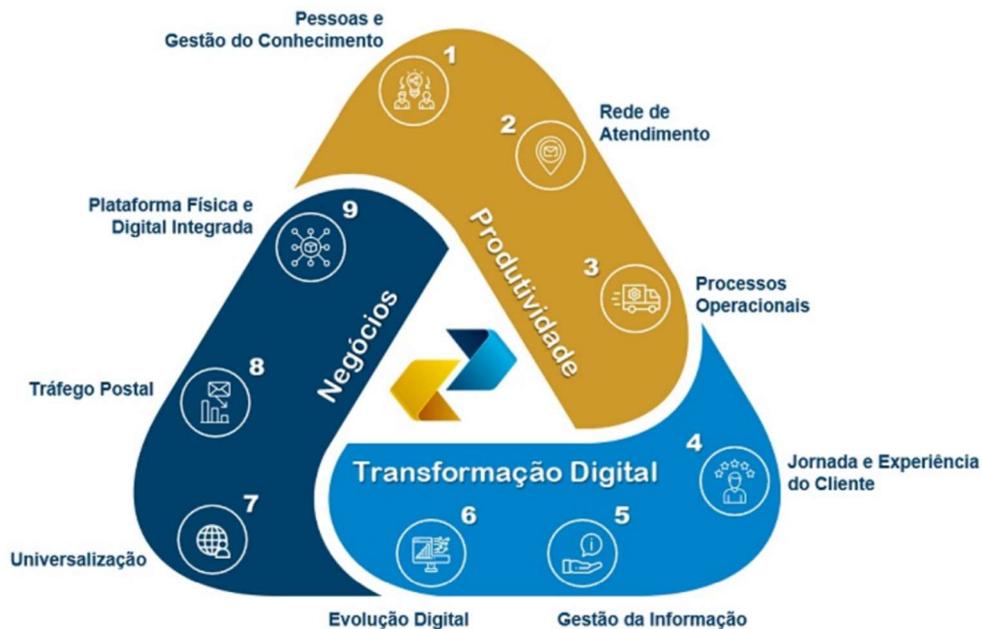
Como parte do desdobramento do Plano Estratégico, são definidas iniciativas corporativas a serem implementadas e é adotado um rol de indicadores e respectivas metas, além da elaboração do Plano de Negócios dos Correios, cujo objetivo é retratar o ambiente no qual a empresa está inserida, as tendências 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 do desdobramento, avaliações econômico-financeiras, identificação de riscos e simulações de cenários potenciais, alinhados à cesta de indicadores e respectivas metas, possibilitam a avaliação da execução do Plano Estratégico.

### 2.1.1 Desafios e Incertezas

Os nove desafios estratégicos aprovados para o ciclo 2023-2027 do Plano Estratégico estão agrupados nos temas produtividade; transformação digital e negócios, como apresentados a seguir:

Figura 5: Desafios e Incertezas - Plano Estratégico 2023-2027



Fonte: Correios - Plano Estratégico 2023-2027.

### 2.2 Governança Corporativa

A governança corporativa dos Correios consiste em um conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle, que envolve a estrutura organizacional, a regulamentação normativa, as instâncias externas, internas e de apoio à governança, voltado a promover o direcionamento estratégico e a avaliar e monitorar a gestão, assim como promover a viabilidade econômico-financeira da empresa e a execução de políticas públicas, contribuindo para a geração de valor sustentável a todas as partes interessadas.

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

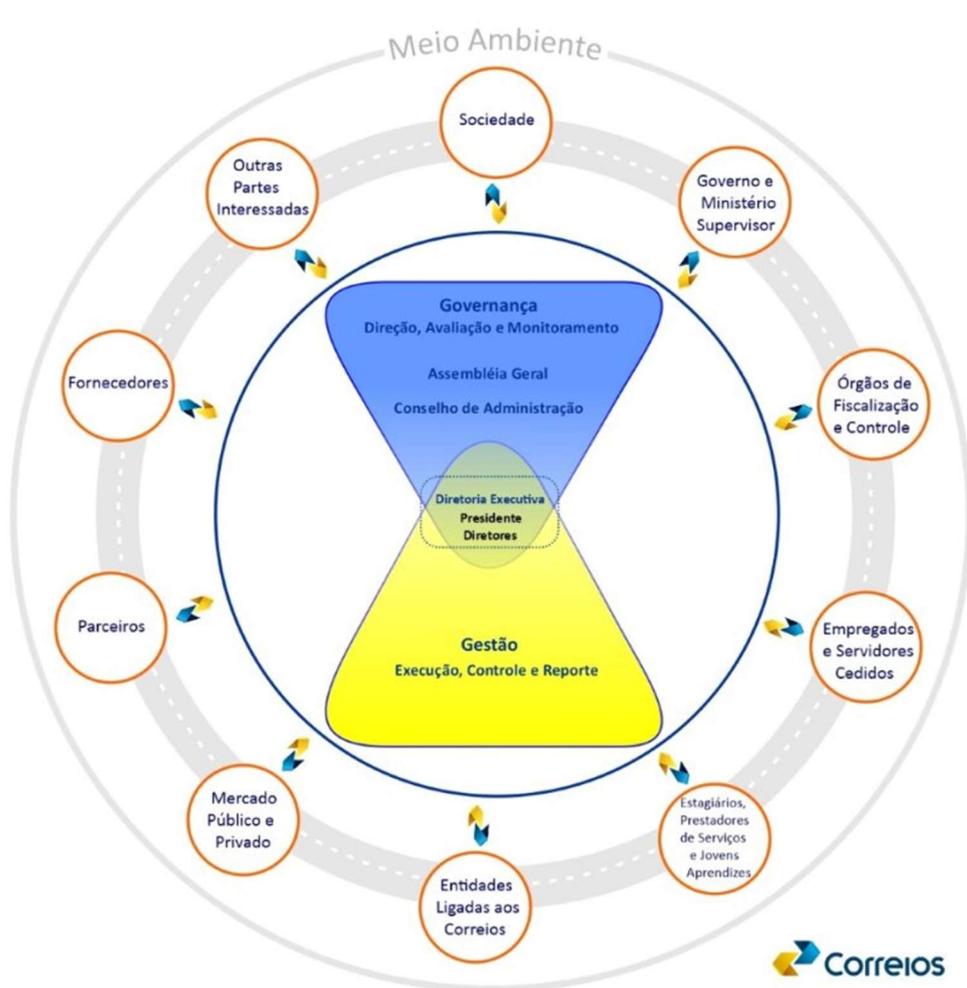
De forma estruturada, como ilustrado na figura a seguir, o modelo de governança corporativa dos Correios apresenta os núcleos de governança e de gestão,

considerando a forma como se relacionam para a realização dos objetivos da empresa e para a geração de valor às partes interessadas.

A governança envolve definir e se responsabilizar pelo cumprimento, pela empresa, de seu propósito organizacional dentro dos parâmetros estabelecidos, enquanto a gestão é responsável pelo cumprimento dos objetivos associados.

Esse modelo foi concebido em consonância com a legislação e os direcionadores de boas práticas de governança e gestão, contemplando o Referencial Básico de Governança Aplicável a órgãos e entidades da Administração Pública do Tribunal de Contas da União - TCU e o Código das Melhores Práticas de Governança do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC.

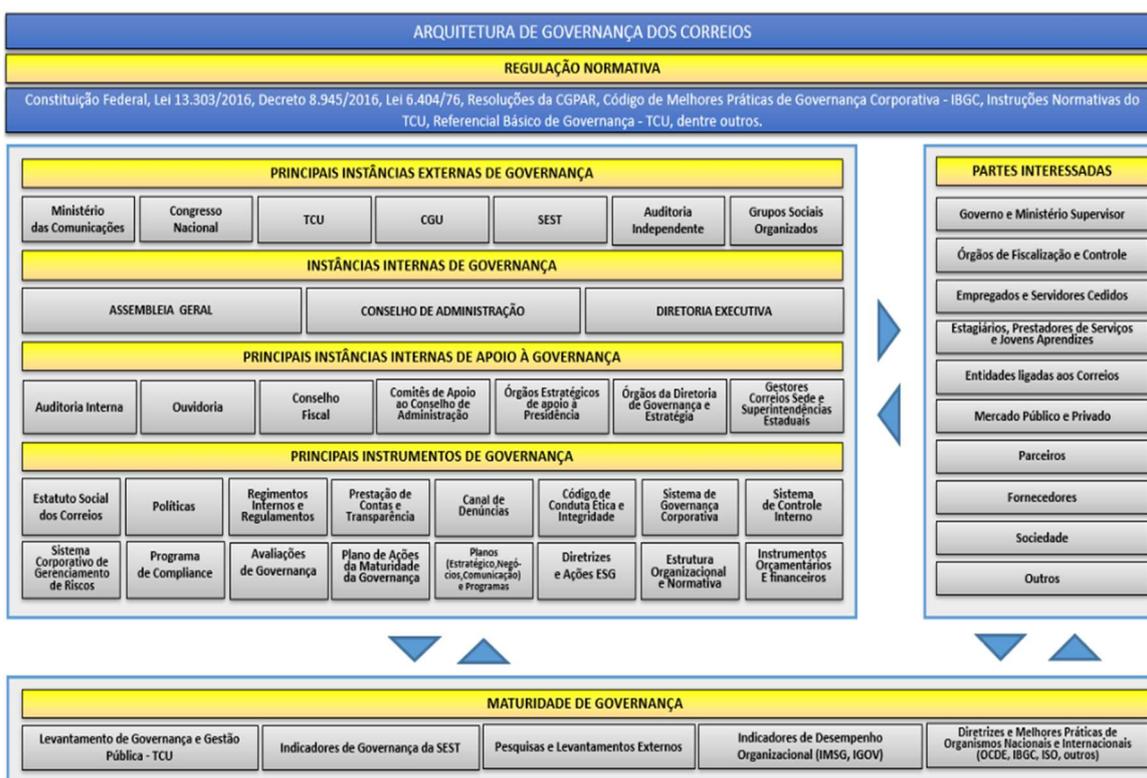
Figura 6: Modelo de Governança Corporativa



Fonte: Correios, 2023.

Na arquitetura de governança exibida a seguir, são apresentadas as principais instâncias externas, internas e de apoio à governança, o relacionamento e as partes interessadas:

Figura 7: Arquitetura de Governança



Fonte: Correios, 2023.

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

- a) o reporte da avaliação da execução 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 da execução estratégica e da captura de benefícios à luz do plano, por meio dos indicadores estratégicos aprovados;
- b) aprovação do Plano Anual de Auditoria Interna - Paint pelo Conselho de Administração, bem como monitoramento da execução desse plano pela CGU e pelos órgãos colegiados dos Correios (Comitê de Auditoria - COAUD, CA e CF), com vistas a manter as partes interessadas informadas sobre adequação do controle interno, eficiência e eficácia do gerenciamento de riscos e dos processos de governança no atingimento das metas e respectivos objetivos estratégicos dos Correios;
- c) aprovação e monitoramento, pela alta administração, do Plano Anual de Compliance e de Gestão de Riscos - Pacri, mediante reportes trimestrais sobre sua execução aos Colegiados, coordenados pelo órgão de gestão de riscos e compliance. A iniciativa tem o objetivo de comunicar às partes interessadas sobre as atividades dessas temáticas e impulsionar a evolução de sua maturidade, além de promover o comprometimento da alta administração com o Programa de Compliance dos Correios e com a gestão de riscos na empresa;

- d) monitoramento quadrimestral dos riscos estratégicos, reportado pelo órgão de gestão de riscos aos Colegiados, a fim de lhes possibilitar o acompanhamento da evolução das ações de tratamentos empreendidas, para propulsionar o alcance dos objetivos estratégicos, facilitar a tomada de decisões e contribuir para a concretização das estratégias da empresa;
- e) adequação do modelo de governança corporativa dos Correios, consoante a 6ª edição do Código de Melhores Práticas, atualizado em agosto de 2023;
- f) aprovação, em 13/12/2023, pelo Conselho de Administração, da revisão do indicador estratégico relacionado à governança, que passou a ser denominado Indicador de Avaliação da Melhoria da Governança Corporativa - IAMGC, compondo o Plano Estratégico 2024-2028. Com escopo ampliado e adaptado ao nível atual de maturidade da governança corporativa da empresa, o indicador será apurado por intermédio de uma autoavaliação, que utilizará o método *Control Self-assessment* - CSA, ou, autoavaliação de controles, a ser realizada pelos Correios, para aferição do alinhamento a demandas regulatórias e de boas práticas;
- g) atualização do Programa de Compliance, em observância ao Decreto nº 11.129/2022, agregando práticas de integridade e conformidade, que robustecem o programa vigente, e atualização do Programa de Compliance Concorrencial, promovendo a plena observância da Lei de Defesa da Concorrência - Lei nº 12.529/2011;
- h) atualização da Política de Destinação de Resultados, Distribuição de Dividendos e Pagamento de Juros sobre Capital Próprio, aprovada pelo Conselho de Administração, em 09/03/2023, incluindo a consequente destinação dos resultados, em complemento à política de distribuições de dividendos anteriormente vigente;
- i) atualização da Política de Transação com Partes Relacionadas, em conformidade com a Lei 13.303/2016, art. 8º, inciso VII, aprovada pelo Conselho de Administração, em 25/10/2023;
- j) atualização da Política Comercial dos Correios, que define a forma de atuação da empresa no mercado, aprovada pelo Conselho de Administração, em 29/11/2023, assimilando a dinâmica do mercado, as mudanças de comportamento e necessidades dos clientes, bem como da tecnologia e, ao mesmo tempo, mantendo a coerência com as estratégias da empresa;
- k) atualização da Política de Sustentabilidade Empresarial, em conformidade com a Lei 13.303/2016, art. 27, parágrafo 2º, aprovada pelo Conselho de Administração, em 09/11/2023;
- l) implantação do novo Correios Normas, uma evolução da plataforma de normas internas, com *layout* mais moderno e intuitivo, que proporciona mais agilidade à consulta aos normativos, dentre outras funcionalidades que melhoram a experiência do usuário interno;
- m) continuidade da consulta de *Background Check* de Integridade - BCI, para subsidiar a análise de elegibilidade, entre outros, de membros indicados para composição dos órgãos estatutários, aumentando a confiabilidade do processo;

- n) 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;
- o) realização 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;
- p) realização de reuniões periódicas entre o Conselho de Administração 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;
- q) manutenção do formato de *workshop* presencial para capacitação dos conselheiros de administração e fiscais, diretores-executivos e membros de comitês estatutários. Os eventos contam com palestrantes externos, de grande notoriedade no mercado, abrangendo os temas previstos na Lei nº 13.303/2016. Destaca-se também a realização de visita técnica ao Complexo Operacional de Cajamar/SP, abordando pontos relevantes do processo operacional dos Correios;
- r) atuação em prol de inclusão na Emenda à Constituição (Proposta de Emenda à Constituição - PEC nº 45/2019 - Reforma Tributária), com vistas a incorporar no texto constitucional, alinhada à jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, a imunidade recíproca dos Correios a impostos. Com a aprovação da aludida PEC, a imunidade tributária dos Correios foi consolidada no texto da Constituição da República Federativa do Brasil;
- s) atuação direta junto à Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Economia - Sest/ME e à Superintendência Nacional de Previdência Complementar - Previc, para viabilizar a aprovação do plano de equacionamento do déficit do Plano de Benefício Definido - PBD do Postalís, garantindo o equilíbrio financeiro do PBD;
- t) aprovação, realizada pela Câmara dos Deputados, do projeto de Lei que prevê a contratação preferencial da estatal por parte de órgãos públicos federais para serviços prestados de forma não exclusiva, ou seja, que podem ser oferecidos pela iniciativa privada, como a entrega de encomendas e os serviços de logística.

### **2.2.1 Indicadores de Governança**

Na busca evolutiva da maturidade da governança corporativa, os Correios participam de avaliações e pesquisas, especialmente de órgãos governamentais, com o intuito de validar e reforçar as ações e resultados já realizados, bem como detectar eventuais desconformidades ante as boas práticas de mercado e os normativos estabelecidos pelos órgãos de controle e supervisão.

Esses órgãos se utilizam de mecanismos para avaliação, monitoramento e controle, com vistas a promover a boa governança pelos órgãos e entidades da administração pública em prol da transparência, da sustentabilidade, da efetividade de ações, da geração de valor público e do atendimento das necessidades e expectativas das partes interessadas.

### 2.2.1.1 Indicador de Governança das Empresas Estatais - IG-Sest

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 Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI, 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 – iGG-TCU

Tabela 9 - Ciclos IG-Sest

	CICLO	NOTA	NÍVEL
	1º ciclo (2017)	3,13	3
	2º ciclo (2018)	7,42	2
	3º ciclo (2018)	8,06	1
NOTA IG-Sest	4º ciclo (2019)	7,16	2
	5º ciclo (2021)	8,05	2
	6º ciclo (2022)	9,40	2
	2023	Suspenso pela Sest	

Fonte: IG-Sest - Evolução das Pontuações – Ministério da Economia ([www.gov.br](http://www.gov.br))

#### Levantamento de Governança e Gestão Pública - TCU

O 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. Apesar 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 e 2023, não houve aferição do iGG-TCU.

## **Anuário 360° - Revista Época Negócios**

A Pesquisa Anuário 360°, realizada pela revista Época Negócios e Fundação Dom Cabral, avalia empresas em seis dimensões: inovação, visão de futuro, ASG/socioambiental, governança corporativa, pessoas e desempenho financeiro.

Em 2023, a dimensão governança corporativa correspondeu à dimensão que os Correios obtiveram maior pontuação (74 pontos), sendo maior que as médias: geral (61 pontos), serviços (60), estatal (67), capital fechado (58), centro-oeste (65) e, inclusive, maior que a própria pontuação na dimensão no certame de 2022 (72 pontos).

### **2.2.1.2 Medidas Adotadas em Relação aos Indicadores**

De forma a aperfeiçoar a governança corporativa dos Correios, os resultados obtidos nos respectivos indicadores subsidiaram ações ao longo de 2023, por meio do plano de ação de melhoria do Índice de Governança dos Correios - Igov, que tem por finalidade a realização de ações para elevar a maturidade da governança corporativa da empresa, consoante os resultados auferidos no iG-Sest e no Índice Integrado de Governança e Gestão - iGG-TCU, entre outras avaliações.

Em 2023, no Igov, foi alcançado 60% de realização do que fora previsto no plano de ação.

### **2.2.2 Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa**

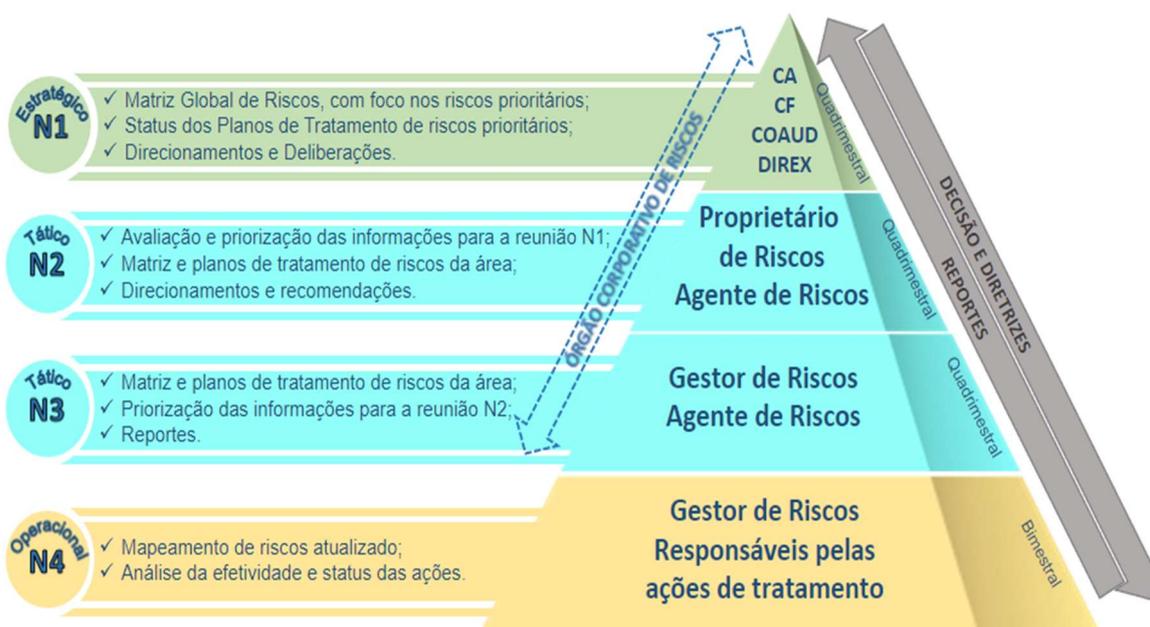
Na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, os Correios explicitam informações relevantes, com abordagem dos resultados na consecução de políticas públicas, da estrutura de controle, dos fatores de risco e das políticas e práticas de governança corporativa. O documento apresenta, ainda, a descrição da composição da remuneração da administração e do Conselho Fiscal. A Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa está disponível em: [Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa – Correios](#).

### **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.

Os Correios adotam um modelo que define a dinâmica de reuniões de acompanhamento dos riscos corporativos nos diversos contextos mapeados, com seus respectivos planos de tratamento, em um fluxo de decisões e informações de acompanhamento, bem como a composição de cada nível e sua posição conforme o poder decisório:

Figura 8: Modelo de Governança de Riscos



Fonte: Correios, 2023.

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 e são responsáveis por implementar ações proativas e reativas para promover melhoria nos processos e nos controles, sem prejuízo das atribuições específicas de cada processo sob sua gestão. Já a 2ª Linha representa os órgãos que são responsáveis pelo apoio à gestão, no aprimoramento dos processos organizacionais, em relação a gerenciamento de riscos, de controles internos e da conformidade. É uma função que fornece expertise complementar de forma corporativa. Por fim, a 3ª Linha é responsável por proceder à avaliação da operacionalização dos controles internos da gestão (primeira linha - executada por todos os níveis de gestão dentro da empresa) e da supervisão dos controles internos (segunda linha).

Os Correios, assim como toda organização, estão sujeitos a riscos 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:

- riscos estratégicos: eventos que podem impactar a consecução da estratégia. Estão estreitamente relacionados à missão, às metas ou aos objetivos estratégicos dos Correios;
- riscos reputacionais: eventos que podem 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;

- c) riscos legais: eventos que podem ocasionar perdas decorrentes de multas, penalidades ou indenizações, resultantes de descumprimento das leis e regulamentos, bem como perdas decorrentes de decisão desfavorável em processos judiciais/administrativos ou de fragilidades contratuais;
- d) riscos operacionais: eventos que podem ocasionar perdas decorrentes de falhas, deficiências ou ações inadequadas de pessoas, processos e sistemas, podendo ter origens interna ou externa;
- e) riscos financeiros: eventos que podem 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;
- f) riscos socioambientais: eventos advindos de decisões administrativas, atividades econômicas, negócios e/ou investimentos conduzidos pela empresa, que podem causar danos ao meio ambiente ou à sustentabilidade social;
- g) riscos de mercado: eventos decorrentes de mudanças verificadas nas condições políticas, culturais, sociais, econômicas; nos marcos regulatórios e 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;
- h) riscos de integridade: eventos relacionados à vulnerabilidade institucional que abrange a conduta impropria do agente público, terceiros e demais partes interessadas, decorrentes de violações dos princípios da administração pública, leis, códigos de conduta e de ética e regulamentos internos que possam acarretar em corrupção, fraude, conflito de interesses, nepotismo, dentre outros inerentes à essa conduta;
- i) riscos de segurança: eventos relacionados às vulnerabilidades que podem comprometer a segurança de dados, de informações, do fluxo postal, dos ambientes produtivos e das pessoas neles inseridas.

O Plano Anual de Compliance e de Gestão de Riscos - Pacri estabelece ações para o avanço da maturidade em gestão de riscos e compliance, para a eficácia no processo de tomada de decisão e, como consequência, para o alcance dos objetivos organizacionais. De forma alinhada ao Plano Estratégico dos Correios, a implementação das ações constantes no Pacri contribui para a promoção dos valores organizacionais, bem como objetiva evoluir a maturidade de governança corporativa, com reflexo positivo na imagem perante as partes interessadas. Conectada ao Plano Estratégico, a gestão de riscos auxilia no alcance dos objetivos estratégicos e oferece aos administradores uma visão integrada com o desenvolvimento da estratégia, e performance esperada, mantendo o foco no plano de tratamento dos riscos que podem impactar a consecução da estratégia.

A melhoria contínua da gestão de riscos nos Correios, promovida desde a criação, em 2016, do órgão corporativo de gestão de riscos, tem se refletido no aperfeiçoamento da cultura, da liderança, das políticas, da estratégia e da governança de riscos na empresa. Entre as ações que mais contribuíram para esses resultados estão a implementação de ferramentas de gerenciamento de riscos e a revisão da política corporativa, do método e do modelo de governança de gestão de riscos. Evidencia-se uma evolução contínua nos mapeamentos de

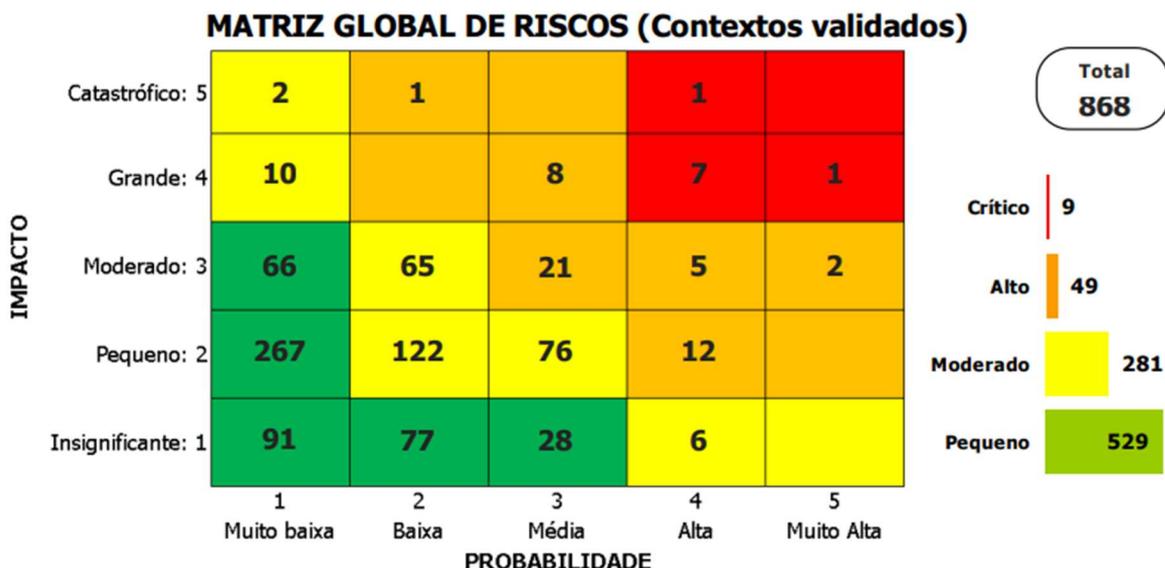
riscos realizados pelos Correios como reflexo da abrangência e da participação das diversas áreas, do nível de maturidade dos gestores e do monitoramento pela alta administração.

Para a disseminação da cultura de riscos, ações de comunicação e de capacitação foram desenvolvidas. Na esfera da comunicação, destacamos os comunicados reforçando a importância da gestão dos riscos corporativos, a elaboração de catálogo dos principais riscos transversais e a realização do evento “Estratégia, gestão e apetite a riscos: você tem fome de quê?”, em parceria com a Rede GIRC (Governança, Integridade, Riscos e Controles). Quanto às ações de capacitação, estão disponíveis os cursos EaD de Gerenciamento de Riscos e EaD de Gerenciamento de Riscos na Prática, que abordam, respectivamente, aspectos conceituais e aspectos operacionais do Método Corporativo de Gerenciamento de Riscos aplicado nos Correios. Em 2023, foram capacitados 2.681 empregados nos referidos cursos. Além disso, foram implantadas 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 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.

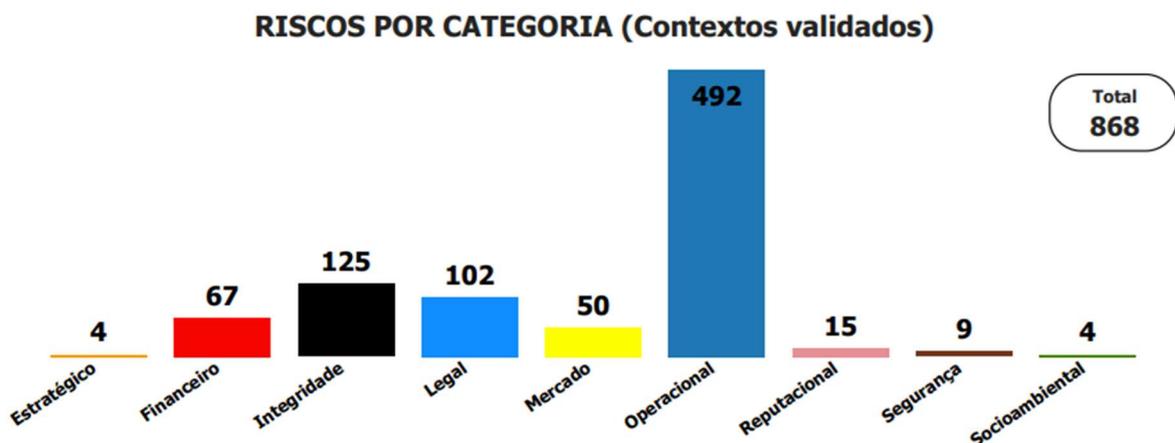
O gerenciamento de riscos é realizado em diversas etapas. Na etapa ‘analisar os riscos’, são considerados os impactos e a probabilidade. Esta fase fornece a base para as decisões quanto ao tratamento dos riscos (aceitar, reduzir, compartilhar ou evitar), sendo assim uma fase de extrema importância, dado que o nível do risco é expresso pela combinação da probabilidade da ocorrência do evento e de seus impactos. Os Correios adotam a matriz 5 x 5, compreendendo as principais atividades: análise da probabilidade de ocorrência dos riscos e do impacto das consequências do evento de risco no objetivo do contexto, realização do cálculo do nível de risco e elaboração da Matriz de Riscos que, atualmente, tem a seguinte configuração:

Figura 9: Matriz de Riscos



Fonte: Correios, 2023 - Sistema Ágatha

Figura 10: Riscos por Categorias



Fonte: Correios, 2023 - Sistema Ágatha.

Como resultado dos trabalhos de análise e de monitoramento dos riscos corporativos e de acompanhamento das ações de tratamento, foram mapeados 868 riscos, observando-se uma maior concentração daqueles de criticidade pequena e moderada, correspondendo a aproximadamente 93,32% do total, enquanto os riscos críticos e altos representaram 6,68% daqueles mapeados.

Para fazer frente aos 868 riscos, foram mapeadas pelos gestores 1.606 ações de tratamento, referentes a todos os níveis de risco.

Além do monitoramento quadrimestral dos riscos, destacam-se abaixo outras ações desenvolvidas para evolução da maturidade da gestão de riscos nos Correios:

- a) implantação das diretrizes para o estabelecimento de Planos de Continuidade de Negócios - PCNs;
- b) aprimoramento dos procedimentos referentes à gestão de riscos estratégicos para a revisão anual do Plano Estratégico;
- c) atuação de forma recíproca e integrada com o Plano Estratégico para a identificação dos riscos estratégicos para 2024-2028;
- d) aprimoramento da integração da área de gestão de riscos com as áreas de controles internos, de auditoria e de processos;
- e) aplicação da pesquisa de percepção da gestão de riscos, com objetivo de avaliar o nível de conhecimento sobre o Método de Gerenciamento de Riscos dos Correios, a experiência da atuação do público-alvo na temática, bem como o desempenho e os resultados.

Como resultado das ações de melhoria contínua da gestão de riscos na empresa, em 2023, foi atingido o índice de maturidade global de 79,66%, 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 78,08% no exercício 2023.

Em 2023, foi implantado o painel de indicadores de desempenho da gestão de riscos para monitorar a performance da área, identificar as oportunidades de melhorias e divulgar às partes interessadas, visando garantir a melhoria contínua das práticas de gestão de riscos.

### **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 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 corporativo 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 riscos estratégicos são mapeados com base nos cenários; já as ações de tratamento são estabelecidas visando à mitigação destes riscos, levando em consideração as principais tendências do mercado, como: concentração do

comércio eletrônico em grandes *marketplaces*, incluindo processos logísticos em suas plataformas; o crescimento da ocorrência de fraudes digitais, *fake news*, distorções de informações e críticas em redes sociais; possíveis alterações normativas do executivo, do legislativo e do judiciário, que podem afetar o negócio dos Correios; movimento para formação de redes logísticas alternativas e integradas; e desmaterialização dos negócios de comunicação física, fator impulsionado pela maior familiaridade e adesão da população a soluções digitais. Os riscos estratégicos para 2023 foram classificados com nível de criticidade “alto” e “crítico”.

É importante ressaltar que, como estatal não dependente de recursos da União, os Correios se utilizam de receita própria para custear toda a sua operação. Os resultados advindos da prestação dos serviços no mercado concorrencial (não exclusivo) são essenciais para o cumprimento de políticas públicas e custeio da universalização dos serviços postais. 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 dedicado 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, dos produtos e dos serviços da empresa, 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, de procedimentos, de métodos, de regras e de práticas que visam garantir a conformidade e a integridade 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 Pacri, que objetiva prevenir, detectar e responder às vulnerabilidades da estatal e, ainda, fomentar o aumento da maturidade e cultura em compliance.

No que tange à avaliação de maturidade, os Correios aderem ao Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, do Instituto Ethos, cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerirem seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável, assumindo, assim, compromisso público em favor

da integridade no ambiente dos negócios. A manutenção da adesão abrange autoavaliação anual, realizada por meio de questionário referente ao Guia Temático: Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção. O resultado da autoavaliação é utilizado como direcionador para o desenvolvimento de ações, consignadas nos Planos Anuais de Compliance e Riscos - Pacri, que aprimoram continuamente o Programa de Compliance dos Correios.

Em 2023, os Correios adotaram um conjunto de ações de boas práticas de compliance, destinadas ao aprimoramento contínuo da sua maturidade nas temáticas de conformidade e integridade, contribuindo para a manutenção da imagem de empresa idônea e responsável socialmente, com destaque para:

- a) elaboração, execução e monitoramento do Plano Anual de Compliance e de Gestão de Riscos, onde constaram ações estruturantes e operacionais relacionadas à temática compliance;
- b) atualização da Política de Transação com Partes Relacionadas, aprovada pelo Conselho de Administração, em sua 10ª Reunião Ordinária;
- c) atualização do Programa de Compliance dos Correios, que consolida as práticas de compliance voltadas para prevenção, detecção e resposta às condutas irregulares na Empresa;
- d) realização do Seminário sobre Ética e Compliance no Combate à Corrupção, em alusão ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, em dezembro/2023, com o objetivo de promover a cultura da ética e o compliance no enfrentamento à corrupção. O evento contou com a presença da Diretoria Executiva da empresa, de empregados da área administrativa dos Correios-Sede, com gravação e transmissão simultânea a todas as Superintendências Estaduais da Instituição, além da participação da Controladoria-Geral da União e da Comissão de Ética Pública, que proferiram palestras;
- e) atualização do portal dos Correios "Transparência e Governança", no *card* de compliance, com informações sobre as principais práticas de compliance, de forma a disponibilizá-las às partes interessadas;
- f) participação no 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 TCU e pela CGU;
- g) análise de 879 publicações de marcos regulatórios externos, notificadas aos Correios por meio do sistema *push* da Presidência da República;
- h) mediante o uso do aplicativo "Sou Correios", em 2023, 30.057 empregados ativos deram o aceite no termo de ciência do Regime Disciplinar e 29.368, na mesma condição, deram aceite ao termo de ciência do Código de Conduta Ética e Integridade;
- i) em 2023, foram concluídas 193.666 capacitações em temas de compliance, a saber: Conduta Íntegra; Ética é para Todos; Ética na Prática; Ética nas Redes Sociais; Combatendo a Corrupção; Compliance; Conhecimento Expresso: Empresa Íntegra; Compliance Concorrencial; Rota dos Valores - Gestor

Operacional; Rota dos Valores - Gestor Tático e Estratégico; Cibersegurança e Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD; Implementação da LGPD nos Correios; Classificação da Informação; Prevenção, Detecção e Combate ao Assédio Moral; Agenda Ambiental da Administração Pública - A3P; dentre outros. De forma a mitigar riscos reputacionais decorrentes do relacionamento com terceiros, os Correios, também, disponibilizam treinamentos nas temáticas de compliance no seu *site*, para o público externo;

j) foram realizadas 654 comunicações afetas ao Sistema de Gestão de Compliance no ambiente interno e nas redes sociais dos Correios, abrangendo temas como: sustentabilidade, compliance, boas práticas, ética e integridade e governança;

k) foram realizadas 715 Análises de *Background Check* de Integridade - BCI, em apoio às autoridades competentes pela designação de funções de empregados e pela nomeação de dirigentes e de membros de órgãos colegiados e das entidades ligadas;

l) empregados realizaram 67 consultas e pedidos de autorização, por meio do Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflitos de Interesses - SeCI, da CGU, quanto ao exercício de atividade privada, evitando-se o risco de conflito de interesse;

m) ainda na busca pelo fortalecimento da cultura de compliance nos Correios, ressalta-se, em 2023, o registro, pelos empregados que têm acesso às informações privilegiadas, de 1.008 termos de sigilo e confidencialidade; sob um formato padrão;

n) foram tratados 214 formulários referentes ao registro de oferta ou recebimento de brindes, presentes e hospitalidades;

o) os Correios responderam a 24 solicitações de clientes para preenchimento de formulários específicos de *Due Dilligence* de Integridade de Clientes - DDI, como pré-condição à celebração ou à renovação de contratos;

p) foram realizadas 30 análises de *Due Diligence* de Integridade de terceiros, abrangendo a consulta de 19.608 CPFs e CNPJs;

q) realização de duas 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 nos processos de pagamento de benefícios e de distribuição;

r) fortalecimento da Rede de Compliance e Gestão de Riscos, com a realização de reuniões periódicas com agentes de compliance e de gestão de riscos nas Superintendências Estaduais, resultando na ampliação da atuação da área de compliance e de gestão de riscos nas unidades federativas.

### **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.

Registra-se que, em 05/09/2023, os Correios e a Secretária de Segurança Pública - SSP do Estado do Piauí/PI, assinaram o Acordo de Cooperação Técnica, o qual tem por finalidade o intercâmbio de informações e dados, para fins de aprimoramento da investigação de crimes perpetrados contra os Correios.

Ato contínuo, em 25/09/2023, houve a celebração do Acordo de Cooperação Técnica com a Secretária de Segurança Pública do Estado de Tocantins/TO e, em 20/11/2023, houve a celebração do Acordo de Cooperação Técnica com a Secretária de Segurança Pública do Estado de Paraíba/PB, ambos semelhantes àquele realizado com a SSP/PI.

Insta destacar que, tais acordos têm por objetivo fortalecer a integração entre as instituições (Correios e Órgãos de Segurança Pública), assim como estabelecer uma cooperação técnica para coordenação e/ou execução de ações integradas, destinadas à prevenção e à repressão de ilícitos. Está previsto, ainda, o desenvolvimento de trabalho de aproximação com as Secretárias de Segurança Públicas dos demais Estados da Federação, com projetos voltados à área de inteligência e tecnologia da informação.

Em 2023, mediante parcerias com os 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 tráfego de conteúdo ilícito, vários investimentos têm sido feitos nos últimos anos. Em 2023, cerca de R\$ 41 milhões foram investidos em segurança, conforme tabela a seguir:

Tabela 10 - Investimento em Segurança

ANO	VALOR (R\$ - Mi)
2021	79,85
2022	59,00
2023	41,10

Fonte: Correios, 2023 - Sistema ERP.

Assim como em anos anteriores, 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 2023. 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, em mais um ano de êxito para essa importante operação.

Em 2023, houve aumento de 10,7% na produtividade da fiscalização de objetos, ante 2022, bem como a realização de 2.021 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 562 pessoas, envolvendo 344.515 objetos postais.

Para fortalecer a cultura de segurança, estabelecer diretrizes e responsabilidades norteadoras à governança e à segurança corporativa nos Correios, foi divulgado e desenvolvido o Plano de Segurança Corporativa - Pasesg 2023, que contempla 40 ações com foco na governança e no fortalecimento da Segurança Corporativa, visando a segurança dos ativos e a contribuição para o alcance dos objetivos estratégicos dos Correios.

As ações desencadeadas contribuíram para a manutenção da redução dos delitos contra os Correios, ano a ano, sendo que, em 2023, houve um decréscimo de 23,93% no número de delitos, ante 2022.

### **2.2.6 Sistema de Controles Internos**

O Sistema de Controles Internos - SCI engloba a estrutura organizacional, políticas, estratégias, processos, normas e procedimentos, que são supervisionados pela alta administração. Seu propósito é garantir, com uma segurança razoável, que os objetivos de controle da empresa sejam alcançados.

De acordo com a Instrução Normativa Conjunta nº 01/2016 MP/CGU, os controles internos de gestão, no âmbito do Poder Executivo Federal, devem ser aplicados em toda a organização para lidar com riscos e fornecer uma segurança razoável de que os objetivos e metas sejam atingidos, de maneira eficaz, eficiente, efetiva e econômica, evitando desvios.

A abordagem adotada pelo SCI segue o modelo das três linhas, o que proporciona uma compreensão mais clara dos diferentes papéis dentro da organização. Na 1ª linha é atribuída a responsabilidade de lidar com os riscos e controles, gerenciando-os ativamente. A 2ª linha tem a função de orientar, aprimorar e monitorar de maneira corporativa e contínua, a gestão de riscos e controles internos. Por fim, tem-se a 3ª linha, composta pela auditoria interna, que atua de forma independente, para realizar avaliações com o objetivo de agregar valor à empresa e melhorar suas operações.

### **2.2.7 Controle Interno**

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

Os trabalhos buscam avaliar a eficácia dos controles para apresentação de oportunidades de melhorias dos processos 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, sendo elaboradas por meio de critérios de priorização, que levam em consideração os direcionadores estratégicos estabelecidos e a criticidade dos riscos, entre outros fatores. Por sua vez, os resultados das avaliações são reportados aos gestores e aos administradores da empresa, para tomada de decisão.

### **Avaliação de Controles em Processos Operacionais, de Negócios e de Suporte**

Em 2023, realizaram-se avaliações de controles em 20 processos operacionais, de negócio e de suporte, conforme tabela a seguir:

Tabela 11 - Processos Operacionais, de Negócios e de Suporte

<b>ORDEM</b>	<b>PROCESSO/ATIVIDADE</b>	<b>ORIGEM</b>
1	Realizar tratamento	Pacin/2023
2	Realizar atendimento e comercialização	Pacin/2023
3	Gerir frota e equipamentos operacionais (Unitizadores - Devolução e descarte - 1º Ciclo)	Pacin/2023
4	Gerir frota e equipamentos operacionais (Unitizadores - Devolução e descarte - 2º Ciclo)	Pacin/2023
5	Realizar transferência (Linha de Transportes)	Pacin/2023
6	Realizar suporte aduaneiro	Pacin/2023
7	Gerir Infraestrutura Predial e de Equipamentos	Pacin/2023
8	Gerir serviços de TIC	Pacin/2023
9	Gerir Efetividade do Relacionamento e Satisfação dos Clientes	Pacin/2023
10	Direcionar Pessoas	Pacin/2023
11	Contrato administrativo - Reforma de edifício	Demanda Especial
12	Contrato administrativo - Fornecimento de equipamentos de redes locais	Demanda Especial
13	Realizar transferência - Rede Postal Noturna - RPN	Demanda Especial
14	Realizar transferência - Controle de Estoque de Lâminas Aeronáuticas	Demanda Especial
15	Gerir frota e equipamentos operacionais - Manutenção de Veículos	Demanda Especial
16	Gerir frota e equipamentos operacionais - Abastecimento da frota	Demanda Especial
17	Realizar tratamento - CTE Benfica	Demanda Especial
18	Realizar tratamento - CTCE Contagem	Demanda Especial
19	Realizar tratamento - Ocorrências de objetos em <i>Looping</i>	Demanda Especial
20	Realizar entrega - Destinatário ausente no SRO	Demanda Especial

Fonte: Correios - Relatório Anual de Avaliação de Controle Interno - Racin 2023.

As avaliações de controles realizadas nesses processos resultaram em 1.511 oportunidades de aprimoramento, as quais foram encaminhadas às áreas gestoras para adoção das medidas de regularização ou ações de melhoria, sendo que as relevantes serão acompanhadas pelo órgão de controle interno até a devida conclusão.

### **Avaliação de Controles em Unidades Operacionais**

Em 2023, foram realizadas 23.182 avaliações de controles em 9.276 unidades operacionais, que resultaram na identificação de 115.999 não conformidades,

das quais 108.922 (93%) foram comunicadas ou regularizadas pelos gestores no decorrer do exercício. Os resultados dessas avaliações são disponibilizados aos gestores por meio de relatórios e mediante painéis de informações dinâmicos, que são atualizados a cada processamento, possibilitando a análise das possíveis não conformidades, de forma comparativa com os resultados anteriores, e a adoção de ações para melhoria do nível de eficácia dos controles estabelecidos nos processos das unidades dos Correios.

Na tabela a seguir são apresentados os dados da execução (meta X realizado) do Pacin 2023:

Tabela 12 - Dados de Execução em Unidades Operacionais

UNIDADES OPERACIONAIS	META	REALIZADO	%
Agências de Correios Próprias- AC*	7.088	7.167	101,1%
Agências de Correios Franqueadas - AGF	331	343	103,6%
Centros de Distribuição Domiciliária - CDD*	568	1.499	263,9%
Centros de Entrega de Encomendas - CEE*	74	155	209,5%
Centros Internacionais - CEINT	04	04	100,0%
Centros de Transporte Operacional - CTO e CETO	39	39	100,0%
Centros de Tratamento - CTC, CTE e CTCE	44	45	102,3%
Terminal de Cargas - TECA	06	06	100,0%
Gerências de Controle e Captação - GCCAP	18	18	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>8.172</b>	<b>9.276</b>	<b>113,5%</b>

Fontes: Correios - Plano Anual de Avaliação de Controles Internos - Pacin 2023 e Relatório Anual de Avaliação de Controles Internos - Racin 2023.

\* Unidades avaliadas na modalidade presencial e/ou por meio de testes automatizados, que é a avaliação de controles realizada via sistema.

### 2.2.8 Auditoria Interna

Conforme estabelece seu Estatuto Social, os Correios dispõem de Auditoria Interna, vinculada ao Conselho de Administração. A Auditoria Interna visa adicionar valor à organização e melhorar suas operações, por meio de avaliações e de consultorias sobre os processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos. Para tanto, norteadas 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:

- a) relativos a obrigações normativas e contratuais, no total de 07 trabalhos, dentre os quais se destacam: a Postal Saúde (operacionalização do plano de saúde dos empregados dos Correios, 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 Postalís (Instituto de Previdência Complementar, cujo objetivo é o de garantir aos empregados dos Correios benefícios previdenciários complementares aos da Previdência Oficial), considerando o papel de patrocinador dos Correios;
- b) solicitados pela alta administração;

c) 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 2023, foram executados 27 trabalhos de auditorias, sendo 26 trabalhos decorrentes da aprovação do Paint para o exercício e 01 trabalho de auditoria extraordinária, em virtude de solicitação à Auditoria.

Além disso, foram realizadas 29 consultorias do tipo “facilitação”, que têm contribuído para a redução de recomendações de auditoria pendentes de implementação, facilitando o atendimento de recomendações de órgãos colegiados, do TCU e da CGU, gerando impactos positivos na governança dos Correios.

O resultado consolidado dos trabalhos da Auditoria é publicado nos Relatórios Anuais de Atividades de Auditoria Interna - Raint, disponíveis no endereço: [Auditorias – Correios](#).

Tabela 13 - Tipos de Trabalho de Auditoria

TIPOS DE TRABALHO DE AUDITORIA	QUANTIDADE
Trabalhos de auditoria em função de obrigações normativas e contratuais	17
Trabalhos de auditoria por solicitação da gestão	-
Trabalhos de auditoria selecionadas com base na avaliação de risco (processos organizacionais)	10
Trabalho de Auditoria Extraordinária	1
Trabalho de Auditoria Cancelado	-1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

Fonte: Correios - Plano Anual de Auditoria Interna - Paint 2023.

Ressalta-se que havia, em 01/01/2023, cerca de 319 recomendações pendentes de solução, sendo inseridas no decorrer do ano, 29 novas recomendações no sistema e-Aud.

Como resultado do comprometimento dos Correios no atendimento das recomendações, houve a redução de aproximadamente 62% dessas recomendações, conforme detalhamento a seguir:

Tabela 14 - Recomendações de Auditoria

RECOMENDAÇÕES DE AUDITORIA	QUANTIDADE
Recomendações pendentes no exercício	348
Recomendações de auditoria concluídas pelos gestores no exercício	215
Recomendações de auditoria pendentes de implementação pelos gestores no final do exercício	133

Fonte: Correios, 2023 - Sistema e-Aud.

As avaliações e consultorias geram recomendações cuja implementação realizada pelos gestores dos Correios materializam os benefícios proporcionados

pela atividade de auditoria interna à empresa. Sob esse aspecto, os benefícios proporcionados pela atividade de auditoria interna são subdivididos em dois grupos: os que são quantificáveis em moeda, denominados benefícios financeiros; e os que não são quantificáveis em moeda, denominados benefícios não financeiros.

Tabela 15 - Benefícios Financeiros

BENEFÍCIOS FINANCEIROS	2023	
	EFETIVO	POTENCIAL
Quantidade	3	3
Valor	R\$ 7.748.301,36	R\$ 305.326.010,57

Fonte: Correios - Relatório Anual de Atividades de Auditoria - Raint 2023.

Tabela 16 - Benefícios Não Financeiros

BENEFÍCIOS NÃO FINANCEIROS	2023
Quantidade	84

Fonte: Correios - Relatório Anual de Atividades de Auditoria - Raint 2023.

Além disso, foram emitidos pela Auditoria Interna pareceres conclusivos em Tomadas de Contas Especiais- TCEs, 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 é apresentado o quantitativo e o valor global envolvidos nas TCEs no exercício de 2023:

Tabela 17 - Tomadas de Contas Especiais

TCEs	2023
Quantidade	13
Prejuízo financeiro	R\$ 100.699.809,72

Fonte: Correios - Sistema SEI.

### 2.2.9 Comunicação Corporativa Estratégica

Desde a aprovação do Plano de Comunicação, em março de 2023, os Correios têm buscado retomar os patrocínios culturais como parte de sua estratégia para ampliar o *branding* da marca na sociedade brasileira. Por meio de parcerias com eventos e instituições culturais, a empresa busca associar sua marca a valores positivos de relevância para sociedade, bem como promover uma imagem de engajamento com a comunidade e apoio à cultura nacional. Essa iniciativa reforça a ampliação do posicionamento dos Correios como uma marca presente

para viabilizar políticas de Governo no País, e contribui para aumentar sua visibilidade e reconhecimento entre os consumidores brasileiros.

Além disso, a empresa aprovou investimentos em publicidade e propaganda, conforme previsão legal da Lei 13.303/16, demonstrando o interesse da organização no fortalecimento da promoção de seus produtos e serviços, assim como na valorização de sua imagem e marca na sociedade.

Em 2024, para aumentar a participação no mercado de logística e no atendimento ao Governo, os Correios intensificarão seus investimentos, na ordem de R\$ 380 milhões para propaganda e publicidade. Com foco na disseminação da marca e na promoção de seus serviços, a empresa está lançando campanhas que destacam sua eficiência logística e sua capacidade de atender às demandas do Governo. Essa estratégia visa não apenas consolidar a posição dos Correios como líderes no setor, mas também fortalecer sua presença em mercados específicos e aumentar sua relevância nos serviços governamentais.

#### **2.2.10 Acordos de Cooperação Técnica e Protocolos de Intenções**

Visando à troca de experiências e conhecimentos para fortalecer a governança corporativa, o compartilhamento de estruturas, processos e serviços, foram assinados Acordos de Cooperação Técnica e Protocolos de Intenções, e estão previstas parcerias com diversas empresas, destacando-se:

- a) protocolo de intenções - Caixa Econômica Federal e Correios: compartilhamento de estruturas de atendimento. O protocolo de intenções prevê a implementação de soluções para o compartilhamento de suas estruturas, processos e serviços, facilitando o acesso da população a produtos financeiros e postais;
- b) acordo de cooperação técnica - Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e Correios: as solicitações de benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença) pelo Atestmed poderão ser realizadas nas agências dos Correios. Os segurados poderão comparecer a uma agência dos Correios, onde um empregado auxiliará no requerimento do benefício, via Atestmed, digitalizando o atestado médico e documentos para envio pelo aplicativo ou *site* Meu INSS;
- c) acordo de cooperação técnica - Advocacia-Geral da União - AGU e Correios: utilização do sistema de gestão de processos da AGU, com o objetivo de trazer transparência e confiabilidade aos registros de processos judiciais;
- d) acordo com o Tribunal Superior do Trabalho - TST, com vistas a redução do número de processos envolvendo a estatal;
- e) parceria com as distribuidoras de energia Neoenergia Brasília e Elektro (SP e MS) visando à utilização de recursos não aplicados nas Chamadas Públicas de Projetos, para instalação de usinas solares fotovoltaicas e *retrofit* de iluminação de unidades com recursos das distribuidoras, que gerarão benefícios ambientais, técnicos e econômicos, de grande vulto para os Correios, além da expertise para ampliação da modelagem para outras unidades.

## 2.2.11 Educação Corporativa

Com vistas ao fortalecimento das políticas públicas para a educação corporativa, a Universidade Corporativa dos Correios vem colocando em pauta, junto a diversos órgãos governamentais, a composição da Universidade Colaborativa dos Correios, prospectando parcerias educacionais nos níveis de gestão municipal, estadual e federal.

Dentre as principais ações voltadas à viabilização de parcerias educacionais, destacam-se:

- a) credenciamento da Universidade Corporativa dos Correios no Ministério da Educação - Mec como Escola de Governo, que visa ofertar cursos de pós-graduação *lato sensu* (especialização), de forma a contribuir para o desenvolvimento de competências organizacionais e profissionais, alinhadas ao Plano Estratégico dos Correios;
- b) processo de chamamento público para credenciamento de instituições de ensino para a concessão de descontos regulares, nas matrículas e mensalidades dos cursos e programas, aos empregados dos Correios e aos seus dependentes;
- c) assinatura do Protocolo de Intenção com a Escola Nacional de Administração Pública - Enap, tendo como foco a Escola Virtual de Governo - ECG, a fim de formalizar o compromisso em estabelecer bases de cooperação técnica e operacional para capacitação e aperfeiçoamento de profissionais, na modalidade à distância.

Também foram desenvolvidas ações no sentido de promover a capacitação da força de trabalho, a inclusão, o desempenho e a qualificação do efetivo, visando valorizar a diversidade e promover o respeito às diferenças e a não discriminação, dispondo, assim, a educação como agente de transformação para o desenvolvimento de competências que apoiem a empresa a responder aos desafios do mercado, com maior vantagem competitiva, aprimorando os conhecimentos e as habilidades dos empregados e, conseqüentemente, proporcionando qualidade dos serviços ofertados à sociedade. O conjunto dessas ações expressa, também, o compromisso dos Correios com a pauta ASG, na vertente social de sustentabilidade, destacando-se:

- a) em 2023, aproximadamente 83,8 mil empregados, incluindo 752 jovens aprendizes, participaram de, pelo menos, uma ação de capacitação, o que abrange cerca de 95,9% do efetivo público-alvo das ações de educação (efetivo total), compreendendo cerca de 4,98 milhões/horas de participações em capacitações. Aproximadamente 32% das participações em ações de educação se deram na modalidade de educação a distância;

Tabela 18 - Horas de Capacitação

<b>HORAS DE CAPACITAÇÃO</b>	<b>2023</b>
Horas de capacitação presencial	1.317.672
Horas de capacitação EaD	3.659.226
<b>TOTAL</b>	<b>4.976.898</b>

Fonte: Correios, 2023.

Tabela 19 - Universidade em Números

OUTROS NÚMEROS	2023
Recursos em treinamento (R\$ milhões)	11,8
Bolsa de estudo ativas (qtd.)	171
Empregados capacitados (qtd.)	83.798
Ações presenciais (participações)	930.824
Ações EaD (participações)	443.830
Média anual (horas treinamento/empregado)	59,4

Fonte: Correios, 2023.

b) Programa de Desenvolvimento de Liderança: objetiva capacitar e aprimorar as habilidades de liderança dos gestores e líderes da empresa, garantindo que esses profissionais tenham as competências necessárias para liderar suas equipes de forma eficaz. No ambiente virtual de aprendizagem, por exemplo, foram disponibilizadas trilhas de aprendizagem. Adicionalmente, foi celebrado contrato com a Amana-Key, abrangendo a capacitação de 800 gestores de nível estratégico e tático; além da contratação, para participação de gestores, estendida a todos os empregados, nos eventos Top 10 Empresarial (9.011 participações) e Congresso Excelência em Gestão e Liderança (4.570 participações), bem como em outros congressos, palestras e cursos voltados a essa temática. No âmbito da Diretoria e Conselhos, foi realizada a formação de Conselheiros e Dirigentes, em atendimento a Lei 13.303/2016;

c) contratação da Plataforma Alura: foi celebrado novo contrato entre os Correios e a Alura, para disponibilização de 4.300 licenças para capacitações *on-line*. A plataforma oferece mais de 1.400 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);

d) bolsa de estudos: 171 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;

e) Programa Bolsas de Estudo - Eixo Social: realizado o primeiro processo seletivo com vistas a proporcionar a primeira graduação para profissionais de nível médio dos Correios. Foram homologadas mais de 4 mil inscrições, o que demonstra o interesse do público-alvo do processo seletivo, na busca por seu desenvolvimento;

f) Jornada do Conhecimento: realizado ciclo de nove palestras periódicas, promovido pela Universidade Corporativa dos Correios, com profissionais renomados, e que teve por objetivo provocar reflexões sobre temas voltados ao contexto empresarial, tais como: o papel do líder, mulheres em espaços de decisão, valorização dos trabalhadores, sustentabilidade empresarial, inovação além dos limites, conexões essenciais entre negócios, convivência e ética, dentre outros. Como resultado, foi obtido o registro da participação de 10.657 empregados;

g) pesquisas técnico-científicas: autorizada a realização de 17 pesquisas técnico-científicas no âmbito dos Correios;

h) comunidades de práticas: implantada ferramenta voltada a facilitar a

conexão e envolvimento dos empregados com a organização, por meio de discussão de ideias, compartilhamentos e interação entre membros da empresa. Atualmente, já foram criadas 25 comunidades.

## 2.3 Corregedoria

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

### Juízo de Admissibilidade

Em 2023, foram tratadas pela Corregedoria 1.916 denúncias de natureza disciplinar, sendo que 706 denúncias foram admitidas para que fossem realizadas apurações preliminares. As denúncias tratadas referem-se a denúncias que podem ter sido recebidas também em anos anteriores, e que foram avaliadas em 2023. Ao final da apuração preliminar, pode haver ou não a instauração de Processo Administrativo Disciplinar-PAD.

Tabela 20 - Admissibilidade de Denúncias

ADMISSIBILIDADE DE DENÚNCIAS	QUANTIDADE
Recebidas	1.916
Admitidas para apuração preliminar	706

Fonte: Correios, 2023 - Sistemas SCAD e SISCORR.

### Investigação Preliminar

A maior parte das apurações de irregularidades é feita descentralizadamente, ou seja, pelas unidades da empresa. Em casos específicos, porém, a competência para apuração é atribuída para a Corregedoria. Quanto a estes, em 2023, foram instaurados 17 processos para realização de investigação preliminar e concluídos 117 processos.

Tabela 21 - Processos de Investigação Preliminar

PROCESSOS DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	
Instaurados	17
Concluídos	117

Fonte: Correios, 2023.

### Processo Administrativo de Responsabilização - PAR

Em relação aos fatos apurados segundo a Lei nº 12.846/2013, em 2023, a Corregedoria recebeu 33 processos para realizar juízo de admissibilidade, dos quais concluiu 30. Como resultado dos exames de admissibilidade concluídos, foram instaurados 29 Processos Administrativos de Responsabilização - PAR. No ano, dos processos instaurados, 12 foram concluídos, em vista de terem sido

arquivados ou julgados.

Tabela 22 - Admissibilidade e Processo PAR

	ADMISSIBILIDADE - PAR	PROCESSO - PAR
Instaurados	33	29
Concluídos e/ou encaminhados para julgamento	30	12

Fonte: Correios, 2023.

### Processo Administrativo Disciplinar - PAD

Quanto aos fatos que demandaram ações de natureza correccional, foram instaurados 4.250 processos, sendo 2.381 Processos Administrativos Disciplinares - PADs e 1.869 Termos de Ajustamento de Conduta - TACs. No mesmo período, foram encerrados 5.710 processos, sendo: 3.764 PADs e 1.946 TACs, conforme apresentado nas tabelas a seguir:

Tabela 23 - Instauração de Processo Administrativo Disciplinar

PROCESSOS DE NATUREZA CORRECCIONAL INSTAURADOS EM 2023	
Sindicância por Comissão	1
Apuração Direta Especial	6
Sindicância Sumária	35
Apuração Direta	2.339
<b>PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES - PADs</b>	<b>2.381</b>
<b>TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TACs</b>	<b>1.869</b>
<b>TOTAL (PADs e TACs)</b>	<b>4.250</b>

Fonte: Correios, 2023.

Tabela 24 - Encerramento de Processo Administrativo Disciplinar

PROCESSOS DE NATUREZA CORRECCIONAL ENCERRADOS EM 2023	
Sindicância por Comissão	5
Apuração Direta Especial	7
Sindicância Sumária	29
Apuração Direta	3.723
<b>PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES - PADs</b>	<b>3.764</b>
<b>TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TACs</b>	<b>1.946</b>
<b>TOTAL (PADs e TACs)</b>	<b>5.710</b>

Fonte: Correios, 2023.

## Resultados dos Processos Disciplinares em 2023

Tabela 25 - Conclusão de PADs

RESULTADO*	
Absolvição	1.025
Advertência	1.458
Suspensão Disciplinar	881
Demissão por Justa Causa	91

Fonte: Correios, 2023.

\* Um processo pode resultar em mais de uma penalidade.

\* Não considerados os processos com resultado "arquivado".

## Principais irregularidades que ensejaram as apurações disciplinares em 2023:

Tabela 26 - Irregularidades

PRINCIPAIS IRREGULARIDADES	
Falta injustificada ao trabalho	1.191
Extravio de objeto postal	1.154
Descumprimento das atribuições profissionais	762
Irregularidade na entrega de objeto postal	157
Extravio de bem patrimonial	113

Fonte: Correios, 2023.

## Principais causas que ensejaram demissões por justa causa em 2023:

Tabela 27 - Causas

PRINCIPAIS CAUSAS QUE ENSEJARAM DEMISSÃO POR JUSTA CAUSA	
Destruição de objeto postal	14
Falta de numerário	11
Conduta incompatível com a legalidade e moralidade administrativa	9
Descumprimento das atribuições profissionais	6
Diferença de caixa	6

Fonte: Correios, 2023.

## Medidas de Natureza Pecuniária

Em relação à aplicação de medidas de natureza pecuniária, destacam-se os seguintes valores:

Tabela 28 - Recuperação de Ativos

<b>MEDIDAS DE RECUPERAÇÃO DE ATIVOS</b>	
Decorrentes de aplicações de multas (PAR)	R\$ 192.185,17
Decorrentes de descontos em folha de pagamento oriundos de TAC, atualização monetária e portarias de responsabilização pecuniária	R\$ 844.814,29
Decorrentes de descontos em folha de pagamento oriundos da aplicação de suspensão disciplinar	R\$ 343.383,09
Decorrentes das TCEs concluídas em 2023	R\$ 100.699.809,72
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 102.080.192,27</b>

Fonte: Correios, 2023.

Sobre as medidas de natureza pecuniária, informa-se:

- a) julgamento de 09 Processos Administrativo de Responsabilização - PAR, com aplicação de multas, no valor total de R\$ 1.857.350,68. No ano de 2023, foi recebida, a título de multa aplicada em julgamentos anteriores de PAR, a importância de R\$ 192.185,17;
- b) instauração de 04 Tomadas de Contas Especiais TCEs, compreendendo a importância de R\$ 1.594.478,16; e conclusão de 13 (TCEs), englobando R\$ 100.699.809,72;
- c) o valor total a recuperar em decorrência das TCEs concluídas pela empresa, pendentes de julgamento pelo TCU, incluindo as TCEs de anos anteriores, correspondeu a R\$ 478.735.039,36.

## 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 vigentes em 2023, assim como a avaliação relativa às metas e às justificativas para os resultados alcançados.

## Objetivo Estratégico: Assegurar a Sustentabilidade Econômico-Financeira e Socioambiental

Tabela 29 - Indicadores Margem Ebitda, Emissões de CO<sub>2</sub>e e Índice de Maturidade do Sistema de Governança dos Correios

INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO			META	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2021	2022 (C)	2023 (B)	2023 (A)	
Margem Ebitda	14,56%	-1,32%	-0,73%	5,00%	-14,60%
Emissões de CO <sub>2</sub> e*	-	21,64%	-26,71%	6,53%	609,04%
Índice de Maturidade do Sistema de Governança dos Correios	<i>Não mensurado</i>	2,00	<i>Não mensurado</i>	9	-

Fonte: Correios, 2023.

\* Obs.: indicador estratégico criado no ano de 2022; e alteração no nome do indicador: de "Redução das Emissões de CO<sub>2</sub> - RECO<sub>2</sub>" (2022), para "Emissões de CO<sub>2</sub>e - ECO<sub>2</sub>e" (2023), com foco na variação no período, alterando a polaridade para quanto menor, melhor. Não houve alteração no método de medição.

O indicador da Margem Ebitda - MEbitda 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 2023 correspondeu ao percentual de realização de -14,60% 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.

A apuração do indicador Emissões de CO<sub>2</sub>e - ECO<sub>2</sub>e visa mensurar as emissões corporativas de CO<sub>2</sub> equivalente dos Correios, no ano de 2023, 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 2023 registrou -26,71%. Não foi possível realizar o cálculo do percentual de realização da meta, em relação ao resultado alcançado, devido à alteração da polaridade do indicador, de 2022 para 2023, conforme observação abaixo da tabela.

O Índice de Maturidade do Sistema de Governança dos Correios - IMSG visa mensurar, por meio da aplicação do questionário IG-Sest, desenvolvido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - Sest, o cumprimento de diversos dispositivos legais, infralegais e de boas práticas aplicáveis às estatais federais, principalmente no que se refere à Lei nº 13.303/2016. Desse modo, a métrica desse indicador dependia da realização do certame pela Sest, fato que não ocorreu em 2023, não sendo possível, por conseguinte, a sua mensuração.

## Objetivo Estratégico: Garantir a Centralidade do Cliente

Tabela 30 - Indicadores de Satisfação dos Clientes e de Entrega no Prazo

INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO			META	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2021	2022 (C)	2023 (B)	2023 (A)	
Indicador de Satisfação dos Clientes*	79,25%	84,96%	7,57	7	108,08%
Indicador de Entrega no Prazo	92,40%	95,59%	93,82%	95,39%	98,35%

Fonte: Correios, 2023.

\* Obs.: para 2023, foi alterada a unidade de medida do indicador, de "Nível" para "Pontos", conforme manifestação da Sest no contexto da análise do Programa de Remuneração Variável 2022.

O Indicador de Satisfação dos Clientes - ISC dos Correios é avaliado com relação aos produtos e serviços oferecidos. O resultado mensurado para 2023 registrou 7,57 pontos, obtendo 108,08% de realização da meta prevista para o ano.

O Indicador de Entrega no Prazo - IEP avalia o cumprimento dos prazos estabelecidos aos clientes finais, dos principais segmentos postais: encomenda, logística e mensagem. Em 2023, apresentou resultado de 93,82%, frente à meta de 95,39%, com redução de -1,85%, em relação ao resultado de 2022. Esse resultado foi impactado, principalmente, por problemas no contrato de fornecimento de mão de obra terceirizada com empresa fornecedora (Execução Indireta de Serviços - EIS e Mão de Obra Temporária - MOT, em que pese as ações contingenciais adotadas pelos Correios, diante da expressiva ausência de mão de obra em algumas das principais unidades de tratamento e terminais de carga do País.

Tabela 31 - Indicador de Entrega no Prazo

INDICADOR DE ENTREGA NO PRAZO - IEP	
2021	92,40%
2022	95,59%
2023	93,82%

Fonte: Correios, 2023

Entre as ações que influenciaram os resultados dos índices de qualidade operacional e a ampliação da capacidade produtiva, destacam-se as questões que envolveram as operações internacionais que, com o forte crescimento evidenciado nos últimos anos, vem impulsionando várias decisões para o acompanhamento desse movimento. No entanto, apesar da expectativa de manutenção do crescimento, houve duas variáveis que impactaram fortemente o segmento internacional: o aumento do volume de tributação das remessas em importação e a criação do Programa Remessa Conforme. Essas duas iniciativas da Receita Federal demandaram ações urgentes de melhoria de processos e infraestrutura.

Nas operações nacionais, vale destacar o aumento na produção de objetos postais do Correios Híbrido Postal e na quantidade de pedidos Log+.

De todo modo, foi notável o volume de ações desenvolvidas com vistas a suportar os negócios da empresa e atender aos clientes com a qualidade necessária. Para tanto, foram feitos investimentos em infraestrutura das unidades, melhoria de sistemas e recursos tecnológicos, e desenvolvidas ações para melhoria de qualidade e aperfeiçoamento de processos de suporte às operações. Tais ações proporcionaram redução de custos operacionais e melhoria da produtividade, contribuindo, assim, para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa e, ainda, mantendo o foco nas metas de universalização dos serviços postais.

Dentre as ações desenvolvidas, destacam-se:

- a) implantação de mais dois novos armazéns de logística integrada com operações para *fulfillment*, em Goiânia/GO e Ribeirão Preto/SP, ampliando para 13 o total de unidades operadoras do serviço Correios Log+, o que fortalece a importante posição dos Correios como provedora 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;
- b) criação de novos trechos com redução de prazo da entrega de encomendas, aumentando a competitividade dos serviços de encomendas nacionais, especialmente do SEDEX. Em 2023, a oferta de SEDEX, com prazo de entrega para o dia útil seguinte ao da postagem (D+1), passou a beneficiar mais de 12.993 localidades em todo território nacional, representando cerca de 55% do total de encomendas expressas entregues pelos Correios;
- c) criação e atualização de mais de 90 mil Códigos de Endereçamento Postal - CEPs, em mais de 120 localidades (aumento de 65 localidades em relação a 2022), beneficiando mais de 5 milhões de habitantes;
- d) renovação da frota própria de distribuição: aquisição de 3.176 veículos e 1.753 bicicletas cargo com baú e 307 bicicletas elétricas, representando um investimento de R\$ 364 milhões. Essa iniciativa visa melhorar significativamente as condições de trabalho, reduzir as emissões de gases de efeito estufa, aumentar a produtividade e trazer economia nas despesas operacionais;
- e) ampliação da quantidade de armários inteligentes (*lockers*), totalizando 146 unidades implantadas, sendo 19 em Brasília/DF, dois em João Pessoa/PB, 73 no Rio de Janeiro/RJ e 52 em São Paulo/SP, se fortalecendo ainda mais como 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;
- f) ampliação da quantidade de Caixas de Correio Inteligentes - CCI, chegando a 566 unidades ativadas, atendendo, principalmente, condomínios residenciais e comerciais e proporcionando comodidade e facilidade na entrega de objetos postais;
- g) revisitação de parâmetros e atualização do Sistema de Gestão de Pessoal de Agências, que passa a ser mais efetivo e automatizado, contemplando novas funcionalidades. Uma verdadeira força tarefa foi desenvolvida para que a ferramenta apresentasse as melhorias necessárias e traduzisse com segurança o correto dimensionamento de efetivo nas unidades;

h) aquisição de 507 equipamentos (empilhadeiras manuais e elétricas) em substituição aos contratos de locação, reduzindo o custo com locação e atendendo à necessidade de aquisição de equipamentos de movimentação de carga para as unidades de tratamento;

i) foram remanejadas as quatro máquinas de classificação de correspondências, *Delivery Bar Code Sorter* - DBCS Toshiba, do Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas - CTCE Cidade Nova para o Centro de Tratamento de Cartas - CTC Jaguaré, encerrando a transferência das oito máquinas desse tipo. Essa ação visa a centralização do tratamento da carga de mensagem na Superintendência Estadual São Paulo Metropolitana - SE/SPM, maior exportadora nacional, bem como a otimização do espaço nas unidades de tratamento onde as máquinas estavam instaladas, viabilizando a implementação de novas estações de triagem manual de encomendas para atender ao crescimento dessa carga. Nesse sentido, também houve o remanejamento da primeira máquina *Vantage Bluecrest* do CTCE Jaboaão dos Guararapes para o CTCE Santo Amaro, iniciando a transferência desse tipo de máquina para a SE/SPM;

j) foi licitada, por meio de Pregão Eletrônico Internacional, a aquisição de sistemas de triagem automático de encomendas destinados ao CTCE Pinhais e ao Centro de Tratamento de Encomendas - CTE Guarulhos. Tal ação visa à ampliação da capacidade produtiva de encomendas dos Correios, como parte do processo de modernização da sua rede logística;

k) foram iniciadas as obras de construção do Centro de Logística Integrada de Belo Horizonte/MG e do Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas de São Luís/MA, que receberão investimentos na ordem de R\$ 130 milhões, visando propiciar melhor infraestrutura para as operações de tratamento de cartas e encomendas e para a logística dos Correios;

l) foram licitadas as obras de construção do Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas de Brasília/DF e do Centro Operacional e Administrativo de Londrina/PR, que também contribuirão para a melhoria das condições operacionais da empresa, com investimentos em torno de R\$ 190 milhões.

Como referencial comparativo externo, tem-se para 2023 a meta de 95,00% de qualidade de entrega estabelecida na Portaria nº 2.729/2021, pelo Ministério das Comunicações, para a encomenda não urgente sem valor declarado, tendo sido obtido o resultado de 97,00%.

A busca pela excelência operacional teve reflexos positivos na redução da quantidade de manifestações em relação aos objetos qualificados entregues. Com foco na centralidade do cliente, a empresa tem promovido redirecionamentos de vários processos, assim como ações voltadas à busca pela satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados.

Tabela 32 - Manifestações Registradas no Fale Conosco

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO FALE CONOSCO*	
Ano	Quantidade
2021	15.283.683
2022	10.422.484
2023	6.796.776

Fonte: Correios, 2023.

\*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.

As ações cujos resultados contribuem para a consecução do Plano Estratégico apresentaram evolução, com destaque para a instalação de 192 cubômetros para a automação do atendimento e para a revisão da rede de tratamento Sul e Sudeste.

### Objetivo Estratégico: Crescer nos Mercados Concorrenciais

Tabela 33 - Indicadores *Market Share* - Encomendas e Receita de Negócios Concorrenciais

INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO			META	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2021	2022 (C)	2023 (B)	2023 (A)	
<i>Market Share</i> - Encomenda	36,00%	33,00%	31,00%	29,00%	106,90%
Receita de Negócios Concorrenciais*	-	15.156.871.095	14.965.640.957	16.335.044.234	91,62%

Fonte: Correios, 2023.

\* Indicador estratégico criado no ano de 2022.

O indicador *Market Share* Encomenda - MSE mensura o percentual de participação dos Correios no mercado brasileiro de encomendas, no tocante à quantidade de encomendas distribuídas. O resultado de 2023 para esse indicador alcançou 31,00% e obteve 106,90% de realização da meta prevista para o ano.

O indicador Receita de Negócios Concorrenciais - RNC é calculado pelo resultado apurado para as receitas oriundas dos serviços concorrenciais da empresa e apresentou percentual de realização da meta de 91,62%, impactado pelo fato de as postagens dos principais clientes do *e-commerce* apresentarem-se inferiores ao nível estimado.

Algumas ações executadas pela empresa contribuíram para a consecução do Plano Estratégico, com destaque para os esforços de implantação do modelo de negócios em plataforma de intermediação de vendas *on-line*.

## Objetivo Estratégico: Otimizar a Universalização

Tabela 34 - Indicadores de Universalização do Atendimento Postal Básico e da Universalização da Distribuição

INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO			META	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2021	2022 (C)	2023 (B)	2023 (A)	
Universalização do Atendimento Postal Básico	97,88%	97,96%	98,95%	99,64%	99,31%
Universalização da Distribuição	92,57%	95,72%	93,39%	96,50%	96,78%

Fonte: Correios, 2023.

O Indicador 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 nos municípios, 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 98,95%, sendo ofertadas 9.552 posições de atendimento. Apesar do resultado ser próximo ao do percentual definido como meta para o período (99,64%), este foi impactado pelo descumprimento do tempo de funcionamento previsto para as agências e pela falta de empregados suficientes para prover o atendimento nas unidades, em razão do déficit de empregados, do absenteísmo e da dificuldade de deslocamento dos empregados para unidades situadas em áreas remotas. Dentre as ações em andamento para reverter esse resultado, destacam-se: melhoria da ferramenta de acompanhamento diário do indicador (sistema de gestão do UAPB), 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 da Distribuição - PDPE mensura o percentual de distritos com distribuição postal, dentre aqueles com população igual ou superior a 500 habitantes, conforme censo demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, e tem por objetivo acompanhar e ampliar o serviço de distribuição postal, ou seja, a distribuição domiciliar ou a retirada de objeto pelo destinatário, conforme as metas definidas na Portaria nº 2.729/2021.

Para o ano de 2023, foi estabelecido o percentual de 96,50%, equivalente a 9.478 distritos com distribuição postal, tendo-se alcançado um percentual de 93,39%, correspondendo a 9.172 distritos com distribuição postal, resultando em 96,78% de realização do previsto.

A avaliação da execução do Plano Estratégico 2023-2027 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 mudanças constantes no ambiente de negócios, e dos hábitos de consumo.

Essa atuação foi 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 assegurar a continuidade operacional dos Correios, que considera: obter resultado operacional positivo; reduzir as emissões de gases ofensivos ao meio ambiente e às pessoas oriundos das atividades empresariais, em especial, decorrentes do uso de combustíveis fósseis na frota terrestre e aérea e da geração de energia a partir de fontes não renováveis; aprimorar os pilares da governança corporativa da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa; envidar esforços para aumentar a lealdade dos clientes conquistados pela empresa, incluídos novos e antigos clientes; estimular o engajamento dos empregados dos Correios, buscando conexão com os objetivos da empresa; acelerar a transformação organizacional da empresa, centrada na percepção de valor pelo cliente, sustentada por novas formas de pensar, agir e fazer negócios de correios e impulsionada por capacidades digitais; assegurar a pluralidade dentro dos Correios; atingir elevados padrões e melhoria do desempenho das pessoas, dos processos, dos produtos e do próprio ambiente de trabalho, utilizando-se filosofias, métodos e tecnologias; aumentar a participação nos mercados de livre concorrência, expandindo a plataforma de negócios, principalmente, com soluções digitais para o comércio eletrônico; e ampliar a captação das receitas de vendas oriundas dos contratos de aquisições de produtos e da contratação da prestação de serviços com o Governo, além de otimizar a operacionalização dos serviços e a eficiência dos recursos no atendimento e na distribuição, para cumprimento de obrigação constitucional, atendendo às metas definidas pelo Governo e às necessidades dos clientes e da empresa.

Sob a ótica da contribuição pelo desempenho das métricas utilizadas e pelos resultados gerados por meio da execução das ações planejadas para o exercício, verifica-se que o desempenho da empresa, obtido em 2023, foi relevante, especialmente considerando o impacto causado pela retração da receita de vendas, principalmente nos segmentos de logística e de encomenda, o que resultou no não atingimento da meta de vendas estabelecida, e pelo fato de ações também vinculadas ao Plano de Negócios não terem alcançado os resultados almejados para o exercício. Destaca-se que os direcionamentos 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:

a) para 2021, a natureza dos indicadores foi mantida, porém, alguns indicadores deixaram de ser enquadrados como setoriais. São eles: 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 razão das características e atributos não serem considerados de nível operacional;

b) 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”.

Tabela 35 - Indicadores Setoriais das Áreas - Ano Base 2021

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2021	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
PRESI Presidência	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas*	100,00%	160,53%	160,53%
DIGOE 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%
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%
DIEFI Financeira	RVI	Receita de Vendas e Importação	R\$ 16.437 milhões	R\$ 18.168 milhões	110,53%
	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%
DIGEP Gestão de Pessoas	IEI	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	60,43%	60,43%
	IOBZ	Execução orçamentária de custos e despesas planejadas*	100,00%	108,94%	108,94%
DIOPE Operações	RPPE	Realizado/planejado para Projetos Estratégicos	100,00%	99,12%	99,12%
	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%
DIRAD Administração	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%
	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: Correios, 2023.

\* 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.

Tabela 36 - Indicadores Setoriais das Áreas - Ano Base 2022

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2022	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
PRESI Presidência	IOBZ	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%
	IOBZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	71,75%	71,75%
DIGOE Governança	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%
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%
DIEFI Financeira	ID	Índice Digital	2,50 pontos	2,56 pontos	102,40%
	CliO	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	72,80%	102,68%
	IOBZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejada*	100,00%	111,31%	111,31%
	RPPV	Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores	100,00%	78,70%	78,70%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2022	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO	
DIGEP Gestão de Pessoas	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%	104,65%	
	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%	93,65%	
	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%	
	DIOPE Operações	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%	
DIRAD Administração	CliO	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	75,40%	106,35%	
	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: Correios, 2023.

\* O indicador Execução orçamentária de custos e despesas planejadas possui polaridade "igual, melhor".

O IEPE, que mensura os objetos de encomendas entregues no prazo, foi desdobrado do indicador estratégico IEP (composto pela entrega no prazo dos segmentos Encomenda, 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.

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.

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.

Em 2023, para acompanhamento em nível setorial das áreas, foram inseridos os indicadores Margem de Contribuição Direta Encomendas - MCDE; Nível de Serviço - INS; Sustentabilidade dos Canais de Atendimento - SCA; Consumos de Combustível Frota Própria - CO<sub>2</sub>FP; Universalização do Atendimento - UAPB e Universalização da Distribuição - PDPE. Deixaram de ser acompanhados como indicadores setoriais: Receita Contábil de Atendimento - Rcoa; Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores - RPPV; Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional - CliO Setorial e Índice Digital - ID.

Os resultados de 2023 são apresentados na tabela a seguir:

Tabela 37 - Indicadores Setoriais das Áreas - Ano Base 2023

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2023	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
PRESI Presidência	IOBZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	98,54%	98,54%
	IOBZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	68,80%	68,80%
DIGOE Governança	IEI	Índice de Execução de investimentos	100,00%	73,43%	73,43%
	MCDE	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%
DINEG Negócios	IOBZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	88,67%	88,67%
	MCDE	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%
	INS	Nível de Serviço	95,00%	92,68%	97,56%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2023	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
	RATD	Receita da Linha de Negócio Atendimento	R\$ 196.628.631	R\$ 193.683.187	98,50%
	RCOM	Receita da Linha de Negócio Comunicação	R\$ 5.098.754.859	R\$ 5.252.217.230	103,01%
	RLOG	Receita da Linha de Negócio Logística	R\$ 15.814.227.932	R\$ 14.364.192.213	90,83%
	SCA	Sustentabilidade dos Canais de Atendimento	82,20%	69,12%	84,09%
DIEFI Financeira	IOBZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	93,88%	93,88%
	IEI	Índice de Execução de investimentos	100,00%	45,00%	45,00%
	MCDE	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%
DIGEP Gestão de Pessoas	IOBZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	81,19%	81,19%
	MCDE	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%
	IGOV*	Indicador de Ações de Governança	100,00%	60,00%	60,00%
	IOBZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	98,36%	98,36%
	IEI	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	70,83%	70,83%
	MCDE	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%
DIOPE Operações	IEPE	Índice de Entrega no Prazo Encomendas	95,56%	93,82%	98,18%
	IEPM	Índice de Entrega no Prazo Mensagem	93,76%	93,18%	99,38%
	IEPL	Índice de Entrega no Prazo Logística	98,00%	95,53%	97,48%
	INS	Nível de Serviço	95,00%	92,68%	97,56%
	SCA	Sustentabilidade dos Canais de Atendimento	82,20%	69,12%	84,09%
	UAPB	Universalização do	99,64%	98,95%	99,31%

ÁREA	SIGLA	INDICADORES SETORIAIS 2023	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
Atendimento Postal Básico					
DIRAD Administração	PDPE	Universalização da Distribuição	96,50%	93,39%	96,78%
	CO <sub>2</sub> FP	Consumo de Combustível para Mensuração de CO <sub>2</sub> - Frota Própria	99,00%	96,23%	97,20%
	I0BZ	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	66,32%	66,32%
	IEI	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	62,82%	62,82%
	MCDE	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%

Fonte: Correios, 2023.

\* IGOV: Indicador de periodicidade anual.

Destaca-se, em 2023, o desempenho positivo nos seguintes indicadores setoriais:

a) indicador de Receita de Linha de Negócio Comunicação - RCom, que mensura o percentual de alcance das metas de receita de comunicação (malote, *marketing* e mensagem), atingiu o resultado de R\$ 5,25 bilhões, superando a meta de R\$ 5,10 bilhões. Assim sendo, observa-se uma realização global de 103,01%. Considerando os segmentos de negócios que compõem o indicador, o segmento Mensagem superou a meta do ano (realização de 103,30%), cabendo considerar que o segmento tem sido impactado historicamente pela desmaterialização, decorrente da influência da comunicação digital entre empresas e consumidores; o segmento Malote atingiu a meta para o ano (realização de 101,42%); e o segmento Marketing também alcançou sua respectiva meta (realização de 100,29%);

b) indicador de Receita de Linha de Negócio Atendimento - RATD, que mensura o percentual de alcance das metas de receita de atendimento (conveniência), obteve o resultado acumulado de R\$ 193,68 milhões, frente a uma meta de R\$ 196,63 milhões, atingindo 98,50% de realização no ano de 2023. Ao longo do ano, foram desenvolvidas ações para disseminar os produtos e serviços para os clientes, como por exemplo, ações com o calendário semanal de oferecimento e campanhas de estímulo às equipes da rede de atendimento;

c) indicador de Margem de Contribuição Direta Encomendas - MCDE, que mensura o nível de atingimento da margem de contribuição direta de encomendas. O resultado acumulado do indicador, em 2023, foi de 17,14%, perfazendo o percentual de realização de 100% da meta de 17,14% estabelecida para o período. Destaca-se que a margem de contribuição é uma ferramenta gerencial que permite verificar se a receita que sobra, após a dedução dos custos diretos/variáveis, é suficiente para cobrir os gastos fixos do negócio, ou seja, é a diferença entre o valor de venda e os custos e despesas específicas dessa

venda. Essa diferença representa o quanto de valor das vendas contribui para a geração de resultado. A partir da mensuração da margem de contribuição é possível obter informações sobre a lucratividade de serviços e produtos, clientes, canais de atendimento e regiões geográficas, bem como sobre a lucratividade da empresa como um todo.

## 3.2 Resultados das Principais Áreas de Gestão

### 3.2.1 Negócios

O ano de 2023 foi marcado por desafios e oportunidades para os Correios, refletindo um período de transformações significativas e adaptações, em meio a um cenário econômico e tecnológico em constante evolução. Enfrentando tais desafios com resiliência e inovação, a empresa reafirmou seu papel como uma instituição vital para a comunicação e para o comércio eletrônico no Brasil, ao mesmo tempo em que se prepara para um futuro cada vez mais digital e dinâmico.

O *e-commerce* nacional e internacional tem desempenhado um papel fundamental para os Correios, tendo participação significativa na movimentação de mercadorias tanto dentro do Brasil quanto em âmbito internacional. No cenário nacional, o *e-commerce* tem experimentado um crescimento constante, impulsionado pela internet e pela conveniência das compras *on-line*. Os Correios desempenham um papel crucial nesse processo, oferecendo serviços de entrega confiáveis e acessíveis para as empresas e consumidores brasileiros, contando com uma ampla rede de agências e centros de distribuição em todo o País, o que lhes permite alcançar até mesmo áreas remotas.

No âmbito internacional, a empresa desempenha um papel crucial na facilitação do comércio exterior, oferecendo uma variedade de serviços de envio internacional que possibilitam que empresas brasileiras vendam seus produtos para clientes em todo o mundo. Além disso, os Correios são responsáveis pelo desembaraço aduaneiro e pela entrega final das mercadorias aos destinatários no Brasil.

Os Correios mantêm parcerias, convênios e operações relevantes, que trazem benefícios para a execução de políticas públicas nacionais nas áreas de educação e saúde no País, as quais reforçam a responsabilidade social da empresa. As principais operações realizadas em 2023 foram:

#### 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:

a) Programa Nacional do Livro Didático: distribuição de 166,5 milhões de livros didáticos, acondicionados em aproximadamente 18,5 milhões de encomendas, para atender cerca de 152 mil instituições de ensino;

- b) Revalida: exame para validação dos diplomas de Medicina obtidos no exterior, com entrega de aproximadamente 131,5 mil provas, em 16 localidades de nove municípios;
- c) Programa Leve Leite: entrega de leite em pó aos alunos da rede pública de educação do município de São Paulo/SP. O serviço envolveu o armazenamento e a distribuição mensal de 370 toneladas de leite, atendendo 370 mil alunos;
- d) Logística de medicamentos para o Governo de Minas Gerais: transporte e distribuição de mais de 1.900 toneladas de medicamentos e produtos correlatos nos 853 municípios de Minas Gerais;
- e) Exame Nacional do Ensino Médio - Enem: distribuição de 7.926.988 provas para 3.963.494 alunos, em 1.750 municípios, envolvendo mais de 10 mil pontos de entrega, em uma janela de três horas para atendimento da logística do exame;
- f) Exame Nacional do Desempenho de Estudantes - Enade: distribuição de provas para a realização do exame por 407.133 alunos, em 1.203 municípios, envolvendo mais de 2,6 mil pontos de entrega;
- g) Exame Nacional para Certificação de Competência de Jovens e Adultos (Encceja): entrega de 1.984.125 provas para essa mesma quantidade de alunos, em 836 municípios, das 27 unidades da federação, com mais de 2 mil pontos de entrega;
- h) Olimpíada Brasileira de Matemática - Obmep: operação envolvendo 5.545 municípios brasileiros, com mais de 50 mil pontos de entrega e com a distribuição de 63.282 malotes;
- i) Logística de medicamentos para a Prefeitura de Contagem/MG: armazenagem, transporte e entrega de mais de 420 toneladas nas UBS e Hospitais de Contagem/MG.

## **Atendimento**

Os Correios desempenharam papel importante na inclusão social e digital, pois facilitaram o acesso dos cidadãos a serviços essenciais, conforme descrito a seguir:

- a) 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;
- b) com 350 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. Por meio do *case* “MINHA NATURGY, transformação do atendimento digital”, ficou em 1º lugar na categoria Relacionamento Digital, concorrendo com o Banco Bradesco, Carrefour e Yduqs;
- c) Correios Modular: implantação de unidades modulares de atendimento em comércios, que compartilham sua estrutura física e de pessoal, e são conhecidas no mercado como *store in store* (loja dentro de loja). As unidades modulares são parte do processo de modernização da rede de atendimento dos Correios e visam

oferecer maior comodidade, com a oferta de conveniência mais próxima aos clientes;

d) Ponto de Coleta: implantação de 44 unidades nos Estados de São Paulo (25 unidades), Minas Gerais (9 unidades), Brasília/DF (8 unidades) e Rio de Janeiro (2 unidades). Os Pontos de Coleta são unidades de atendimento terceirizadas que atuam mediante parcerias, com compartilhamento de infraestrutura e recursos existentes, a fim de viabilizar a captação e retirada de encomendas previamente postadas;

e) ampliação da Certificação Digital: solução implantada em ambiente totalmente digital, que oferece maior comodidade aos consumidores no acesso ao produto e encontra-se em processo de ampliação.

## **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. Esses serviços são fundamentais para facilitar a comunicação entre empresas, instituições e o público, adaptando-se às mudanças tecnológicas e oferecendo soluções integradas para as necessidades variadas de seus clientes.

## **Canais digitais**

Os Correios têm trabalhado incessantemente no aprimoramento de seus canais e plataformas digitais, visando à transição do atual modelo de multicanal para a omnicanalidade, de forma a ofertar aos clientes uma ampla gama de opções para acessar produtos e serviços, independentemente do ponto de contato com a marca, com o objetivo de agregar valor e impulsionar novos negócios. Nesse contexto, 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**

a) evolução do Portal Correios: entre os canais e plataformas digitais voltados para o público B2C, destaca-se o Portal Correios, que nos últimos anos tem passado por evoluções constantes para se manter atualizado, tornando-se a plataforma mais acessada dos Correios, em média, com 17 milhões de usuários mensais, que visualizam mais de 160 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 650 mais acessados. A nova funcionalidade de

Simulador de Preço e Postagem se tornou um atrativo significativo para nossos usuários e clientes;

b) *APP Correios*: considerado um dos maiores canais digitais dos Correios, o *APP Correios* é frequentemente atualizado com novas funcionalidades, como por exemplo: Busca Correios e Achados e Perdidos. O *APP Correios* acumulou, nos últimos 12 meses, quase 19 milhões de usuários e cerca de 10,6 milhões de novas instalações no ano, com notas de satisfação de 4.7, em uma escala de 0 a 5, no IOs (*App Store*) e 4.5 no Android (*Google Play*);

c) captação de objetos efetivados nos canais digitais: em 2023, todas as Agências dos Correios passaram a receber as postagens realizadas nos canais digitais, *APP Correios* e Portal Correios, que alcançaram, no acumulado do ano, o faturamento de cerca de R\$ 1,7 milhão;

d) plataforma digital Correios Empresas: para público B2C, 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. A nova funcionalidade de antecipação de crédito, disponibilizada no Correios Empresas, viabilizou, no ano de 2023, mais de 48 mil transferências por Pagamento Instantâneo - Pix, totalizando R\$ 147 milhões em aporte de crédito antecipado;

e) Correios Fácil: mais 2.600 contratos firmados na categoria Clube Correios, de forma ágil, segura e 100% digital. Essa modalidade de contrato fortalece o papel da empresa como parceira essencial para o empreendedorismo no País;

f) aprimoramento da ferramenta Minhas Importações: utilizada para a importação de encomendas pelo *site* dos Correios, 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;

g) canais digitais dos Correios: com alcance praticamente ilimitado, anualmente atingem mais de 180 milhões de usuários, que visualizam mais de 2 bilhões de páginas e funcionalidades diversas ofertadas nesses canais.

## **Relacionamento**

Desenvolvimento e aprimoramento de estratégias, visando à satisfação dos clientes, bem como a orientação dos pequenos empreendedores sobre as alternativas para tornar seus negócios mais eficientes no ambiente *on-line*:

a) o Programa AproxIME passou por um aprimoramento em 2023, expandindo sua abordagem inicial, centrada nos pilares de soluções e conteúdo. Agora, o programa opera de forma mais abrangente, com quatro pilares distintos: soluções, visibilidade, parcerias e conteúdo. Abaixo, apresentamos os resultados alcançados em cada um desses pilares:

I - Pilar Soluções - consultorias *e-commerce*: durante o ano de 2023, incorporamos seis assistentes comerciais especializados em comércio eletrônico ao processo. Esses profissionais foram responsáveis por fornecer atendimento regionalizado, que ocorreu de acordo com a região base do cliente, o que

possibilitou a realização de 5.375 consultorias, em colaboração com os respectivos assistentes comerciais de relacionamento;

II - Pilar Visibilidade - clientes divulgados no *site* do AproxIME: atualmente, são divulgadas informações de 247 clientes no portal AproxIME, que tem a perspectiva de gerar mais visibilidade dos produtos e, por consequência, mais vendas. No entanto, ao longo de 2023, não foram adicionados novos clientes, devido à revisão em andamento no portal;

III - Pilar Parcerias: ao longo do ano, foram efetivadas 28 parcerias estratégicas;

IV - Pilar Geração de Conteúdos: foram transmitidas 32 *lives* e disponibilizados sete *ebooks* na página do programa, oferecendo conteúdo valioso aos participantes.

Esses resultados demonstram o compromisso contínuo do Programa AproxIME em fornecer soluções abrangentes, aumentar a visibilidade dos clientes, estabelecer parcerias estratégicas e oferecer conteúdo relevante, contribuindo, assim, para o sucesso e o crescimento dos envolvidos.

### **Principais Desafios e Ações Futuras**

Oferta de plataformas físicas e digitais integradas, que agregam valor, com ênfase na conveniência, experiência do cliente e rentabilidade:

- a) ampliação da variedade de soluções para o ecossistema do comércio eletrônico, visando tornar-se o principal parceiro do *e-commerce* nacional e internacional, além de oferecer serviços logísticos para o Governo;
- b) unificação da comunicação formal para otimizar a eficácia na interação entre empresas e consumidores, Governo e cidadãos, tanto nas plataformas físicas quanto nas digitais;
- c) implementação da Gestão do Relacionamento com o Cliente, por meio da adoção de ferramentas tecnológicas de mercado, contribuindo para o aprimoramento do macroprocesso finalístico da cadeia de valor dos Correios, com foco na "Interação com o cliente: ênfase na experiência e satisfação do cliente ao longo de sua jornada".

### **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 12.066 unidades especializadas nas atividades de gestão da frota, de tratamento de cartas e encomendas, de entrega, de atendimento, de embarque/desembarque da carga e de logística.

Tabela 38 - Rede Operacional

REDE OPERACIONAL	QUANTIDADE
Centro de Distribuição Domiciliária - CDD	956
Loker - LK	146
Centro de Entrega de Encomendas - CEE	89
Centro de Transporte Operacional - CTO	47
Centro de Tratamento de Encomendas - CTE	10
Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas - CTCE	43
Centro de Tratamento de Cartas - CTC	1
Centro de Serviços Telemáticos - CST	3
Centro de Logística Integrada - CLI	97
Centro Internacional - CEINT	5
Centro de Digitalização e Produção - CDIP	5
Terminal de Carga - TECA	6
Agência de Correios - AC*	6.023
Agência de Correios Franqueada - AGF	949
Agência de Correios Franqueada - ACF	2
Agência de Correios Comunitária - AGC*	3.531
Agência de Correios Comercial Terceirizada - ACC	2
Agência de Correios Modular - CMD	2
Correios Empresas - CEM	103
Ponto de Coleta - PCL	44
Loja de Correios Franqueada - LCF	2
<b>TOTAL</b>	<b>12.066</b>

Fonte: Correios, 2023.

\* 4.751 Agências de Correios - AC também realizam, além do atendimento, o serviço de distribuição postal.

Essas unidades realizaram em torno de 175 milhões de atendimentos, em 2023, compreendendo mais de 10 mil guichês.

O Desempenho da Expedição na Captação em Agência - Deca foi de 99,63%, mantendo-se acima da meta que havia sido ampliada para 99,50%. O cumprimento, pelas unidades de atendimento, da expedição no prazo estabelecido, é fator fundamental para garantir 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, sendo 18 milhões de mensagens e 5,4 milhões de encomendas, contando com mais de 12 mil empregados, entre próprios e terceirizados, dedicados a esse processo.

## Demais Iniciativas

Em 2023, os Correios implementaram diversas ações com o objetivo de manter os índices de qualidade e garantir a satisfação dos clientes, podendo ainda ser acrescentados:

- a) expansão e modernização do *fulfillment*, que tem como objetivo agregar valor à logística do *e-commerce*, aumentando a produtividade e 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;
- b) continuidade das ações de acompanhamento sistemático da malha aérea nacional, que transporta 16% da carga expressa, a fim de garantir a otimização e o uso eficiente dos recursos;
- c) Leitura 360º: vinculação dos objetos registrados aos unitizadores e dos unitizadores às linhas de transporte, de forma a permitir o rastreamento do objeto em todas as etapas do processo, o que envolveu a evolução dos sistemas de expedição simultânea (*SROweb*) e de gestão de rótulos de unitizadores - SGRU, assim como a aquisição de braçadeiras e de *fingers* para testes – equipamentos que permitem a utilização dos leitores de rastreamento, deixando livres as mãos dos operadores, proporcionando melhor ergonomia e produtividade nas operações, buscando aprimorar a produtividade no manuseio dos pacotes. Os sistemas já estão em uso na rede de tratamento e terminais de carga. Em 2024, serão finalizados os testes com os *fingers* e com as braçadeiras em Belo Horizonte/BH, Salvador/BA, Indaiatuba/SP e Brasília/DF e iniciada a incorporação das funcionalidades do SGRU pelo *SROWeb*;
- d) telemetria e gestão da frota própria: em fase de contratação, o dispositivo possibilitará o gerenciamento e controle remoto da frota de distribuição, trazendo informações sobre a localização dos veículos, velocidade, consumo médio e instantâneo, diagnósticos de falhas e modo/estilo de condução dos motoristas. Além de aprimorar a gestão da frota, essa solução também contribui para a redução das emissões de gases de efeito estufa;
- e) programa de eletromobilidade: implantação de veículos elétricos, visando melhorar a produtividade, reduzir custos e o impacto ambiental. O projeto contempla a aquisição de bicicletas e furgões elétricos e, ainda, prevê a adequação de infraestrutura nas unidades operacionais envolvidas para possibilitar o carregamento das baterias dos veículos elétricos;
- f) aquisição de 192 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;
- g) instalação de 23 novas unidades Correios Empresa: de forma a complementar a estratégia de posicionamento nos maiores mercados, agora se

encontram em operação 103 unidades, ofertando serviços diferenciados aos clientes com contrato;

h) implantação do SIPRA (novo sistema de prazos): válido para encomendas nacionais, tal sistema disponibiliza o cálculo do processo operacional, ou seja, permite calcular os prazos de encomendas de forma automática, tendo como base principal o cadastro das janelas horárias de triagem e expedição pelos centros de tratamento e de todas as linhas de transporte, com respectivos horários de partida e chegada, e por origem e destino. O sistema conta também com a utilização de *machine learning* para o cálculo preditivo de prazos, envolvendo trechos sem histórico de demandas;

i) expansão da utilização da tecnologia de identificação por radiofrequência (*Radio Frequency Identification* - RFID): permite monitorar o fluxo dos equipamentos unitizadores de transporte (Containers Desmontáveis Leves - CDLs, Caixetas, Containers Aramados Fixos - CAFs) mediante etiquetas *RFID*, identificando, inclusive, unitizadores não movimentados nas unidades por algum tempo. Essa tecnologia fornece também informações adicionais ao rastreamento dos objetos, o que agrega valor para o cliente e aumenta a segurança da carga;

j) continuidade do Programa *Kaizen* de Excelência Operacional, o qual é estruturado em quatro pilares sequenciais e fundamentais, quais sejam: capacitação, aplicação, estabilização e reconhecimento.

### **Distribuição Postal**

Relativamente à distribuição postal, foi registrado o resultado acumulado, em 2023, de implantação da distribuição postal em 9.172 distritos, que representam 93,39% dos 9.821 distritos brasileiros com população igual ou superior a 500 habitantes.

### **Melhorias na Logística Integrada**

a) implantação da roteirização via sistema de gerenciamento de transporte (*Transportation Management System* - TMS) nas operações de concursos e do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE. A implantação do sistema de roteirização permitiu a otimização das rotas de entrega, com redução de recursos de distribuição superiores a 10%. No primeiro semestre de 2023, o sistema foi implantado na operação FNDE; no segundo semestre, nas operações de concursos e; em 2024, a expectativa é que o sistema seja implantado em todas as operações logísticas;

b) implantação da primeira operação de Log Supri *InHouse*. Essa solução permite uma maior flexibilidade na implantação de operações logísticas e autonomia para as Superintendências Estaduais - SEs na negociação de contratos, principalmente para órgãos públicos, fortalecendo a atuação dos Correios neste segmento. A primeira operação foi implantada para o Banrisul, em Porto Alegre/RS;

c) implantação de novo sistema de gestão da operação FNDE (Sioe). A operação FNDE é uma das principais operações logísticas do Brasil e conta com a atuação dos Correios há 30 anos. Com o objetivo de implantar melhorias

contínuas no processo, foi concluída a implantação de novo sistema na gestão da operação, que permite o uso de celulares, trazendo mobilidade ao processo da postagem e distribuição;

d) implantação da operação de importação pelo Programa Remessa Conforme - PRC. Um dos grandes desafios para os Correios, no ano de 2023, foi a mudança das normas que envolvem o processo de desembaraço de remessas postais e expressas em importação. A rápida adaptação dos sistemas e dos centros internacionais ao novo modelo possibilitou um ganho logístico, aproximando o processo de desembaraço ao consumidor final, com consequente redução no prazo total entre a compra e a entrega;

e) implantação do Centro Internacional - Ceint Valinhos e aumento da capacidade produtiva dos Ceints São Paulo/SP e Rio de Janeiro/RJ, que permitiram a absorção do desembaraço dos objetos destinados aos Estados de São Paulo e do Rio de Janeiro, que representam volume superior a 35% da carga atual, favorecendo o Ceint Curitiba quanto ao atendimento às encomendas internacionais de importação, que seguem as regras da União Postal Universal - UPU, como o *Petit Paquet* Registrado - PPR, o *Petit Paquet* Simples - PPS e o *Prime Express - Prime*); além dos demais objetos *Packet* de clientes que ainda não aderiram ao PRC;

f) ampliação do Parque de Automação de Encomenda: início do processo licitatório para aquisição de novos equipamentos de grande porte de triagem automatizada de encomendas, os quais atenderão, inicialmente, o Centro de Tratamento - CTCE Pinhais/PR e o Centro de Tratamento - CTE Guarulhos/SPM. Posteriormente, serão lançados outros editais de licitação para automação da triagem com máquinas de grande porte, em mais quatro centros de tratamento, e outras 52 máquinas de pequeno porte, contemplando 26 cidades do País, em 20 Estados.

### 3.2.3 Tecnologia

O Plano Diretor de TI - PDTI e o Plano de Investimento, aprovados pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - Coeti, para serem executados em 2023, direcionaram os objetivos da TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) dos Correios para viabilizar soluções digitais por meio de serviços de TIC, tecnologias emergentes e inovações para a transformação digital; garantir a capacidade, continuidade e modernização dos recursos de TIC; aprimorar a governança de TIC; entregar produtos e serviços de TIC com valor para a experiência do cliente; e aprimorar a capacidade para *Data Analytics*.

No que tange aos resultados para os objetivos da TIC de 2023, destaca-se a superação do índice de disponibilidade dos sistemas de alta criticidade elencados na Análise de Impacto no Negócio - AIN, cuja meta era de 99% e alcançou 99,71% de disponibilidade dos sistemas. Um dos pilares para tal superação foi a gestão dos serviços de TIC, ferramenta de observabilidade e evolução da plataforma computacional e suas aplicações.

Outro resultado relevante foi o índice de incremento médio de usuários nos serviços digitais, que alcançou 58,81%. Os serviços que compõem esse resultado são *APP* Correios Empresa, *APP* Correios, *API* Preço, *API* Prazo, *API* Locker e-

*commerce*, API PPN e API Rastro. Destaca-se que tais serviços são suportados por uma plataforma atualizada e resiliente, que mitiga riscos para a organização.

A busca pela conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, é destaque da TIC. Durante o ano, a implantação das ferramentas adquiridas para governança de dados, ajustes na Política Corporativa de Segurança da Informação e de Proteção de Dados Pessoais - Posic, nos processos e nas normas, além de ações de divulgação e conscientização para todos os empregados foram de grande importância.

Em 2023, a TIC dos Correios executou um orçamento de investimento da ordem de R\$ 113 milhões.

Em relação ao orçamento de custeio, é importante esclarecer que o mercado de tecnologia vem migrando os seus produtos para a modalidade de serviços. Dentre as vantagens deste modelo tem-se a constante atualização tecnológica sem custos adicionais, o suporte incluso, além do baixo investimento inicial, pois é diluído ao longo do contrato. Nesse sentido, houve execução orçamentária com custeio de cerca de R\$ 189 milhões.

### **Infraestrutura tecnológica**

A Plataforma Digital Correios é a viabilizadora dos processos de negócios dos Correios e se torna imprescindível dotá-la das melhores soluções tecnológicas de mercado, mitigando os riscos de descontinuidades de infraestruturas críticas e primando pela inovação, atualização e manutenção destes recursos de TIC. No que se refere às principais ações de investimento e de custeio, destinadas à modernização e à consolidação da Plataforma Digital Correios, destacam-se:

- a) modernização do parque de microinformática e telefonia, com aquisição e distribuição de mais de 15 mil equipamentos, estando o parque computacional dos Correios 92% atualizado, contribuindo também para a redução do consumo de energia;
- b) implantação da ferramenta de Observabilidade (*Dynatrace*), para monitoramento dos ambientes internos com sistemas e microsserviços complexos, analisando e acompanhando o comportamento desses em tempo real, para entender e otimizar o funcionamento dos sistemas com o monitoramento e rastreamento de *logs*, de solicitações, avaliações de métricas de desempenho e análise de dados em tempo real;
- c) implantação do segundo enlace de Internet (componente de rede físico e lógico, usado para interconectar computadores), balanceando definitivamente o tráfego de dados dos Correios e criando opção (*backup*), em caso de falha de um enlace. Em 2023, foram alcançados os melhores índices de disponibilidade dos sistemas mais críticos da empresa, sendo que, em média, o resultado foi de 99,7%, em face dos 99% esperados;
- d) continuação da implantação das ferramentas de orquestração de container (*rancher* e *open shift*), que permitem a completa resiliência de ambientes entre os Datacenters (Brasília e São Paulo); além do provimento de suporte técnico especializado com o apoio do fabricante. De forma objetiva, esse ambiente irá suportar os sistemas críticos da empresa, tais como: *Site*

Institucional; Sistema Gerenciador de Postagem dos Correios - SIGEP; Central de Autenticação de Serviço (CAS); Preço; Prazo; Rastreamento; Correios Frota; Plataforma de Pré-postagem - PPN; Correios Atende; Fale Conosco; Populis; *MicroStrategy* e as mais de 150 APIs do ambiente de produção;

e) conclusão da implantação da infraestrutura de radiofrequência, com mais de 1.700 leitores de Rádio Frequência - *RFID* instalados, em mais de 190 unidades operacionais dos Correios, visando à identificação e rastreamento automático de objetos. O projeto foi elaborado e executado em parceria com a União Postal Universal - UPU.

### 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 2023:

a) aprimoramento de normas corporativas de armazenamento de dados em nuvem, privacidade de dados e governança de dados. Outros processos também passaram por melhorias, tais como os que disciplinam o inventário de Dados, acesso aos *DataLakes* e realização de Relatórios de Impacto sobre a Privacidade de Dados - RIPD;

b) contratação da Ferramenta de Governança e Gestão de Dados, que contribuirá com a implementação de processos para melhor adequação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, tais como garantir os direitos dos titulares e a gestão de consentimento e ocultamento e, ainda, o aperfeiçoamento do nível de segurança sobre a coleta, armazenamento, tratamento, compartilhamento de dados e de informações de clientes e parceiros. Além disso, a ferramenta possibilitará a adoção de boas práticas e processos que visam maior transparência e confiabilidade das informações, promovendo segurança dos dados na empresa, maior rastreabilidade dos dados, maior acessibilidade dos usuários a esses dados e mitigação dos riscos de negócio. Também terá um papel preponderante na otimização da governança de dados como alicerce da Transformação Digital dos Correios, tendo em vista que a visão de “*data driven*” é essencial para quaisquer transformações corporativas;

c) além das análises de vulnerabilidade e testes de invasão (*pentest*), houve a realização de testes de mesa e simulados periódicos a partir do protocolo de *IDR dos Correios (Incident Detection and Response)* que visaram trazer aos times que atuam na área de tecnologia informações sobre situações emergenciais de incidentes de cibersegurança;

d) foram aprimoradas as regras de implementação da Classificação da Informação para utilização na nova plataforma de colaboração e ferramentas de escritório, ampliando ainda mais a governança dos dados;

e) em relação à conscientização sobre cibersegurança, houve a divulgação de textos e peças publicitárias para o público interno, três workshops, além de medição da conscientização por meio de teste de *phishing*, enviado para mais de 42 mil caixas postais, e questionários sobre o tema;

f) participação dos Correios no Exercício Guardião Cibernético, promovido pelo Comando de Defesa Cibernética, do Ministério da Defesa, onde membros da Equipe de Tratamento de Incidentes de Redes - ETIR, da Comunicação Social e do órgão jurídico dos Correios puderam exercitar, em conjunto, respostas à possíveis incidentes cibernéticos que possam vir a ocorrer em nossa infraestrutura de TIC;

g) contratação de Ferramenta de Controle de Credenciais de Segurança da Informação, a qual permitirá o gerenciamento e armazenamento centralizado e automatizado de credenciais privilegiadas, visando mitigar riscos de segurança relacionados à exposição dessas credenciais. Adicionalmente, a ferramenta permitirá também obter o aprimoramento do registro de informações que subsidiam auditorias nos serviços envolvidos, melhorias no controle de permissionamento de acessos (políticas de acesso mínimo) e apoio à implantação das premissas de segurança requisitadas pela LGPD.

### **Principais Ações de TIC e Resultados**

Com o objetivo de melhor atender às necessidades dos clientes da empresa, em conformidade com a transformação digital, a área de tecnologia desenvolveu diversas soluções, por meio de métodos ágeis, para as plataformas *desktop e mobile*. Dentre as soluções implementadas destacam-se:

a) Sistema de Serviços Internacionais de Importação - SSII: implantação do Programa Remessa Conforme, que fomenta a transformação digital, além de representar redução de despesas nos Centros Internacionais CEINTs;

b) Sistema de Apoio à Gestão Internacional - SAGI: gestão de indicadores de qualidade operacional dos serviços internacionais;

c) Sistema de Monitoramento de Armazenagem e Triagem Internacional - SMARTI: entrega do módulo de controle de chegada e tratamento das malas internacionais;

d) Correios Empresa: disponibilização do extrato sintético após pagamento da fatura, antecipação de crédito via PIX, contatos dos responsáveis nos Correios (gerentes de conta), simulador de preços e prazos para grandes formatos, funcionalidade de Coleta Interativa, relatórios de objetos por contrato e a suspensão e cancelamento de contrato;

e) Sistema de Gestão de Concursos - SGCON: sistema de gestão logística do Exame Nacional do Ensino Médio - Enem; do Exame Nacional do Desempenho de Estudantes - Enade; do Exame Nacional para Certificação de Competência de Jovens e Adultos - Encceja e da Olimpíada Brasileira de Matemática - Obmep – internalização e atualização tecnológica, adequando-o aos processos de desenvolvimento e suporte de sistemas corporativos;

f) Módulo ERP Operacional Indenização - ERP Indenização: automatização dos pagamentos dos processos de avaria e espoliação, e melhorias nos processos de pós-vendas dos serviços de exportação e importação (*Packet*);

g) Sistema Proter Nacional - SPN: melhorias para viabilizar ao consultor a regularização de pendências dos clientes de sua carteira;

- h) Sistema de Fatura Eletrônica - SFE: atendimento às demandas de clientes dos Correios, possibilitando estratificar os objetos indenizados a partir da prévia da fatura;
- i) Sistema de Recuperação de Receita de Objetos Indenizados - SRR: melhoria de performance que possibilitou a recuperação de R\$ 13 milhões de reais em receita dos clientes com contrato, em novembro de 2023;
- j) Sistema de Prazos - SIPRA: entrega do novo sistema para cálculo de prazo, utilizando novas tecnologias, incluindo análise preditiva.

### **Principais Desafios e Ações Futuras para a TI**

A TIC está pronta para continuar inovando. A disponibilização de autosserviços aos seus usuários, a definição das arquiteturas para a tecnologia de *Intralogistics Smart Robotics* - ISR, realizada em parceria com a área de operações, e a arquitetura de Dados como Serviço - DaaS são alguns exemplos.

A ação conjunta da TIC dos Correios com a área de negócios, mobilizando os clientes externos a migrarem para produtos de *software* atualizados, mais seguros e com melhor performance e disponibilidade, rendeu bons frutos, em 2023, e precisa continuar em 2024 para viabilizar a descontinuidade de sistemas obsoletos.

Outras ações previstas e de grande relevância para 2024 são: a expansão da capacidade produtiva, fruto da licitação da fábrica de *software* ocorrida em 2023, e a licitação da 2ª fábrica de *software*; a expansão das unidades com o Correios Atende; a migração para a nova rede corporativa baseada na tecnologia SDWAN – a qual objetiva mitigar a descontinuidade da prestação do serviço de conectividade, sendo capaz de atuar com diversos meios de conectividade prestados por operadoras distintas –, com ampliação da banda em pelo menos 20 vezes; a contratação e implantação de ferramentas para Continuidade e *Disaster Recovery* da Plataforma Digital Correios e de Segurança Cibernética; e a implantação da tecnologia *Object Storage*. Para esses e outros desafios, em 2024, os Correios contarão com o serviço de aconselhamento de TIC da Gartner, uma instituição de referência mundial.

### **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: [Licitações e Contratos – Correios](#).

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

Em 2023, o valor total contratado nos Correios foi de R\$ 5.736.372.171,08, sendo 96,83% por processo licitatório e 3,17% por contratações diretas (dispensa de licitação e inexigibilidade). Dos processos licitatórios, 95,33% foram realizados por meio de pregões eletrônicos. Destaca-se que, do total contratado, R\$

2.956.551.693,98 são relativos às Atas de Registro de Preços. Os valores estão detalhados nas tabelas a seguir:

### Contratações 2023

Tabela 39 - Contratações por Modalidades

MODALIDADES	VALORES CONTRATADOS (R\$)	PERCENTUAL	% POR MODALIDADE
Inexigibilidade de Licitação	88.323.751,26	1,54%	
Dispensa de Licitação Eletrônica	88.095.403,74	1,54%	3,17%
Dispensa de Licitação	5.412.767,21	0,09%	
Pregão Eletrônico	5.468.455.114,14	95,33%	
Licitação Correios Aberta	0,00	0,00%	
Contratação Estratégica	8.771.759,87	0,15%	96,83%
Licitação Correios Fechada	77.313.374,65	1,35%	
<b>TOTAL</b>	<b>5.736.372.170,87</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Correios, 2023 - Sistema ERP-Módulo de Contratação.

Tabela 40 - Tipos de Contrato

TIPOS DE CONTRATO	VALORES (R\$)	PERCENTUAL	% POR MODALIDADE
Termo de contrato	2.733.531.225,79	47,65%	
Ata de Registro de Preços	2.956.551.693,98	51,54%	99,29%
Autorização de Fornecimento	5.522.986,67	0,10%	
Termo de Adesão/Utilitários	40.766.264,43	0,71%	0,71%
<b>TOTAL</b>	<b>5.736.372.170,87</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Correios, 2023 - Sistema ERP-Módulo de Contratação.

Tabela 41 - Modalidades e Lotes

MODALIDADES	QUANTIDADE DE LOTES	% MODALIDADE
Pregão Eletrônico	1.580	58,17%
Dispensa de Licitação	895	32,95%
Dispensa de Licitação Eletrônica	121	4,46%
Inexigibilidade de Licitação	68	2,50%
Licitação Correios Estratégica	26	0,96%
Licitação Correios Fechada	26	0,96%
Licitação Correios Aberta	0	0,00%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2.716</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Correios, 2023 - Sistema ERP-Módulo de Contratação.

Tabela 42 - Contratações de Destaque

CONTRATAÇÕES DE DESTAQUE	VALOR (R\$)
Prestação de serviço de transporte rodoviário de cargas postal, modalidade(s), Grupo de Linhas Salvador	284.153.480,45
Aquisição de veículos do tipo furgão, com capacidade nominal de carga de 600 kg	759.166.254,00
Prestação de serviços de conectividade para interligação das unidades por meio de rede de dados	558.995.414,04
Aquisição de veículos do tipo furgão, com capacidade nominal de carga de 1.000 KG	336.678.201,99
Prestação de serviço de transporte rodoviário de carga postal, na modalidade grupo de linhas Brasília	114.122.171,08

Fonte: Correios, 2023 - Sistema ERP-Módulo de Contratação.

Em 2023, houve a implantação de funcionalidades no Portal de Contratações - Pcon, para processos da área de suprimentos, com resultados expressivos quanto à rastreabilidade, controle e agilidade na conclusão das contratações.

Para 2024, há a perspectiva de atualização do Regulamento de Licitações e Contratações dos Correios - RLCC e de implantação do Guia de Compras Sustentáveis, os quais promoverão melhores condições para suporte à eficiência operacional, redução de custos a longo prazo, estímulo à inovação e à pesquisa, bem como o fortalecimento da imagem institucional da empresa perante a sociedade e o mercado.

O RLCC contemplará as novas diretrizes de ASG, enquanto o Guia de Compras Sustentáveis orientará a aplicação das práticas de sustentabilidade nos editais e demais documentos de contratação, sob as dimensões ambiental, social, econômica, jurídico-política, cultural e ética.

### Patrimônio e Infraestrutura

A carteira imobiliária da empresa é composta por 7.240 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 pagamentos de cumprimentos contratuais, condomínio e demais taxas imobiliárias pertinentes às 4.859 unidades instaladas em imóveis de terceiros, acarretaram um desembolso de R\$ 523 milhões em 2023.

No período, foram renovados/prorrogados 785 contratos/outorgas de locação por Dispensa de Licitação, dos quais 82% correspondem a renovações/prorrogações de imóveis de terceiros que abrigam Agências de Correios Próprias - AC.

Tabela 43 - Contratos de Imóveis de Terceiros

TIPOS DE CONTRATO	QUANTIDADE	VALORES MENSIS (R\$)	DESEMBOLSO ANUAL (R\$)	% MODALIDADE
Locação (novos)	73	385.428,13	4.625.137,56	9,30%
Renovações	602	1.937.902,61	23.254.831,32	76,69%
Prorrogações	45	187.700,07	2.252.400,84	5,73%
Outorgas sem ônus	53	0,53	6,36	6,75%
Outorgas onerosas (renovação)	12	17.687,20	212.246,40	1,53%
<b>TOTAL</b>	<b>785</b>	<b>2.528.718,54</b>	<b>30.344.622,48</b>	<b>100%</b>

Fontes: Correios - Acompanhamento Redução\_2023 e ERP Gestão de Contratos.

Em 2023, foram realizados estudos para otimização imobiliária em todas as Superintendências Estaduais, oportunizando análises sobre as ocupações de imóveis de maior relevância, próprios e de terceiros, com a finalidade de propor melhor adequação na utilização dos ativos imobiliários e consequente redução de despesas, considerando a possibilidade de aumento de receita não operacional.

Os grupos de otimização da carteira imobiliária avaliaram edificações com espaços ociosos, propondo maior taxa de ocupação nos imóveis próprios. Também avaliaram as condições de infraestrutura, propondo novas soluções imobiliárias, de forma a gerar redução de custo com locação de imóveis. Nessa vertente, a área de infraestrutura concluiu grupos de trabalho em todos os estados, apresentando propostas que foram validadas pelas diretorias envolvidas, e que impactarão positivamente em melhores condições de infraestrutura e para a redução de despesas.

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. A instalação de mobiliário ergonômico já atingiu 98,5% das agências em funcionamento.

No que se refere à acessibilidade, em abril de 2019, a empresa firmou o 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 facilitar o acesso no atendimento a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. O compromisso firmado prevê 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 ou mobilidade reduzida, com o intuito de propiciar a inclusão e uma maior qualidade de vida no trabalho, consoante as práticas de sustentabilidade empresarial. As metas anuais acumuladas nos primeiros quatro anos de vigência do Termo de Conduta foram cumpridas pelos Correios, conforme firmado no referido acordo. A meta acumulada de adequar as 1.548 unidades até o ano de 2023 (ano cinco) foi atingida.

Tabela 44 - Meta e Unidades Adaptadas (TAC Acessibilidade)

ANO	META	UNIDADES ADAPTADAS
2019	193	198
2020	218	208
2021	255	298
2022	396	358
2023	486	486
<b>TOTAL</b>	<b>1.548</b>	<b>1.548</b>

Fonte: Correios, 2023.

Quanto aos bens móveis, foram contabilizados 1,4 milhão desses bens, entre veículos operacionais, máquinas de triagem, mobiliários, bem como outros itens, que atendem a todas as áreas dos Correios.

Tabela 45 - Bens Móveis

TIPOS DE BENS MÓVEIS	VALOR DE INCORPORAÇÃO (R\$ Milhões)	QUANTIDADE
Veículos	1.434	28.889
Máquinas de Triagem	799	61
Móveis e utensílios	610	809.417
Itens de informática	1.215	397.374
Demais bens	650	189.000
<b>TOTAL</b>	<b>4.708</b>	<b>1.424.741</b>

Fonte: Correios, 2023 - ERP/Reconciliação Contábil.

A gestão patrimonial permite definir, por ocasião da periódica revisão da vida útil dos bens móveis, as obsolescências para os mobiliários, máquinas e equipamentos, a fim de subsidiar a necessidade de renovação e modernização desses bens, para recorrente aprimoramento das respectivas condições para uso pela força de trabalho.

### Principais Ações e Investimentos em Infraestrutura e Equipamentos

A Operação Limpa Pátio propiciou a alienação de mais de 131 mil bens móveis inservíveis, que propiciou a arrecadação na ordem de R\$ 70 milhões, dos quais, aproximadamente, R\$ 67 milhões foram obtidos com a venda de veículos, o que corresponde a 95,7% do valor total.

A modernização de equipamentos de climatização obsoletos, substituídos por equipamentos mais eficientes, representou cerca de R\$ 11,9 milhões dos investimentos contratados, executados em 2023. Tal ação proporcionou melhorias no conforto térmico e ganhos em eficiência energética; além da mitigação das emissões de gases de efeito estufa, aderente ao objetivo organizacional relacionado à sustentabilidade.

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, foram

alienados três bens imóveis ociosos que não mais atendiam aos propósitos da empresa, no valor total de, aproximadamente, R\$ 2,34 milhões.

Em 2023, iniciaram-se tratativas com órgãos públicos interessados em ocupar imóveis históricos/tombados, nos Correios, de forma a resguardar o patrimônio da empresa, considerando as contrapartidas de manutenção e investimentos nesses imóveis. Em vista disso, foi celebrado o Termo de Cessão de Uso de Espaço Físico Gratuita, entre os Correios e o Governo do Rio Grande do Sul, por intermédio da Secretaria de Estado da Cultura - Sedac, no município de Porto Alegre/RS, de imóvel cuja construção foi iniciada no ano de 1910 e concluída em 1913. Tombado em 1981 como patrimônio histórico, abrigará as instalações do Memorial do Estado do Rio Grande do Sul, destinado a funcionar como museu, biblioteca, arquivo, centro de pesquisa e documentação, voltado à memória política do Estado.

Foram investidos R\$ 98 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. Como destaque, a reforma de edifício histórico dos Correios, localizado em Salvador/BA, para abrigar a Superintendência Estadual da Bahia - SE/BA, o CDD Salvador e a Agência Central. O edifício faz parte do Conjunto Arquitetônico, Urbanístico e Paisagístico da Cidade Baixa, tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - Iphan, inserido em região considerada Patrimônio Cultural da Humanidade pela Unesco, desde 1985, sendo marco importante na história dos Correios e na preservação do patrimônio arquitetônico brasileiro.

Também foram realizadas reformas no Complexo Operacional Pirajá (SE/BA), no CDD Campo Grande Zona Norte (SE/MS) e no Bloco de Apoio do CTE Saúde (SE/SPM), que podem propiciar a obtenção de resultados operacionais mais expressivos, permitindo que a empresa atinja de forma ampla seus objetivos organizacionais de crescimento.

Foi realizado um diagnóstico do estado de conservação das unidades, em todo o País, por meio do Método de Depreciação de *Ross-Heidecke*, que estipula uma nota às condições de infraestrutura de um imóvel, considerando parâmetros como a sua vida útil estimada, a idade real e o estado de conservação da edificação, segundo a depreciação esperada dos sistemas (estrutural, alvenarias, hidráulica, cobertura, elétrica, lógica, fundações, esquadrias, revestimentos etc.). A partir desse levantamento, iniciaram-se as ações de recuperação das unidades com classificação crítica, apontada pela metodologia, e foram concluídas as obras de recuperação em 156 unidades. Já foram iniciadas outras 133 obras e estão previstas intervenções em unidades com baixa classificação de criticidade, a fim de que todas estejam em condições apropriadas até o final de 2024.

Foi desenvolvido um planejamento estruturado de infraestrutura, conectando de forma integrada todas as áreas relacionadas, proporcionando uma visão abrangente e objetiva das atividades e desafios a serem enfrentados em 2024, visando o crescimento sustentável e a excelência nas atividades da área.

Entre os desafios para o próximo exercício, estão importantes ações e projetos, dentre os quais são citados:

- a) definição de modelo para gestão de condomínio: estabelecimento de regramento interno para compartilhamento de imóveis dos Correios com terceiros;
- b) modernização da gestão das facilidades (serviços de recepção, limpeza, segurança, manutenção etc.): contratação de solução tecnológica e assessoria para gerenciamento dos serviços gerais em infraestruturas estratégicas;
- c) gerenciamento de utilidades (serviços de fornecimentos de água, energia, gás etc.): implantação de ferramenta para gerenciamento integrado e centralizado das utilidades, visando redução de despesas e monitoramento dos consumos;
- d) efficientização da frota administrativa: adequação do transporte administrativo dos Correios visando a redução da emissão de gases de efeito estufa;
- e) melhoria do gerenciamento de bens móveis: implantação de soluções para reaproveitamento de bens móveis ociosos e otimização do processo de alienação de veículos inservíveis;
- f) renovação de equipamentos e mobiliários administrativos: aquisição centralizada de condicionadores de ar e cadeiras administrativas, visando à melhoria do conforto térmico e bem-estar dos empregados;
- g) implementação de Arquivo Central: centralização do acervo documental dos Correios, incorrendo em padronização do processo e economia com a devolução de imóveis locados;
- h) adesão ao ambiente livre de comercialização de energia elétrica: aquisição de energia elétrica de fontes renováveis, proporcionando redução da emissão de CO<sub>2</sub>, bem como redução de despesas;
- i) captura de CO<sub>2</sub>: uso de áreas verdes de imóveis próprios dos Correios para geração de créditos de carbono;
- j) implantação de unidades ecoeficientes, proporcionando uma imersão ainda maior da empresa no conceito de desenvolvimento sustentável;
- k) continuidade do projeto de eficiência energética, implantando dezenas de novas usinas solares fotovoltaicas, que propiciarão, além da redução das contas de energia, diminuição da emissão de CO<sub>2</sub>.

### **3.2.5 Gestão de Pessoas**

Em 2023, foram adotadas diversas ações importantes, orientadas para a promoção de políticas de gestão de pessoas, visando contribuir para a adequação da força de trabalho e qualificação do efetivo, bem como para a competitividade e sustentabilidade dos Correios.

Merecem destaque as ações a seguir relacionadas:

- a) Acordo Coletivo de Trabalho - ACT 2023/2024: mediante negociação junto às federações e sindicatos filiados, o acordo foi firmado em mesa de negociação,

com o retorno de 35 cláusulas e a inclusão de mais oito novas, que, somadas às demais, totalizaram 77 cláusulas. Destaca-se que, de forma antecipada ao início do processo de negociação coletiva, a empresa autorizou o retorno do auxílio para dependentes com deficiência e a prorrogação da licença-maternidade por mais 60 dias. Ainda sobre o tema, a valorização dos empregados foi reforçada por meio da reposição de benefícios suprimidos anteriormente e aumento salarial, motivando a força de trabalho na continuidade da prestação de serviços com a qualidade requerida pelos nossos clientes;

b) enfrentamento aos assédios: desenvolvimento de programas visando coibir os assédios, onde as denúncias são feitas, preferencialmente, pelo próprio empregado, por meio do canal de denúncias da Ouvidoria para a devida análise e encaminhamento, sendo que o empregado, caso deseje, pode solicitar o apoio da entidade sindical para o registro da denúncia. Havendo ou não a comprovação da denúncia, as vítimas, se solicitarem, receberão a orientação psicológica (psicossocial) pertinente;

c) promoção da equidade social e enfrentamento ao racismo: implementação de políticas de enfrentamento ao racismo e de promoção da igualdade racial, em sintonia com as diretrizes do Governo Federal. Além de realizar campanhas constantes de conscientização e de enfrentamento a todas as formas de discriminação racial, por meio do canal de denúncias da Ouvidoria, os Correios tratam os casos de discriminação racial ocorridos em seu âmbito e, também, os praticados contra os seus empregados no cumprimento das suas atividades, sempre que estes forem denunciados;

d) direitos das pessoas com deficiência e LGBTQIA+: a partir da valorização da diversidade humana, são implementadas ações para promoção do respeito às diferenças e a não discriminação de pessoas. Com a realização de campanhas de comunicação, a empresa trabalha com conteúdo específico, com a finalidade de sensibilizar empregados a temas referentes aos direitos das pessoas com deficiência e LGBTQIA+, objetivando desenvolver nos empregados uma percepção de respeito e o incentivo a atitudes inclusivas;

e) empregados estudantes: são facultadas aos empregados as seguintes garantias: abono de ausências nos dias em que estiver comprovadamente realizando provas do Exame Nacional de Ensino Médio - ENEM, ou de vestibular específico para ingresso em estabelecimento de ensino superior ou técnico; e flexibilização do horário de entrada/saída do estudante para a realização de provas finais, limitado a quatro vezes no semestre, sem a necessidade de compensação das horas;

f) licença-paternidade: 20 dias de licença-paternidade, a partir do nascimento da criança, estendida também para os casos de adoção;

g) Adicional de Atividade Distribuição e Coleta - AADC: garantia às empregadas gestantes e em período de licença-maternidade, que possuam cargos específicos e em condições previamente determinadas, da continuidade do recebimento do adicional de 30% do salário base;

h) enfrentamento à violência contra a mulher: desenvolvimento de ações voltadas à difusão, à promoção e ao fortalecimento do enfrentamento à violência contra as mulheres. Nos Correios, a empregada vítima de violência doméstica tem prioridade na transferência de sua unidade de trabalho, município ou Estado,

com garantia da manutenção do vínculo trabalhista e, quando necessário o afastamento do local de trabalho, por até 6 meses, conforme a Lei nº 11.340/2006. A empresa concede, ainda, licença remunerada de dez dias em razão de violência doméstica praticada contra suas empregadas;

i) retomada do Programa de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos, e celebração de acordos de cooperação com o Ministério das Mulheres e Ministério da Igualdade Racial;

j) retomada das parcerias com as Associações Recreativas dos Correios e outras agremiações recreativas, que são entidades constituídas pelos próprios empregados da empresa, com a finalidade de promover atividades de lazer, esporte e integração entre os associados;

k) revisão e aprimoramento do Programa Viva Melhor, que consiste na realização de várias atividades em âmbito nacional, voltadas para o bem-estar e qualidade de vida dos empregados;

l) atualização das competências organizacionais, tomando-se como base o Plano Estratégico 2023-2027, de forma a promover uma gestão mais efetiva das competências essenciais, fundamentais, técnicas e gerenciais da empresa, contribuindo para o alinhamento entre os objetivos organizacionais e o desempenho qualificado da força de trabalho;

m) Módulo de Transferências e Permutas no Sistema de Gestão de Pessoas: possibilita a qualquer empregado(a) da empresa pedir transferência, por permuta, ou de unidade superavitária em efetivo, para outra unidade que seja deficitária. Em 2023, foram efetuadas 791 transferências em nível nacional, contribuindo, também, para a equalização do efetivo das unidades operacionais e de atendimento;

n) implantação da Falta Acordada, com o objetivo de atender ausências de empregados não previstas de forma legal ou normativa, limitadas a 3 ocorrências no ano, podendo ser em dias parciais ou integrais. Nessa modalidade, é previsto o desconto de pagamento dos dias das ausências;

o) criação do Trabalho Remoto Eventual Administrativo, com o objetivo de proporcionar aos empregados a realização de atividades compatíveis, de maneira remota, limitado a três ocorrências mensais;

p) instauração do Trabalho Remoto Eventual Saúde, com a finalidade de propiciar aos empregados a realização de atividades compatíveis, de maneira remota, em casos de situações típicas de saúde que possibilitam a realização do trabalho remoto. O prazo máximo para esse tipo de trabalho é de 90 dias por ano, com acompanhamento da medicina ocupacional da empresa, a cada 30 dias, objetivando a redução do índice de absenteísmo da empresa;

q) aprimoramento do teletrabalho, com a inclusão de prioridade para empregados com filhos ou criança sob a sua guarda (até 6 anos de idade), empregados com filhos portadores de deficiência e, ainda, empregados com deficiência (Pessoa com Deficiência - PcD);

r) Adesão ao Guia Lilás da Controladoria Geral da União - CGU, que é um protocolo com orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no âmbito do Governo Federal. Os Correios assumiram

uma nova postura proativa de enfrentamento a esse tema, sinalizando para a sociedade que, dentro da empresa, não será tolerado qualquer tipo de assédio;

s) Programa Desenrola Postalis: campanha lançada em novembro de 2023, para a negociação de dívidas contraídas por empregados junto ao Instituto, com estabelecimento de regras capazes de promover maior efetividade em relação ao programa do ano anterior. As principais propostas foram a renegociação de dívidas com possibilidade de dilação do prazo de pagamento para 120 meses (anteriormente eram 96 meses), e análise da margem negativa do beneficiário (parcela mensal da dívida, que não se enquadra na margem consignável) para possibilitar a substituição da dívida atual pela renegociada, buscando o equilíbrio financeiro do beneficiário;

t) retomada de diversas atividades e campanhas de fortalecimento das políticas de prevenção da saúde, como por exemplo: Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul; realização de diversas atividades culturais e desportivas que integram, valorizam e fomentam a saúde, a saber: feiras culturais, jogos do SESI, passagem musical/motivacional em todos os andares do Correios Sede, circuito de saúde, dentre outros; além da manutenção permanente, pela área de saúde, da vigilância e orientação a possíveis cenários de epidemiologia, emitindo as orientações sempre que necessário;

u) clima organizacional: implantação de Planos de Ações de Melhoria do Clima Organizacional - PAM, estratificados em níveis corporativo (PAM-C), com vistas à melhoria dos macroprocessos organizacionais, visando o bom funcionamento dos processos e atendendo às necessidades específicas de cada Superintendência Estadual; e local, de unidade (PAM-L), buscando a melhoria da gestão de pessoas e das equipes de trabalho. Registra-se que, os últimos resultados da Pesquisa de Clima Organizacional foram utilizados para subsidiar decisões nas áreas de saúde, ergonomia e, ainda, para compor o Diagnóstico Socioambiental na implementação do Programa Agenda Ambiental na Administração Pública - A3P;

v) experiência do empregado: aprovação do Modelo de Experiência do Empregado, etapa importante de projeto corporativo cujo escopo é “trabalhar a compreensão e prática dos valores organizacionais, com destaque ao valor centralidade do cliente, e para a abordagem digital”.

## Dados Demográficos 2023

Tabela 46 - Total do Efetivo

EVOLUÇÃO DO EFETIVO	
2021	89.709
2022	87.571
2023	85.882

Fonte: Correios, 2023.

Tabela 47 - Efetivo por Gênero

GÊNERO	2021	2022	2023
Feminino	21.001	20.515	20.149
Masculino	68.708	67.056	65.733

Fonte: Correios, 2023.

Tabela 48 - Efetivo por Cargo

CARGOS	2021	2022	2023
Dirigente não empregado	4	4	4
Cedido para os Correios	1	1	6
Assessor especial	10	9	6
Cargos específicos da área de saúde	308	289	281
Técnico de Correios	2.995	2.936	2.935
Analista de Correios	4.735	4.498	4.610
Agente de Correios - Suporte	4.597	4.583	4.695
OTT	8.847	8.597	8.415
Carteiro	48.862	47.660	46.725
Atendente Comercial	18.584	17.941	17.559
Outros*	761	1.048	641
Especialista de Correios**	5	5	5

Fonte: Correios, 2023.

\* Empregados que não migraram para o Plano de Carreiras, Cargos e Salários 2008.

\*\* Reenquadramento judicial (técnicos).

Tabela 49 - Efetivo por Raça/Etnia

EMPREGADOS POR RAÇA/ETNIA	2021	2022	2023
Preta	8.487	8.311	8.139
Parda	33.446	32.673	32.101
Não informada	117	111	109
Indígena	132	129	128
Branca	46.957	45.797	44.860
Amarela	570	550	545

Fonte: Correios, 2023.

Tabela 50 - Efetivo por Área de Trabalho

ÁREA DE TRABALHO	2021	2022	2023
Administrativa	13.179	13.206	13.431
Operacional	76.530	74.365	72.451

Fonte: Correios, 2023.

Tabela 51 - Efetivo por Tipo de Deficiência

EMPREGADO POR TIPO DE DEFICIÊNCIA	2021	2022	2023
Visual	201	198	188
Reabilitado	6.273	6.187	6.168
Sem deficiência	82.408	80.384	78.739
Múltipla	16	17	17
Intelectual	5	6	7
Física	678	654	639
Auditiva	128	125	124

Fonte: Correios, 2023.

Tabela 52 - Efetivo por Faixa Etária

EMPREGADO POR FAIXA ETÁRIA	2021	2022	2023
Até 20 anos	0	0	0
De 21 a 30 anos	1.924	916	309
De 31 a 40 anos	23.876	20.292	16.938
De 41 a 50 anos	35.028	35.315	35.204
De 51 a 60 anos	23.619	24.858	26.074
Mais de 60 anos	5.262	6.190	7.357

Fonte: Correios, 2023.

### Principais Desafios e Ações Futuras para a Gestão de Pessoas

- a) diversidade organizacional: estabelecimento de metas para ocupação de mulheres e negros em funções de gestão nos quatro níveis existentes – alta administração, estratégico, tático e operacional. Em cada um desses níveis, até o final de 2024, 40% das funções deverão ser ocupadas por mulheres e 30% por negros;
- b) instalação de sete mesas temáticas: decorrentes do Acordo Coletivo de Trabalho 2023/2024, têm por objetivo avançar nos temas anistia; revisão de processos administrativos disciplinares; enfrentamento aos assédios; promoção da equidade racial e enfrentamento ao racismo; promoção da equidade de gênero e enfrentamento ao sexismo; distribuição domiciliária e comissão permanente para melhorias no plano de saúde;
- c) realização de concurso público para Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT: com abrangência nacional, visa repor as equipes faltantes em cada uma das unidades da federação, visando fortalecer os aspectos relacionados à saúde ocupacional e segurança no trabalho;
- d) realização do Concurso Público Nacional: objetiva repor as vagas mínimas e necessárias definidas pela empresa, com base em dados técnicos, visando a equalização do efetivo de suas unidades;
- e) implantação de novo Plano de Cargos, Carreiras e Salários - PCCS e Plano de Funções: visa a atualização dos planos vigentes, consoante as competências exigidas atualmente pelo mercado;
- f) implantação de Plano de Demissão Incentivado - PDI: objetiva proporcionar aos empregados mais antigos um novo estilo de vida;
- g) rescisão contratual por acordo: tem por finalidade proporcionar a qualquer empregado da empresa a oportunidade do desligamento, em comum acordo, com o pagamento pela empresa das verbas previstas na CLT, tais como: indenização de 20% sobre o saldo do FGTS para fins rescisórios, aviso prévio, indenização de 50% e liberação de 80% de saque sobre o FGTS;
- h) banco de horas individual: visa proporcionar aos empregados a possibilidade de compensação, em meses subsequentes, das horas a mais trabalhadas ao final de cada mês;
- i) banco de talentos: tem por objetivo disponibilizar para a empresa o levantamento de todos os empregados interessados em assumir funções técnicas, ou gerenciais, mediante cumprimento das regras estabelecidas pela empresa;

- j) Programa Jovem Aprendiz: realização de novo processo seletivo, previsto para o segundo semestre de 2024, com vistas ao provimento de todas as vagas que serão publicadas no edital;
- k) realização de Pesquisa de Clima Organizacional: referente ao 10º Ciclo de Gestão do Clima Organizacional, objetiva identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria que podem ser implementadas nos Correios. Essa pesquisa é realizada a cada dois anos e é feita de forma extensiva a todos os empregados;
- l) atualização da Política Corporativa de Gestão de Pessoas, contendo um conjunto de regras e processos que regem a relação de trabalho entre a empresa e os seus empregados.

## 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 atribuição 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 2023, foi deficitária no valor de R\$ 392 milhões, conforme Decreto nº 11.288/2022. A empresa atingiu o déficit primário, em 2023, de R\$ 250 milhões, aproximadamente, R\$ 142 milhões abaixo da meta, resultante da gestão das despesas com foco na redução de gastos.

Em relação aos ingressos de recursos no caixa, houve uma realização de, aproximadamente, 99,7%, comparada ao planejado aprovado de R\$ 22.305 milhões, ocasionada, principalmente, pelo recebimento de R\$ 19.871 milhões da venda de produtos e serviços. Concernente aos pagamentos constantes no fluxo de caixa, que compõem o resultado primário, a realização em 2023 ficou aquém do planejado em R\$ 1.041 milhões. Dessa forma, considerando as despesas

realizadas, que tiveram os maiores desvios frente ao planejado, destacam-se as despesas com serviços de terceiros R\$ 3.116 milhões (desvios de R\$ 292 milhões), as outras despesas correntes de R\$ 3.641 milhões, com destaque para as despesas com transporte, no montante de R\$ 2.825 (desvio de R\$ 113 milhões) e as despesas com tributos, de R\$ 353 milhões (desvio de R\$ 358 milhões).

Tabela 53 - Execução Orçamentária

ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE DISPÊNDIOS CORRENTES - CUSTEIO (R\$ milhões)									
DESPESAS	2021			2022			2023		
	(A)	(B)	(C)	(A)	(B)	(C)	(A)	(B)	(C)
Despesas de pessoal	11.517	11.686	10.560	12.543	11.985	11.692	13.032	12.813	12.619
Despesas com dirigentes	10	9	9	12	6	6	12	8	8
Despesas com conselhos e comitês estatutários	13	12	12	10	6	6	10	8	8
Materiais e produtos	156	156	142	283	238	226	212	227	215
Serviços de terceiros	3.363	3.310	4.050	4.256	3.236	3.798	3.328	2.986	3.116
Tributos	1.060	1.001	827	1.318	613	568	918	541	353
Despesas financeiras	579	487	155	540	632	329	586	536	442
Outras despesas correntes	3.016	2.985	2.333	4.657	3.642	3.586	3.991	3.682	3.641
<b>TOTAL</b>	<b>19.714</b>	<b>19.646</b>	<b>18.088</b>	<b>23.619</b>	<b>20.358</b>	<b>20.211</b>	<b>22.089</b>	<b>20.801</b>	<b>20.402</b>

Fonte: Correios, 2023.

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

a) Orçamento (dotação)

b) Liquidado (execução)

c) Pago

Em 2023, houve aumento na execução orçamentária de dispêndios correntes, quando comparada à execução dos anos 2021 e 2022. Esse incremento decorreu, principalmente, do grupo de despesas de pessoal, em razão de concessão de benefícios contida no acordo coletivo 2023/2024.

O grupo outras despesas correntes manteve-se praticamente estável, em comparação a 2022, impulsionado, principalmente, pelas ações de readequação da malha de transporte.

O orçamento de investimento aprovado para 2023, por meio da Lei Orçamentária Loa n.º 14.535/2023, foi de R\$ 1.235 milhões.

Os Correios realizaram investimentos no valor de R\$ 755 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e de gestão do ciclo do PPA 2020-2023, conforme tabela a seguir:

Tabela 54 - Execução Orçamentária de Investimento

ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE INVESTIMENTO (R\$ milhões)					
Investimento	2021	2022	2023*	2022/2021	2023/2022
Modernização de veículos	92,38	350,08	363,82	278,96%	3,92%
Instalação de agências próprias	-	0,08	0,78	100%	875,00%
Instalação de unidades de tratamento	3,16	0,68	0,98	-78,48%	44,12%
Instalação de unidades de logística	0,01	0,14	1,89	1.300%	1.250,00%
Manutenção da infraestrutura operacional	150,63	205,89	274,70	36,69%	33,42%
Tecnologia da informação - TI	113,83	201,63	113,30	77,13%	-43,81%
<b>TOTAL</b>	<b>360,10</b>	<b>758,50</b>	<b>755,47</b>	<b>110,64%</b>	<b>-0,40%</b>

Fonte: Correios, 2023.

\*Valores atualizados conforme execução orçamentária 2023 apresentada à SEST.

Nos últimos três anos, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes, os Correios investiram aproximadamente R\$ 1.874 milhões na modernização e na otimização da capacidade produtiva e de infraestrutura, destacando-se: R\$ 806,28 milhões para a ampliação/modernização da frota de veículos; R\$ 631,22 milhões para a manutenção da infraestrutura operacional; e R\$ 428,76 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 Franqueadas - AGF e Agências de Correios Comunitárias - AGC. Atualmente, a AGC é o único canal de atendimento dos Correios em 150 municípios.

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 *Enterprise Resource Planning* - 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 repasse 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](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:

Tabela 55 - Instrumentos Vigentes

MODALIDADE	2021	2022	2023
Convênios	1.298	1.095	1.003
Acordos	2.399	2.341	2.497
<b>TOTAL</b>	<b>3.697</b>	<b>3.436</b>	<b>3.500</b>

Fonte: Correios, 2023 - Sistema GCFA (dezembro/2022 e dezembro/2023).

Tabela 56 - Unidades Regidas por Termo de Convênio - Quantidades e Valores Repassados

MODALIDADE	QUANTIDADE DE INSTRUMENTOS VIGENTES				MONTANTE REPASSADO NO EXERCÍCIO (R\$)			
	2021 (C)	2022 (B)	2023 (A)	(A/B)-1	2021 (C)	2022 (B)	2023 (A)	(A/B)-1
Convênio	1.298	1.095	1.003	-8,40%	21.001.396	19.215.092	17.660.118	-8,09%

Fonte: Correios, 2023 - Sistemas GCFA e WebCont (dezembro/2022 e dezembro/2023).

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

- a) os termos de convênios sejam assinados por pessoas devidamente autorizadas (legalmente constituídas);
- b) o cadastro das AGCs no ERP seja realizado e as alterações pertinentes sejam processadas;
- c) 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, devendo ser feito o reporte sobre o adequado funcionamento da unidade; o cumprimento das exigências previstas no termo de convênio; a conferência da prestação de contas sobre o recebimento do atesto de execução das atividades, bem como

sobre o encaminhamento das informações à Central Financeira (Cefin), por meio do sistema de gestão de controle financeiro de agências, 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.

#### **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, inicialmente, 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.

No que se refere às informações de custos e despesas por processos para os negócios da empresa, por possuírem caráter estratégico, estão submetidas ao sigilo empresarial, conforme estabelece a Lei nº 13.303/20216, Art. 86, §4º e art. 88, §1º.

#### **4.3 Desempenho Financeiro e Contábil**

A empresa apresentou resultado recorrente em 2023 de - R\$ 219 milhões, representando um decréscimo de 113,80%, em relação a 2022.

Tabela 57 - Resultado Recorrente

RESULTADO RECORRENTE (R\$ milhões)					
	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Resultado recorrente	3.704	1.587	(219)	-57,15%	-113,80%

Fonte: Correios, 2023.

\* Reclasificado nas Demonstrações Contábeis

\*\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

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; contribuição adicional efetuada à Postal Saúde para a composição das garantias financeiras da operadora na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e respectivo ressarcimento dessa contribuição; Plano Equacionamento Déficit - Ped e Programa Especial de Regularização Tributária - Pert.

Tabela 58 - Detalhamento do Resultado Recorrente

RESULTADO RECORRENTE (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Lucro Líquido	2.276	(768)	(597)	-133,74%	22,27%
Reversão Pós-emprego	(272)	(10)	(6)	-96,32%	-40,00%
Benefício Pós-emprego	210	262	285	24,76%	8,78%
Incentivo Financeiro (PDI/PDV)	829	208	122	-74,90%	-41,35%
Imunidade Tributária	(36)	(96)	(385)	166,67%	301,04%
Contingências e Precatórios	697	1.770	527	153,95%	-70,23%
Aporte/reversão Garantia ANS	0,00	221	(221)	100,00%	-200,00%
PED	0,00	0,00	(58)	0,00%	-100,00%
PERT	0,00	0,00	114	0,00%	100,00%
<b>Resultado Recorrente</b>	<b>3.704</b>	<b>1.587</b>	<b>(219)</b>	<b>-57,15%</b>	<b>-113,80%</b>

Fonte: Correios, 2023.

\*Reclasificado nas Demonstrações Contábeis

\*\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

A empresa encerrou o exercício de 2023 com prejuízo de R\$ 597 milhões, melhora equivalente a 22,27% (R\$ 171 milhões) em relação ao prejuízo obtido em 2022.

Tabela 59 - Resultado Econômico-Financeiro

RESULTADO ECONÔMICO-FINANCEIRO (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Receita Total	23.552	22.070	21.666	-6,29%	-1,83%
Despesa Total	(21.276)	(22.838)	(22.263)	7,34%	-2,52%
<b>Resultado Líquido</b>	<b>2.276</b>	<b>(768)</b>	<b>(597)</b>	<b>-133,74%</b>	<b>22,27%</b>

Fonte: Correios, 2023.

\*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

\*\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

O resultado financeiro auferido em 2023 foi impactado pela queda das despesas financeiras, em 42,91%, sobretudo pela redução das despesas líquidas de variação cambial, de R\$ 123 milhões; queda nas despesas de encargos de financiamentos, de R\$ 64 milhões, devido à quitação de empréstimo; diminuição nas atualizações das parcelas correspondentes aos Planos de Desligamento Incentivado - PDIs, de R\$ 86 milhões; e redução dos ganhos da operação de *hedge* (ferramenta de proteção contra grandes variações de preços dos ativos para a compra ou venda futura), de R\$ 60 milhões.

Tabela 60 - Resultado Financeiro

RESULTADO FINANCEIRO (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Receitas Financeiras	625	905	660	44,80%	-27,07%
Despesas Financeiras	(864)	(1.079)	(616)	24,88%	-42,91%
<b>Resultado Financeiro</b>	<b>(239)</b>	<b>(174)</b>	<b>44</b>	<b>27,20%</b>	<b>125,29%</b>

Fonte: Correios, 2023.

\*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

\*\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

O lucro bruto de 2023, comparativamente a 2022, foi marcado pela redução na receita líquida de vendas, de R\$ 570 milhões, com destaque para os grupos de encomendas (retração de R\$ 1.017 milhões), mensagem (diminuição de R\$ 287 milhões) e internacional (acréscimo de R\$ 836 milhões); além da elevação nas despesas de pessoal de R\$ 1.005 milhões, devido aos efeitos do Acordo Coletivo de Trabalho 2022/2023, e nas despesas de transporte, de R\$ 74 milhões.

Tabela 61 - Lucro Bruto

LUCRO BRUTO (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Receita Líquida de Vendas e Serviços	21.305	19.813	19.243	-7,00%	-2,88%
Custos dos Produtos Vendidos e dos Serviços Prestados	(13.665)	(14.454)	(15.657)	5,77%	8,32%
<b>TOTAL</b>	<b>7.640</b>	<b>5.359</b>	<b>3.586</b>	<b>-29,86%</b>	<b>-33,08%</b>

Fonte: Correios, 2023.

\*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

\*\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

## Ebitda

Em função do aumento das despesas e da retração das receitas, em 2023, o Ebitda – lucro antes dos juros, impostos sobre renda, incluindo contribuição social sobre o lucro líquido, depreciação e amortização –, apresentou resultado negativo; e o Ebitda ajustado, entendido, principalmente, 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 no exercício de 2023.

O Ebitda é um indicador que precisa ser associado 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.

Tabela 62 - Evolução Ebitda e Ebitda Ajustado  
EVOLUÇÃO EBITDA E EBITDA AJUSTADO (R\$ milhões)

DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
EBITDA	3.238	(220)	(140)	-106,80%	36,36%
EBITDA Ajustado	4.351	1.462	342	-66,40%	-76,61%

Fonte: Correios, 2023.

\*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

\*\*Reapresentação 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, possuem polaridade “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 2023, comparativamente a 2022, deve-se à redução das receitas e ao acréscimo nos custos e despesas.

Tabela 63 - Indicadores de Rentabilidade

INDICADORES DE RENTABILIDADE	2021*	2022**	2023
Margem Bruta	35,86%	27,05%	18,63%
Margem Operacional	12,85%	-3,41%	-3,78%
Margem Líquida	10,69%	-3,87%	-3,10%

Fonte: Correios, 2023.

\*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

\*\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

### 4.3.2 Situação Financeira

Ao longo de 2023, 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 de 2023, o saldo em caixa alcançou o montante de R\$ 3,19 bilhões, superior em 57,92% à previsão inicial, que estimava encerrar dezembro de 2023 com o saldo de R\$ 2,02 bilhões.

Tabela 64 - Caixa 2023

PROJEÇÃO E REALIZAÇÃO DE CAIXA 2023 (R\$ milhões)												
MÊS	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23	07/23	08/23	09/23	10/23	11/23	12/23
Projetado	3.383	3.273	3.266	3.229	3.143	3.100	3.042	2.959	2.832	2.756	2.692	2.023
Realizado	3.511	3.284	3.132	3.181	3.084	3.066	3.118	3.248	3.376	3.346	3.351	3.195

Fonte: Correios, 2023.

Ao ser comparado o fluxo de caixa, observa-se que, devido à retração de receita dos negócios do segmento concorrencial e exclusivo, quando comparada à obtida em 2022, as entradas de caixa apresentam variação negativa de -2,26%, representando uma queda de cerca de R\$ 505 milhões. As saídas de caixa tiveram aumento de, aproximadamente, R\$ 270 milhões, ou seja, de 1,20%.

Em relação às saídas de caixa, no comparativo a 2022, destacam-se:

- a) pessoal: aumento de R\$ 374 milhões, resultante dos desembolsos decorrentes, principalmente, do reajuste nas verbas relacionadas ao previsto no Acordo Coletivo de Trabalho - ACT 2023/2024;
- b) fornecedores/terceiros: redução de R\$ 49 milhões, decorrente, principalmente, da redução dos gastos com o pagamento de comissão de franqueados;
- c) dividendos: no ano de 2022, houve o repasse de R\$ 260 milhões à União, em virtude do lucro líquido contábil de 2021; sendo que, no ano de 2023 não houve a ocorrência desse evento, devido ao resultado contábil de 2022;
- d) repasses e retenções: aumento de R\$ 935 milhões, decorrente, principalmente, de repasses à Receita Federal, relacionados ao Programa Remessa Conforme do Governo Federal;
- e) tributos: redução de R\$ 101 milhões ante o mesmo período do ano anterior. Em 2023, além da compensação de saldos negativos de Contribuição Social sobre Lucro Líquido - CSLL e Imposto de Renda - IR, houve também a compensação de parcelas de crédito de IR, referente aos pedidos de restituição da imunidade tributária;
- f) amortização/juros: pagamento do valor de R\$ 84,0 milhões, referente à última parcela (amortização/juros) da operação de crédito com o Banco Citibank. Considerando que não houve operação de crédito em 2023, observa-se uma redução de R\$ 544 milhões, em relação a 2022.

### Captação de Recursos de Terceiros

Para a execução dos investimentos previstos no Plano de Dispêndios Globais -

PDG de 2022, os Correios formalizaram, em janeiro daquele ano, 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 montante principal e aos juros. Até dezembro de 2022, foram pagas cinco parcelas dessa operação. A última parcela de amortização foi paga em janeiro de 2023.

### Receita Bruta de Vendas e Serviços

Em 2023, houve redução de 2,91% da receita bruta de vendas de produtos e de serviços, impactada, principalmente, pela redução no segmento de encomendas. Contudo, verificou-se desempenho positivo das receitas internacionais, em relação a 2022.

Tabela 65 - Receita Bruta de Vendas e Serviços

RECEITA BRUTA DE VENDAS E SERVIÇOS (R\$ milhões)					
	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022
Receita bruta de vendas e serviços	22.091	20.504	19.908	-7,18%	-2,91%

Fonte: Correios, 2023.

Tabela 66 - Receita Bruta de Vendas

RECEITA BRUTA DE VENDAS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022
Encomenda	12.523	10.540	9.523	-15,83%	-9,65%
Mensagem	5.448	4.922	4.635	-9,65%	-5,83%
Internacional	2.758	3.597	4.433	30,42%	23,24%
Outros	1.362	1.445	1.317	6,09%	-8,86%
<b>TOTAL</b>	<b>22.091</b>	<b>20.504</b>	<b>19.908</b>	<b>-7,18%</b>	<b>-2,91%</b>

Fonte: Correios, 2023.

### Custos dos Produtos e Serviços

Os custos dos produtos vendidos e dos serviços prestados atingiram R\$ 15.657 milhões, aumento de 8,32% em relação a 2022, impactados pela elevação da despesa de pessoal, decorrente do reajuste salarial de 10,12% concedido no Acordo Coletivo de Trabalho - ACT 2022/2023, e pelo aumento do custo de transporte de malas e malotes, oriundo, principalmente, dos reajustes contratuais de combustível nos contratos aéreos.

Tabela 67 - Custos dos Produtos e dos Serviços

CUSTOS DOS PRODUTOS VENDIDOS E DOS SERVIÇOS PRESTADOS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Pessoal	(9.072)	(9.025)	(10.030)	-0,52%	11,14%
Transporte de Malas e Malotes	(1.942)	(2.454)	(2.528)	26,36%	3,02%
Serviços de pessoas físicas/jurídicas	(1.368)	(1.572)	(1.565)	14,91%	-0,45%
Depreciação/Amortização	(449)	(417)	(536)	-7,13%	28,54%
Aluguéis	(119)	(190)	(213)	59,66%	12,11%
Demais Custos	(715)	(796)	(785)	11,33%	-1,38%
<b>TOTAL</b>	<b>(13.665)</b>	<b>(14.454)</b>	<b>(15.657)</b>	<b>5,77%</b>	<b>8,32%</b>

Fonte: Correios, 2023.

\*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

\*\*Reapresentação 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.

Tabela 68 - Custos dos Produtos e dos Serviços

DESPESAS COM PESSOAL (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Dispêndios de pessoal (salários, encargos e benefícios)	(9.388)	(10.209)	(11.210)	8,75%	9,81%
Saúde	(960)	(916)	(1.243)	-4,58%	35,70%
Incentivo Financeiro (PDI/PDV)	(722)	(1)	(1)	-99,86%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>(11.070)</b>	<b>(11.126)</b>	<b>(12.454)</b>	<b>-0,51%</b>	<b>11,94%</b>

Fonte: Correios, 2023.

\*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

\*\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

## Despesas Operacionais

As despesas operacionais apuradas totalizaram R\$ 5.473 milhões, com redução de 18,50%, em relação a 2022, impactadas, principalmente, pela reversão de provisão de R\$ 1.290 milhões, com destaque para o Adicional de Atividade de Distribuição e Coleta - AADC.

Tabela 69 - Despesas Operacionais

DESPESAS OPERACIONAIS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Despesas com Vendas/Serviços	(2.307)	(1.969)	(1.800)	-14,65%	-8,58%
Despesas Gerais e Administrativas	(3.223)	(4.633)	(3.580)	43,75%	-22,73%
Outras Despesas Operacionais	(236)	(113)	(93)	-52,12%	-17,70%
<b>TOTAL</b>	<b>(5.766)</b>	<b>(6.715)</b>	<b>(5.473)</b>	<b>16,46%</b>	<b>-18,50%</b>

Fonte: Correios, 2023.

\*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

\*\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

## Outras Receitas Operacionais

Em 2023, as outras receitas operacionais apresentaram aumento de 70,34%, ante 2022, com destaque para a ganhos contingenciais de R\$ 224 milhões, referentes aos pedidos de restituição de impostos e reversão do aporte de capital regulatório, de R\$ 221 milhões, repassado à operadora de saúde a título de ativo garantidor.

Tabela 70 - Outras Receitas Operacionais

OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS (R\$ milhões)					
	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Outras Receitas Operacionais	863	681	1.160	-21,09%	70,34%

Fonte: Correios, 2023.

\*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

\*\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

### 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 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.

Tabela 71 - Situação Patrimonial

COMPOSIÇÃO PATRIMONIAL (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Ativo Circulante	3.923	3.486	3.678	-11,14%	5,51%
Ativo Não Circulante	13.822	14.508	14.731	4,96%	1,54%
<b>TOTAL</b>	<b>17.745</b>	<b>17.994</b>	<b>18.409</b>	<b>1,40%</b>	<b>2,31%</b>
DESCRIÇÃO	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
Passivo Circulante	5.134	4.680	5.753	-8,84%	22,93%
Passivo Não Circulante	10.849	12.503	12.382	15,25%	-0,97%
Patrimônio Líquido	1.762	811	274	-53,97%	-66,21%
<b>TOTAL</b>	<b>17.745</b>	<b>17.994</b>	<b>18.409</b>	<b>1,40%</b>	<b>2,31%</b>

Fonte: Correios, 2023.

\*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

\*\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

Os ativos somaram R\$ 18.409 milhões, impactados positivamente pelas aquisições de veículos representadas no imobilizado (ativo não circulante).

Os passivos exigíveis somaram R\$ 18.135 milhões, impactados, principalmente, pelo aumento em fornecedores, arrendamentos e benefícios a empregados.

Tabela 72 - Principais Contas

SALDOS DAS PRINCIPAIS CONTAS (R\$ milhões)					
	2021*	2022**	2023	2022/2021	2023/2022
<b>ATIVO</b>	<b>17.745</b>	<b>17.994</b>	<b>18.409</b>	<b>1,40%</b>	<b>2,31%</b>
Aplicações	3.635	3.799	3.193	4,51%	-15,95%
Contas a receber	3.166	2.305	2.121	-27,20%	-7,98%
Tributos a compensar	1.318	1.403	1.687	6,45%	20,24%
Propriedades para investimento	1.415	1.497	1.528	5,80%	2,07%
Bens móveis/imóveis	5.224	5.843	6.247	11,85%	6,91%
Arrendamentos	1.551	1.468	1.677	-5,35%	14,24%
<b>PASSIVO</b>	<b>15.983</b>	<b>17.183</b>	<b>18.135</b>	<b>7,51%</b>	<b>5,54%</b>
Benefícios a empregados	9.980	10.362	10.480	3,83%	1,14%
Fornecedores	1.306	1.382	1.752	5,82%	26,77%
Arrendamentos	1.681	1.635	1.862	-2,74%	13,88%
Processos Judiciais	1.452	2.710	2.711	86,58%	0,05%
Impostos/Contribuições/Tributos Diferidos	696	685	861	-1,50%	25,63%
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>1.762</b>	<b>811</b>	<b>274</b>	<b>-53,97%</b>	<b>-66,21%</b>
Capital social	3.403	3.403	3.403	0,00%	0,00%
Reservas de Lucros	705	0,00	0,00	-100,00%	0,00%
Ajuste de avaliação patrimonial - AAP	3.391	3.449	3.464	1,71%	0,43%
Outros resultados abrangentes - ORA	(5.737)	(6.017)	(5.981)	4,88%	-0,60%
Prejuízos acumulados	0,00	(25)	(612)	100,00%	2.348%

Fonte: Correios, 2023.

\*Reclassificado nas Demonstrações Contábeis

\*\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis

Tendo-se por base as demonstrações contábeis de 2023, constatou-se a redução no indicador de liquidez geral, impactado, principalmente, pela redução das aplicações financeiras e acréscimo em fornecedores e benefícios a empregados.

Adicionalmente, ressalta-se que em 2023 ocorreu a implantação do Plano Equacionamento Déficit - Ped, relativo ao Plano de Benefício Definido - PBD, administrado pelo Postalís.

Conforme definido no Ped, a parcela do déficit atribuída aos participantes ativos e assistidos foi equacionada com a alteração regulamentar, que implicou na redução de benefícios futuros. A contrapartida dos Correios que equivale a essa parcela do déficit será amortizada pelo sistema *Price* segundo os critérios estabelecidos no Contrato de Confissão de Dívida.

Tabela 73 - Principais Contas

CONTRATO DE CONFISSÃO DE DÍVIDA	FINANCEIRA	ATUARIAL	TOTAL
Valor do contrato	2.323.750	5.275.804	7.599.554
Prazo	360 meses	Vitalício	
Atualização	Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC divulgado para o mês anterior, e acrescido de uma taxa de juros de 4,8% a.a., já descontada a parcela efetivamente paga no respectivo mês.	Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC do mês imediatamente anterior, acrescido da taxa de juros real anual utilizada para fins de cálculos atuariais, e deduzido do valor da parcela mensal quitada no mês corrente.	

Fonte: Correios - Demonstrações Contábeis 2023.

O cálculo atuarial do plano em 31/12/2023 considera os montantes referentes à dívida financeira e atuarial.

Na movimentação do passivo, foram registrados em outros resultados abrangentes, a constituição da obrigação financeira do contrato de dívida, bem como a reversão do custo do serviço passado, considerando que o plano estava saldado desde 2008 e que não ocorreu apropriação de custo do serviço corrente no resultado dos Correios, desde a adoção inicial da norma CPC 33 (R1).

#### 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 14.535/2023 (Lei Orçamentária Anual - LOA), de 17 de janeiro de 2023, 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 - LDO, Lei nº 14.436/2022, de 9 de agosto de 2022.

#### 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:

- a) contratação permanente de auditores independentes para avaliação das demonstrações contábeis trimestrais e anuais;

- b) 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) avaliação anual das propriedades para investimento, de modo a mantê-las reconhecidas a valor justo, conforme disciplina a legislação vigente;
- f) 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;
- g) 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;
- h) 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;
- i) monitoramento constante das transações reconhecidas na contabilidade, com o objetivo de oportunizar melhorias;
- j) 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; 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

Subordinado à Superintendência Executiva de Contabilidade - 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 2023, a DIEFI contou com a atuação dos responsáveis apresentados a seguir:

Tabela 74 - Responsáveis na DIEFI

NOME	CARGO	FUNÇÃO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Vanessa Sandri Barbosa	Contador	Superintendente Executivo - SUCON	01/01/23 a 31/12/23
David Dias da Silveira Junior	Contador	Chefe de Departamento - DECON	01/01/23 a 31/12/23
Anderson Nazario da Silva	Contador	Gerente Corporativo - GCOS	01/01/23 a 31/12/23
Robinson Takuya Shintaku	Contador	Gerente Corporativo - GCON	01/01/23 a 31/12/23
Marco Antonio de Oliveira	Contador	Gerente Corporativo - GDPC	01/01/23 a 31/12/23
Kerson Rabelo de Moura	Analista de Sistema	Gerente Corporativo - GCOD	01/01/23 a 31/12/23

Fonte: Correios, 2023.

As demonstrações contábeis podem ser acessadas, na íntegra, no endereço: [Demonstrações financeiras – Correios](#).

#### 4.6 Conclusões da Auditoria Independente

Em 2024, os Correios receberam o relatório de auditoria independente do exercício de 2023, 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 2023, 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

Em 2023, foram tratados, pelos Correios, 58 acórdãos do Tribunal de Contas da União - TCU, nos quais constaram 31 medidas, conforme apresentadas no quadro a seguir:

Tabela 75 - Acórdãos do TCU

MEDIDAS	2021	2022	2023
Ciência	169	123	23
Determinação	86	61	7
Recomendação	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>185</b>	<b>31</b>

Fonte: Correios, 2023 - 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 2023, 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

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 2023, 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 - UPCs 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:

Tabela 76 - Recomendações em Monitoramento

SITUAÇÃO	01/01/2023	31/12/2023
Recomendações em monitoramento	19	11

Fonte: Correios, 2023 - 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 mantenedores dos planos de saúde operacionalizados pela Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios - Postal Saúde e aos beneficiários por ele indicados.

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 multiplano, 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 precípuo 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 e qualidade dos serviços prestados pelas entidades ligadas, destacam-se as seguintes ações de supervisão realizadas em 2023:

- a) aprovação e execução do Plano Anual de Supervisão das Entidades - Pasen 2023, visando viabilizar a regularidade e a efetividade na execução das atividades de supervisão das entidades ligadas, utilizando-se de metodologias específicas;
- b) aprovação do Relatório Anual de Gestão do Patrocínio de Planos de Benefícios Previdenciários, em atendimento à Resolução CGPAR nº 38/2022;
- c) aprovação do Relatório Consolidado - Exercício 2022, sobre o custeio do benefício de assistência à saúde na modalidade autogestão, em atendimento à Resolução CGPAR nº 36/2022;
- d) aprovação e monitoramento do Plano de Metas para a diretoria executiva da Postal Saúde, referente ao exercício 2023 em atendimento à Resolução CGPAR nº 36/2022;
- e) orientação e assessoramento técnico aos membros indicados pelos Correios ao Conselho Deliberativo e ao Conselho Fiscal da Postal Saúde e do Postalís, com o objetivo de subsidiar a tomada de decisão frente às pautas estabelecidas;
- f) acompanhamento trimestral da execução do plano de ação, para correção ou mitigação de eventuais fragilidades encontradas, quando da realização da auditoria periódica;
- g) acompanhamento trimestral da gestão dos investimentos no Postalís, com o objetivo de monitorar de forma diligente a evolução dos recursos aplicados pela entidade;

h) aprovação da atualização do Estatuto Social do Postalís, em atendimento às determinações da Previc quanto ao mandato dos membros dos órgãos colegiados e atribuições da diretoria executiva da entidade.

## Capítulo 5 - Sustentabilidade Empresarial

Com a intenção de tornar institucional a pauta ASG, foram constituídos dois grupos de trabalho, coordenados pela Presidência, envolvendo todas as diretorias da empresa. Ato contínuo, iniciou-se o resgate de práticas descontinuadas de sustentabilidade empresarial e foram traçados avanços necessários em mecanismos de melhoria contínua de processos internos, na busca da elevação do nível de maturidade da organização acerca do tema. Um dos grupos, multidisciplinar, responsabilizou-se pela vertente governança em sustentabilidade, de modo a: rever a Política de Sustentabilidade Empresarial; contribuir para a revisão do Plano Estratégico 2024-2028; propor indicadores estratégicos sociais e ambientais e recomendar um plano de ações socioambientais e de desenvolvimento de negócios sustentáveis. O segundo grupo de trabalho tratou especificamente dos temas relacionados à diversidade, à igualdade de gênero e raça, e ao enfrentamento aos assédios moral e sexual. Como resultado, os Correios vêm fortalecendo seu papel de empresa pública comprometida com o desenvolvimento sustentável do Brasil e de viabilizadora de políticas sociais.

### 5.1 Governança

Syratã Pataxó recebeu uma carta em sua residência, o que é algo simples e rotineiro na vida dos brasileiros, graças à universalização dos serviços postais proporcionada pelos Correios. Foi um momento memorável. Syratã Pataxó é cacique da reserva indígena Pataxó da Jaqueira, localizada na Bahia, incluída, em 2023, entre as localidades identificadas mediante Código de Endereçamento Postal - CEP. A carta do Presidente dos Correios ao cacique pataxó explicava: *“Um CEP é muito mais do que um código numérico, é condição básica para o exercício da cidadania.”* Afinal, um endereço oficial é condição necessária para realizar cadastro em serviços públicos, privados, em instituições de crédito, além de permitir o acesso ao *e-commerce*.

A carta ao cacique ilustra o papel de agente de políticas públicas e braço logístico do Estado brasileiro, exercido pelos Correios, atributos consignados e enfatizados na missão e visão do Plano Estratégico 2024-2028, aprovado em 2023.

A valorização das temáticas socioambientais no novo Plano (2024-2028) é o principal destaque de governança em sustentabilidade. Além das estratégias de posicionamento diante das oportunidades e desafios, aos valores foram incorporadas a diversidade e a sustentabilidade como princípios de atuação. Foram definidos objetivos, indicadores e projetos estratégicos, especificamente voltados aos aspectos ASG, com desdobramentos institucionais e comerciais. Tais

iniciativas serão periodicamente acompanhadas pelos órgãos colegiados estatutários da empresa.

Tabela 77 - Evolução do Tema no Plano Estratégico dos Correios

Ciclo 2022/2026	Aspectos pontuais tratados como desdobramentos
Ciclo 2023-2027	Ampliação de objetivo estratégico incluindo aspectos socioambientais Criação de Indicador estratégico
Ciclo 2024-2028	Considerado na orientação do negócio. Incorporado em Missão, Visão, Valores, Objetivos, Indicadores e Projetos Estratégicos.

Fonte: Correios, 2023.

Conheça mais sobre o Plano Estratégico 2023-2027 e a identidade corporativa no **Capítulo 2** deste relatório.

A estrutura de governança, incluindo Conselho de Administração, comitês e demais órgãos da empresa, é apresentada no **Capítulo 1** do presente documento (organograma).

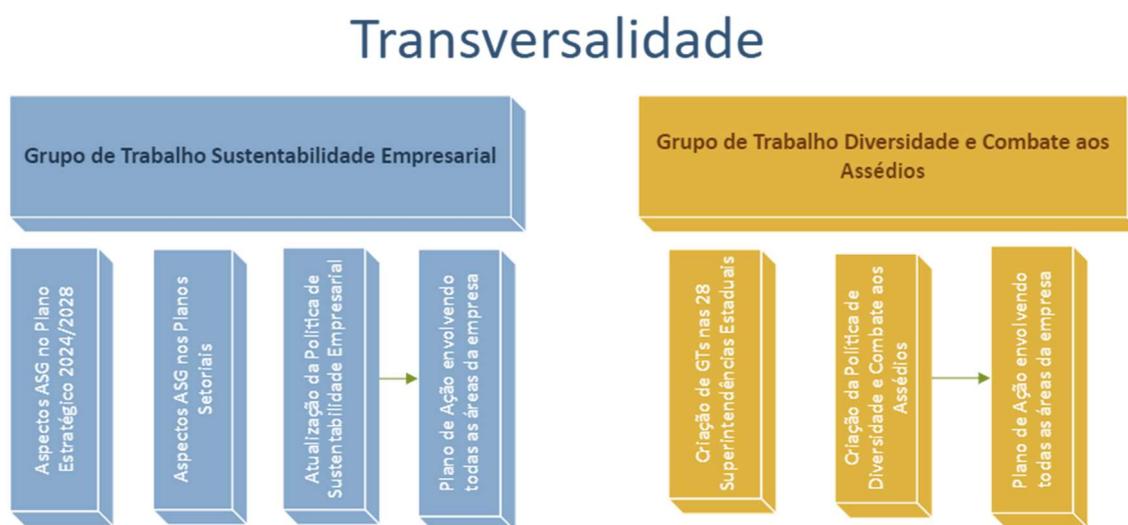
### 5.1.1 Governança em Sustentabilidade

O compromisso da empresa acerca do tema está materializado na Política de Sustentabilidade Empresarial, que contém sete princípios, com destaque para o princípio da Transversalidade – “a sustentabilidade deve estar presente, de modo transversal, em toda a cadeia de valor e nos respectivos desdobramentos”.

Apoiadas nesse princípio, as diversas áreas da empresa buscam 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*”, conforme objetivo expresso na Política de Sustentabilidade Empresarial.

Em 2023, os grupos de trabalho coordenados pela Presidência reuniram representantes de todas as diretorias, de forma a definir a abordagem transversal de temas relacionados à sustentabilidade, que são apresentados a seguir:

Figura: 11 - Transversalidade



Fonte: Correios, 2023.

Para os Correios, a ambição em sustentabilidade é a evolução natural de uma instituição, cuja vocação social é própria da natureza de empresa pública, e que, historicamente, exercita sua responsabilidade ambiental atuando como operadora do desenvolvimento sustentável no País, ao promover a universalização dos serviços postais, que propicia a infraestrutura necessária ao estímulo econômico em todo o território nacional, inclusive, em localidades remotas.

Empresas de qualquer porte podem chegar ao cidadão por meio dos serviços oferecidos pelos Correios; seja pelo *e-commerce*, entregando e recebendo objetos; seja por intermédio das agências e outros canais, como pontos de venda de produtos. O Governo pode contar com operações logísticas especiais e pontos de atendimento à sociedade. Também o comércio exterior é beneficiado, pois a empresa facilita a importação e a exportação de encomendas. Desta forma, são geradas conexões positivas, disponíveis a pessoas e organizações, em qualquer município brasileiro, caracterizando assim, os aspectos ASG como uma das forças dos Correios.

### 5.1.2 Conduta Empresarial e Transparência na Gestão

Transparência e conduta íntegra são requisitos de governança de uma organização e, no âmbito da sustentabilidade empresarial, também são fundamentais, pois a perenidade das organizações depende dessas práticas. Sendo assim, questões de compliance, ética, riscos e transparência constam nos principais orientadores do tema, como o Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Nações Unidas.

### 5.1.3 Propósito, Cultura e Reconhecimentos em ASG

A Política de Sustentabilidade Empresarial define um modelo de transversalidade, que visa estimular toda a cadeia de valor da empresa rumo ao desenvolvimento

sustentável, à competitividade e à perenidade dos Correios. Sete princípios e 29 diretrizes compõem a Política, atualizada em 2023, que possui o propósito de fomentar o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança na organização.

A lógica aplicada na política estabeleceu um sincretismo entre o tripé da sustentabilidade (Ambiental, Social e Econômico) com a governança, expressa na sigla ASG, que condensa práticas relacionadas à preservação do meio ambiente, à inclusão social e às boas práticas de governança. Estabeleceu, ainda, um sistema interdependente entre princípios e diretrizes, inspirado em ecossistemas naturais.

A cultura para a sustentabilidade é estimulada pelos Correios, externamente, por meio da emissão de peças filatélicas com temas sociais e ambientais. Em 2023, destacaram-se as seguintes emissões: Famílias; Luiz Gama; Dia Mundial da Amamentação; Profissão Merendeira; Mercados Centrais do Brasil, dentre outros. As emissões cumprem o papel de reconhecimento e valorização da sustentabilidade na cultura nacional. Saiba mais em [Filatelia – Correios](#).

Internamente, a sustentabilidade foi difundida por meio da educação e sensibilização. Cerca de 26 mil empregados foram capacitados em temas da Agenda Ambiental na Administração Pública - A3P. A A3P é conduzida pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima - MMA, que monitora indicadores relacionados aos seis eixos do programa – recursos naturais, resíduos, qualidade de vida no trabalho, compras públicas e construções sustentáveis, sensibilização e capacitação dos empregados. Ainda ocorreram iniciativas educacionais, a exemplo da visita do especialista Ricardo Voltolini aberta a todos os empregados, como parte da série Jornada do Conhecimento.

Somando-se aos selos e capacitações, foram divulgadas cerca de 89 publicações sobre temas ASG no Blog, Sala de Imprensa e veículos internos de comunicação da empresa. Dessas, 40 publicações foram dirigidas à imprensa. No total, equivale à média de aproximadamente 1 (um) conteúdo por semana, durante todo o ano, dado o caráter institucionalmente significativo e/ou de interesse público.

Conheça mais sobre a Política de Sustentabilidade Empresarial por meio do link [Políticas Corporativas – Correios](#).

#### 5.1.4 Reconhecimentos

Em 2023, os Correios tiveram seu 11º Inventário Corporativo de Gases de Efeito Estufa, ano base 2022, avaliado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, no âmbito do Programa Brasileiro GHG *Protocol*, que é amplamente reconhecido no mercado nacional e internacional. Foi concedido o Selo Prata aos Correios, pela realização completa dos inventários corporativos de emissões de gases de efeito estufa, com dados divulgados em [Registro Público de Emissões \(fgv.br\)](#)

Ainda na temática ambiental, a empresa recebeu o Selo A3P de monitoramento do Programa Agenda Ambiental na Administração Pública, coordenado pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima.

No desenvolvimento sustentável, os Correios receberam o título de melhor serviço de encomendas de São Paulo. A pesquisa, realizada pelo Datafolha, apresentou os melhores serviços da capital paulista em 40 categorias, sendo concedido pela excelência dos serviços prestados no *e-commerce*, principalmente aos empreendedores de pequenos e médios negócios.

Como viabilizadora de cidadania, por meio do case “MINHA NATURGY, solução criativa do atendimento presencial”, a empresa obteve a 2ª colocação na categoria Relacionamento, Regulação e Governo, no Prêmio *Smart* 2023. A referida solução proporciona atendimento presencial para serviços de fornecimento de gás do Rio de Janeiro, em agências dos Correios, como prestação dos serviços de segunda via de conta e emissão de débitos, sendo opção de atendimento em relação aos canais virtuais, que oferece acesso aos que não possuem meios digitais ou familiaridade com o autosserviço *on-line*.

Ao exercer cuidados relacionados à proteção das pessoas, os Correios foram os vencedores do prêmio Destaques Maio Amarelo, promovido pelo Observatório Nacional de Segurança Viária - ONSV. O prêmio se deve a uma série de ações realizadas em maio de 2023, dentre elas, a ação de educação que contou com o vídeo “Direção Defensiva” e a emissão de selo e carimbo comemorativo da campanha que visa à segurança no trânsito e à educação viária.

No âmbito da governança, a empresa venceu o prêmio IIA MAY Brasil 2023, promovido pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil - IIA Brasil, que reconhece as empresas que desenvolveram as melhores ações relacionadas à promoção do valor da auditoria interna.

## 5.2 Negócios Sustentáveis

Operando em todo o País, os Correios são parceiros para quem deseja atingir o maior número de brasileiros, com a uma excelente relação custo/benefício, para os respectivos serviços prestados. Em qualquer lugar próximo, existe um canal, físico ou virtual, para se postar objetos, que podem chegar a qualquer município da escolha do cliente.

Realizar uma série de serviços, como inscrições em concurso público, contratação de seguros, emissão de CPF, dentre outros, é possível nas agências e canais de atendimento espalhados por todo território nacional.

Operações logísticas especiais, como a distribuição dos cadernos de provas do ENEM, com 100% de segurança e sucesso, também podem ser contratadas. Isso tudo, e muito mais, os Correios oferecem trabalhando com índice de qualidade operacional acumulado de 93,82%, em 2023. E mais, os produtos e serviços oferecidos são amparados por práticas ASG (Ambiental, Social e Governança).

O desempenho operacional é associado ao comportamento empresarial responsável, proporcionando compromisso com a perenidade do planeta e o respeito às pessoas. Assim, empresas que contratam os Correios, além das soluções comerciais, contam com um fornecedor responsável ambiental e socialmente, onde, por exemplo, os empregados recebem todas as garantias legais, e outras oferecidas voluntariamente pela empresa, para realizarem o trabalho digno.

## Alcance dos Produtos e Serviços

Tudo com responsabilidade ambiental e trabalho digno:

- a) Cidadania;
- b) Políticas públicas;
- c) Desenvolvimento sustentável local;
- d) Suporte ao *e-commerce*;
- e) Universalização do acesso.

### 5.3 Cuidado Ambiental

Os Correios evidenciam seu compromisso com a preservação da vida das gerações futuras, por meio de diversas iniciativas apresentadas neste capítulo do Relatório Integrado. A temática do clima, bem como a integração de suas estruturas internas à Agenda Ambiental na Administração Pública - A3P, programa conduzido pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima - MMA, são os destaques de 2023.

#### 5.3.1 Clima - De Acordo com o GRI 305-3: Emissões 2016

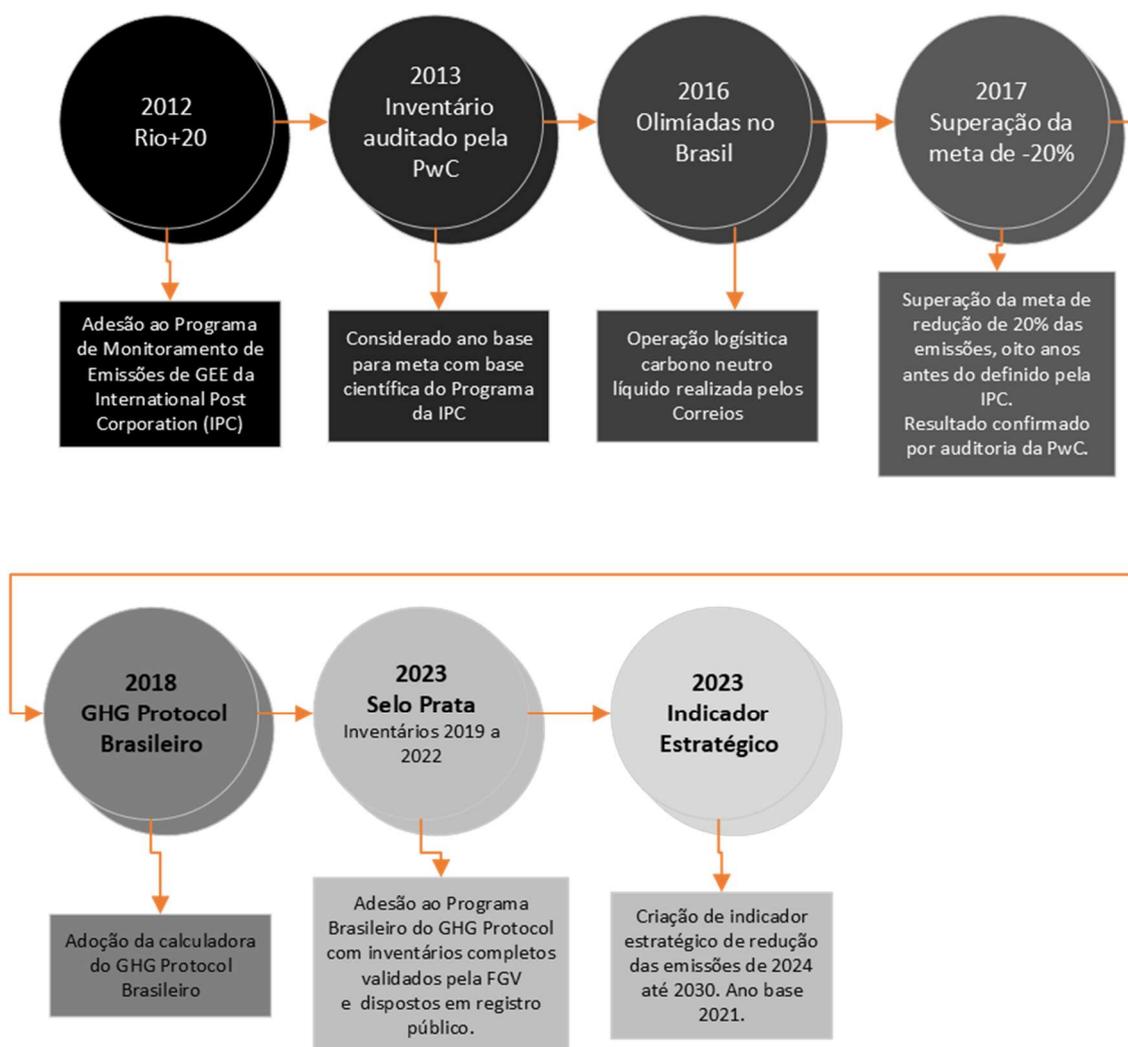
A gestão das questões afetas à mitigação e adaptação às mudanças climáticas é realizada de forma corporativa, envolvendo todas as unidades dos Correios.

Desde 2013, é realizado inventário corporativo de emissão de gases de efeito estufa - GEE, sendo implementadas melhorias sistêmicas para mitigação do impacto ambiental. Durante a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável Rio +20, ocorrida em 2012, a empresa aderiu ao Programa de Monitoramento de Emissões de Gases de Efeito Estufa, da *International Post Corporation* - IPC, e à primeira meta mundial acordada pelos membros da IPC. A meta estabelecida, com base científica, definia a diminuição, até 2025, de 20% de tCO<sub>2e</sub>, tendo como ano base, 2013.

Em 2013, a empresa recebeu a *Pricewaterhouse Coopers* - PwC para auditar o 1º inventário de emissões de GEE dos Correios. Nos anos seguintes, novas rotinas foram adotadas. Em 2017, oito anos antes do estipulado, a meta foi superada pelos Correios e confirmada com nova auditoria realizada pela PwC.

Em 2018, os Correios adotaram a calculadora do Programa Brasileiro GHG Protocol, como metodologia padrão, que é a utilizada atualmente.

Figura 12 - Linha do Tempo



Fonte: Correios, 2023.

### 5.3.1.1 Inventário Corporativo

O 12º Inventário Corporativo de Emissão de Gases de Efeito Estufa dos Correios de 2024, ano base 2023, foi realizado de acordo com padrão GRI 305-3: Emissões 2016, utilizando a calculadora técnica e o resultado disposto no Registro Público – Registro Público de Emissões (fgv.br) –, ambos, do Programa Brasileiro GHG *Protocol*, que certificou a empresa com Selo Prata, por ser relato completo, incluindo os três escopos – emissões diretas de GEE, emissões indiretas de GEE provenientes da aquisição de energia com base em localização e outras emissões indiretas de GEE – e com dados transparentes com acesso irrestrito.

Tabela 78 - Emissões de Gases de Efeito Estufa (GRI 305-3: Emissões 2016)

Escopo 1: Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE)	305-1.a. Total de emissões diretas (Escopo 1)	45.801,87 tCO <sub>2</sub> e (arredondados)
	c. Emissões biogênicas de CO <sub>2</sub> em toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente	11.487,57 tCO <sub>2</sub> e (arredondados)
Escopo 2: Emissões indiretas de GEE provenientes da aquisição de energia com base em localização*	305-2.a. Total de emissões indiretas (Escopo 2)	8.274,11 tCO <sub>2</sub> e (arredondados)
Escopo 3: Outras emissões indiretas de GEE**	305-3.a. Total de outras emissões indiretas em toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente	375.957,15 tCO <sub>2</sub> e (arredondados)
	305-3.c. Emissões biogênicas de CO <sub>2</sub> em toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente	23.075,23 tCO <sub>2</sub> e (arredondados)

Fonte: Correios, 2023.

\* Não foi adquirida energia com base no mercado

\*\*Não foram incluídas outras categorias e atividades de emissões indiretas no cálculo do escopo 3.

O resultado do 12º Inventário Corporativo de Gases de Efeito Estufa (publicação 2024, dados 2023) mostrou redução de 8,15% das emissões globais em relação a 2022 e 31,21% em relação ao ano de 2013.

Foram evitadas cerca de 157 mil toneladas de CO<sub>2</sub>e de emissões, em relação ao ano base 2013, que corresponde ao primeiro inventário válido. Cumulativamente, desde 2013, foram mais de 1 milhão de toneladas de GEE a menos na atmosfera, o equivalente à preservação de quase quatro vezes o território do DF (5.760,78 km<sup>2</sup>).

O resultado do 12º Inventário foi acompanhado pela alta gestão da empresa por meio de indicador estratégico relacionado à redução das emissões, sendo alcançado o resultado positivo, conforme abordado no **item 3.1** deste relatório.

### 5.3.2 Recursos Naturais

O destaque desse eixo é a gestão do consumo de energia e água. Em 2023, foi contratada uma solução de automatização da gestão de utilidades, que permitirá o controle e monitoramento do consumo de energia elétrica e água encanada em âmbito nacional. O sistema possibilita identificação tempestiva de necessidades de intervenções administrativas ou prediais, com vistas a garantir eficiência, reduzir despesas, mitigar danos às infraestruturas prediais e, no caso de energia elétrica, reduzir emissões de GEE.

A seguir, apresenta-se o quadro de consumo dos último três anos, somadas todas as unidades dos Correios espalhadas pelo território nacional:

Tabela 79 - Consumo de Energia Elétrica dos Correios - MWh

2021	2022	2023
216.010,36	207.627,09	217.883,34

Fonte: Correios, 2023.

O Programa de Eficiência Energética gerou resultados em 2022, com queda no consumo em relação à 2021. Em 2023, houve um crescimento em torno de 4% em MWh, devido ao aumento de consumo, significativo, nas localidades afetadas pelas ondas de calor extremo, resultado do uso intensivo de sistemas de refrigeração. Destaca-se que o referido programa contribuiu para que esse aumento não fosse maior, em função da implementação de ações como a substituição de lâmpadas convencionais por lâmpadas de LED, que têm maior eficiência e durabilidade, com menor consumo de energia.

A Rede de Aprendizagem em Eficiência Energética dos Correios - RedEE, parceria estabelecida por meio de um Memorando de Intenções entre os Correios e a GIZ (*Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit*), propiciou que sejam implantados 15 projetos de eficiência energética, com possibilidade de expansão para todos os Estados. Tal iniciativa, fruto do Projeto Energias para o Futuro, advindo de parceira com o Ministério de Minas e Energia e a GIZ, incentiva a aprendizagem e a internalização de conceitos acerca do tema e beneficia a empresa econômica e ambientalmente.

O estabelecimento de contratos com Escos (*Energy Services Company*), em todos os Estados da federação e no Distrito Federal, permitirá grandes ganhos em ações de eficiência energética, com recursos obtidos por meio de Chamadas Públicas de Eficiência Energética - PEE, em consonância com a regulamentação da Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel.

As usinas solares fotovoltaicas já instaladas geraram uma economia acumulada, em 2023, de aproximadamente R\$ 173 mil, com o Estacionamento Solar contíguo ao Correios Sede; e de R\$ 64,4 mil, com a Usina Solar de Mato Grosso; contribuindo também para a eficiência energética da empresa e, conseqüentemente, para a diminuição de emissões de gases poluentes. A Usina Solar de Minas Gerais, em implantação, cujo investimento será na ordem de R\$ 10 milhões, possui estimativa de economia de R\$ 1,7 milhão ao ano.

### 5.3.3 Gestão de Resíduos

Repensar, reduzir, reaproveitar, reciclar e recusar; esses são os cinco Rs do consumo consciente. Nos Correios, o exemplo prático é a ação socioambiental denominada EcoPostal.

O EcoPostal promove a destinação de camisas de carteiros, malas e malotes postais usados, inservíveis para o uso pela empresa, mas que, em boas condições, podem ser reutilizados na confecção de outras peças. Assim, por meio de Termos de Doação firmados com entidades sem fins lucrativos, que possuem projetos de corte e costura artesanal ou industrial, de cunho social, as peças são recicladas, reduzindo descartes dos tecidos em aterros sanitários ou lixões.

A doação das peças para as entidades sem fins lucrativos, estimula, ainda, o empreendedorismo, a geração de renda, a capacitação e a inclusão social de

peças em situação de vulnerabilidade social. Em 2023, foram doadas aproximadamente 19 mil peças, entre camisas de carteiro, malas e malotes usados.

### **5.3.3.1 Coleta Seletiva Cidadã**

Em 2023, a cobertura dos serviços de coleta de resíduos sólidos e recicláveis, no âmbito das Superintendências Estaduais dos Correios, propiciou a destinação à reciclagem de cerca de 5 mil toneladas de papel/papelão, 612 mil quilos de plástico, 3,6 mil quilos de metal e 1,6 mil quilos de vidro, propiciando geração de renda às cooperativas de catadores de materiais recicláveis, em comunidades em situação de vulnerabilidade social.

### **5.3.4 Compras e Construções Sustentáveis**

Em 2023, o foco foi a evolução do modelo de contratações sustentáveis, a partir das melhores práticas e referenciais externos. Como resultado, o Regulamento de Licitações e Contratações dos Correios - RLCC contemplará as novas diretrizes de ASG (Ambiental, Social e Governança), enquanto o Guia de Compras Sustentáveis orientará a aplicação das práticas de sustentabilidade nos editais e demais documentos de contratação.

As construções de novas unidades e reformas de edificações existentes passarão a ter mais critérios sustentáveis. Em 2023, foi lançado novo normativo nacional, a partir de estudos técnicos. Eficiência hídrica e energética, qualidade ambiental interna e certificações de edificações sustentáveis são algumas das questões abordadas no “Guia de Sustentabilidade da Área de Engenharia e Arquitetura”.

## **5.4 Compromisso Social**

A contribuição social dos Correios abrange todo o território nacional, com diversas soluções comerciais, iniciativas institucionais e cuidados com seus empregados.

### **5.4.1 Trabalho Digno e Direitos Humanos**

Em 2023, com base no Plano Estratégico 2023-2027, a Diretoria de Gestão de Pessoas elaborou seu Plano Tático para 2024, que engloba 51 ações importantes voltadas para a promoção de políticas de gestão de pessoas, visando contribuir para a competitividade e sustentabilidade dos Correios. Os vieses de embasamento foram: promover ambiente digno de trabalho; cumprir as obrigações legais para garantir os direitos humanos a todos; desenvolver e capacitar os empregados; promover um ambiente diverso, respeitoso e colaborativo; e atuar junto à sociedade promovendo cultura, acessibilidade e aproximação.

Por ocasião do Acordo Coletivo de Trabalho foram acrescentadas cláusulas que possibilitaram melhorias financeiras e de condições de trabalho aos empregados, como por exemplo, o programa de modernização de equipamentos de climatização, em resposta ao aumento da temperatura e às ondas de calor

extremo. Outro destaque foi a realização de diversas atividades culturais e desportivas que integram, valorizam e fomentam, em especial, a saúde dos empregados.

Além disso, outras temáticas estão sendo reavaliadas por grupos multidisciplinares, como por exemplo: ações de integração para os aposentados, garantia ao empregado estudante e enfrentamento à violência contra a mulher.

#### **5.4.2 Programas Sociais**

O Concurso Internacional de Redação de Cartas teve o tema “Imagine que você é um super-herói e sua missão é tornar todas as estradas do mundo mais seguras para as crianças. Escreva uma carta para alguém explicando quais superpoderes você precisaria para cumprir sua missão.”. Crianças e adolescentes de todo País participaram, sendo recebidas 2.482 cartas, de 1.309 escolas públicas e privadas.

Os estudantes de uma escola da comunidade de Heliópolis, em São Paulo, receberam a visita do Papai Noel dos Correios que chegou com presentes. Essa foi uma das escolas adotadas pela campanha que ocorre anualmente. Em 2023, a megaoperação logística de solidariedade natalina recebeu cerca de 305 mil cartas, das quais aproximadamente 274 mil foram selecionadas (disponibilizadas para a sociedade) e em torno de 269 mil foram adotadas.

#### **5.4.3 Ações Culturais**

Foram promovidos 113 projetos, nas cinco unidades culturais dos Correios, por meio da autorização de uso de espaço, em vários segmentos, como artes visuais, humanidades, música e artes cênicas, para cerca de 988 mil participantes.

#### **5.4.4 Relato de Sustentabilidade**

Consoante as diretrizes nacionais e mundiais, como a Prática Recomendada 2030: Ambiental, Social e Governança - ASG, da ABNT, e os conteúdos padrão específicos GRI, versão 2022, as informações de sustentabilidade permearam todo o Relatório Integrado dos Correios, não se restringindo ao Capítulo de Sustentabilidade Empresarial.

## Apresentadores de contas

### Diretoria Executiva

FABIANO SILVA DOS SANTOS  
Presidente dos Correios

JULIANA PICOLI AGATTE  
Diretora de Governança e Estratégia

JOSÉ RORÍCIO AGUIAR DE VASCONCELOS JÚNIOR  
Diretor de Administração

SANDRO ALEXANDRE ALMEIDA  
Diretor de Negócios

MARIA DO CARMO LARA PERPÉTUO  
Diretora Econômico-Financeira, Tecnologia e Segurança da Informação

GETÚLIO MARQUES FERREIRA  
Diretor de Gestão de Pessoas

FRANK SCHNEIDE CARVALHO DE MOURA  
Diretor de Operações

### Conselho de Administração

SÔNIA FAUSTINO MENDES  
Presidente do Conselho de Administração

FABIANO SILVA DOS SANTOS

RUY DO RÊGO BARROS ROCHA

JULIANA NUNES ESCÓRCIO LIMA MOURA

GIL PINTO LOJA NETO

LUIZ CARLOS GOMES

PEDRO AUGUSTO CUNTO DE ALMEIDA MACHADO

**Conselho Fiscal**

WILSON DINIZ WELLISCH

Presidente do Conselho Fiscal

ROBERTA MOREIRA DA COSTA BERNARDI PEREIRA

DANIEL ALEX FORTUNATO

## Anexo I

### Estrutura organizacional 2023 (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 - DERE  
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 Produção 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 Operacional - SUPLO

Departamento Laboratório de Pesquisa Desenvolvimento e Inovação Operacional - DELAB

Departamento de Planejamento e Controle - DEPLA

