

RELATÓRIO INTEGRADO 2024

Sumário

Bem-vindos	3
Mensagem do Presidente.....	5
Capítulo 1 - Visão Geral dos Correios e Ambiente Externo	9
1.1. Quem Somos.....	9
1.1.1. Estrutura Organizacional.....	10
1.2. Políticas e Normas Direcionadoras	10
1.3. Nossos Números.....	15
1.4. Cadeia de Valor	16
1.5. Modelo de Negócios dos Correios.....	17
1.6. Políticas Públicas	20
1.7. Relacionamento com a Sociedade.....	21
1.7.1. Canais de Relacionamento com os Clientes	22
1.7.2. Ouvidoria.....	23
1.7.3. Carta de Serviços ao Usuário	26
1.8. Cenário Nacional e Internacional.....	26
Capítulo 2 - Plano Estratégico Correios e Governança	29
2.1. Plano Estratégico	29
2.1.1. Desafios e Incertezas	30
2.2. Governança Corporativa.....	31
2.2.1. Indicadores de Governança.....	34
2.2.1.1. Indicador de Governança das Empresas Estatais - IG-Sest	35
2.2.1.2. Medidas Adotadas em Relação aos Indicadores	36
2.2.2. Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa.....	36
2.2.3. Gestão de Riscos	36
2.2.3.1 Riscos Estratégicos, Oportunidades e Perspectivas	41
2.2.4. Compliance	42
2.2.5. Segurança	44
2.2.6. Sistema de Controles Internos	46
2.2.7. Controle Interno	46
2.2.8. Auditoria Interna	47
2.2.9. Comunicação Corporativa Estratégica	49
2.2.10. Acordos de Cooperação Técnica, Convênios e Memorandos de Entendimentos	49
2.3 Corregedoria.....	50
Capítulo 3 - Resultados da Gestão.....	54
3.1. Plano Estratégico - Indicadores, Metas e Resultados Alcançados.....	54
3.1.1. Indicadores Setoriais.....	61
3.2. Resultados das Principais Áreas de Gestão	67

3.2.1.	Negócios	67
3.2.2.	Operações	73
3.2.3.	Tecnologia	76
3.2.4.	Administração	81
3.2.5.	Gestão de Pessoas	87
Capítulo 4 - Informações Orçamentárias, Financeiras e Contábeis		97
4.1.	Gestão Orçamentária	97
4.1.1.	Descentralização de Recursos	99
4.2.	Gestão de Custos	101
4.3.	Desempenho Financeiro e Contábil	102
4.3.1.	Indicadores de Rentabilidade	104
4.3.2.	Situação Financeira	105
4.3.3.	Situação Patrimonial	108
4.4.	Normas Legais Adotadas e Mecanismos de Controle	110
4.5.	Informações da Área de Contabilidade dos Correios.....	111
4.6.	Conclusões da Auditoria Independente.....	112
4.7.	Determinações e Recomendações do Tribunal de Contas da União	112
4.8.	Recomendações da Controladoria Geral da União.....	113
4.9.	Principais Ações de Supervisão nas Entidades Ligadas aos Correios....	113
Capítulo 5 - Sustentabilidade Empresarial.....		116
5.1.	Governança em Sustentabilidade.....	116
5.2.	Riscos e Oportunidades.....	117
5.3.	Gestão de Riscos	117
5.4.	Cuidado Ambiental e Social.....	118
5.4.1.	Cuidado Ambiental	118
5.4.2.	Cuidado Social.....	119
5.5.	Negócios Sustentáveis	121
5.6.	Reconhecimentos Socioambientais	122
Conclusão		123
Apresentadores de Contas		124
Anexo I		126

Bem-vindos

Este é o Relatório de Gestão dos Correios 2024, 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 2024 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, 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 nos curto, médio e longo prazos, tais como: Plano Estratégico 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 formulação do Plano Estratégico influenciou de maneira significativa a priorização das informações, pois foram reavaliadas as principais variáveis dos ambientes externo e interno, tais como: tráfego postal, tendências de mercado, melhores práticas adotadas pelas administrações postais no mundo, diretrizes governamentais, comportamento dos clientes e indicadores de desempenho para 2024.

Destacam-se os seguintes temas:

- a) Plano Estratégico Correios 2024-2028;
- b) fortalecimento da Governança Corporativa;
- c) investimentos, otimização e modernização do processo operacional, ampliação da capacidade produtiva, diversificação e modernização da rede de atendimento;
- d) oferecimento de soluções logísticas destinadas às operações do comércio eletrônico e para a execução de políticas públicas nacionais;
- e) desenvolvimento do capital humano, valorização da diversidade e enfrentamento aos assédios;
- f) aspectos ASG (Ambiental, Social e Governança) nas atividades dos Correios;
- g) 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 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, válidas a partir de janeiro 2023, basearam a elaboração dos conteúdos de sustentabilidade. As normas *International Financial Reporting Standards* - IFRS S1 e S2 (normas internacionais de relatórios financeiros) também foram consideradas, sem, contudo, terem sido aplicadas integralmente.

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

Mensagem do Presidente

Com pés no presente e olhos no futuro, estamos nos preparando para o amanhã.

O ano de 2024 foi um ano de virada de chave para os Correios. Com a aprovação do Plano Estratégico Correios 2024-2028, nossa identidade corporativa foi reformulada e novas estratégias foram definidas para melhor nos posicionar diante das oportunidades e desafios. As nossas missão e visão corporativas, agora, 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 da nossa atuação, se caracterizando como 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 boas práticas de governança, fundamentais para que, de fato, os Correios colaborem com o progresso da sociedade.

Foi notável o volume de ações desenvolvidas com vistas a suportar os negócios da Empresa e atender aos clientes com a qualidade necessária. Investimentos foram realizados em infraestrutura das unidades; melhoria de sistemas e recursos tecnológicos; implantação de sistemas de triagem automatizada; construção de centros de serviços postais; e renovação da frota, incluindo aquisição de veículos e bicicletas elétricas.

Também receberam investimentos as obras de construção do Complexo Operacional e Administrativo em São Luís/MA, em fase inicial de projeto; do Centro de Logística Integrada, em Minas Gerais; e do Complexo Operacional de Londrina/PR; que fazem parte do Programa de Aceleração do Crescimento - PAC, do Governo Federal, e integram o Projeto de Modernização das unidades dos Correios. Quando finalizadas, estas obras resultarão em otimização e maior eficiência na prestação dos serviços oferecidos à sociedade.

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

Como reconhecimento, a Empresa conquistou o Prêmio Reclame Aqui, na categoria Logística e Transporte - Grandes Operações, recebendo mais que o dobro de votos em relação à segunda colocada, o que reflete o trabalho de excelência desenvolvido pelos Correios. O tratamento personalizado oferecido aos clientes foi fundamental para elevar a reputação da Empresa de "Não Recomendado" para a categoria "Bom", consolidando a confiança do público e contribuindo diretamente para os objetivos estabelecidos no Plano Estratégico e no Plano de Negócios da Empresa. Essa vitória representa um dos maiores reconhecimentos de atendimento e reputação no Brasil e celebra o empenho coletivo em oferecer serviços de excelência. Ainda sobre o Prêmio Reclame Aqui, os Correios concorreram, novamente, para o recebimento desse prêmio, com o serviço móvel pessoal Correios Celular, ficando em 1º lugar na categoria Serviços de Telecomunicações.

Por meio de parcerias com grandes instituições, como a CAIXA e a CNP Seguradora, expandimos o acesso a produtos e serviços essenciais nas nossas

agências, levando mais comodidade e cidadania aos nossos clientes. As parcerias, convênios e operações relevantes mantidas pelos Correios 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.

Nossa adesão ao Pacto Brasil pela Integridade Empresarial, iniciativa da Controladoria-Geral da União - CGU, reforça nosso compromisso com a integridade em todo ciclo de negócios, sendo a Empresa diretamente beneficiada ao atrair clientes, funcionários, fornecedores e parceiros que adotam a mesma postura.

No mês de julho, o presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, editou decreto para estabelecer que os órgãos e entidades ligadas ao Governo Federal devem, preferencialmente, contratar diretamente os Correios para a prestação de serviços postais não exclusivos. Além de racionalizar gastos públicos, a medida valoriza nossa experiência, infraestrutura e capacidade na prestação de serviços essenciais à população e ao setor público. Com a medida, seguimos ainda mais fortes para cumprir nosso papel de agentes de integração nacional e de braço logístico do Governo Federal.

O ano de 2024 também mostrou a essência solidária dos Correios. Nossas ações para ajudar as vítimas das enchentes na Região Sul do País, que incluíram transporte de donativos para vítimas de localidades em situação de emergência e calamidade pública; não apenas socorreram vidas, mas reafirmaram a nossa vocação social.

O Natal de 2024 foi especialmente marcante para a nossa Empresa. Celebramos os 35 anos do Papai Noel dos Correios, com recorde de engajamento e uma inesquecível Carreata de Luz, que iluminou o Brasil, espalhando magia e esperança. Na oportunidade, com o fortalecimento da campanha, mais de 300 mil cartas foram adotadas, superando a marca de 2023, quando, pela primeira vez, todos os 270 mil pedidos recebidos, conforme os critérios da ação, foram atendidos. A campanha, que atende crianças em situação de vulnerabilidade social, teve o apoio da sociedade e de várias instituições, como por exemplo, a Receita Federal, que doou itens apreendidos. Parte do refugo postal também foi usado para contemplar todos os pedidos infantis.

E quando o tema é pessoas, visando promover um ambiente inclusivo, de valorização e respeito à diversidade e à dignidade da pessoa humana, destacamos, ainda, em 2024, a aprovação da Política Corporativa para Equidade de Gênero e Raça, Respeito e Valorização da Diversidade e Enfrentamento aos Assédios.

Investimos, também, na educação corporativa, com a inauguração da nova Universidade Corporativa dos Correios e com programas educacionais inclusivos, como pós-graduação em gestão de negócios; e o programa de bolsas de estudo para profissionais de nível médio poderem cursar uma faculdade de sua escolha, com paridade de gênero e reserva de vagas para pessoas com deficiência, negros, quilombolas e indígenas.

A implantação do Programa de Desligamento Voluntário trouxe aos que desejam se desligar da Empresa uma oportunidade de fazê-lo de forma mais planejada e vantajosa. Ao mesmo tempo, o sucesso da realização do concurso público dos

Correios abriu as portas da Empresa para novos talentos, buscando suprir o déficit criado por um hiato de mais de 13 anos.

No que diz respeito à sustentabilidade ambiental, os Correios tiveram, por mais um ano, seu Inventário Corporativo de Gases de Efeito Estufa reconhecido pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, com a obtenção do Selo Prata no Programa Brasileiro GHG *Protocol* - PBGHG, amplamente reconhecido no mercado nacional e internacional, pela realização completa dos seus inventários, com dados divulgados em Registro Público.

Destacamos, também, a expansão da Agenda Ambiental na Administração Pública - A3P para todas as Superintendências Estaduais - SEs. O programa é conduzido pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima - MMA, onde são acompanhados indicadores relacionados a seis eixos temáticos: recursos naturais; resíduos; qualidade de vida no trabalho; compras públicas e construções sustentáveis; sensibilização; e capacitação dos empregados.

Pela aquisição de bicicletas elétricas, os Correios receberam menção honrosa na categoria "Iniciativas Públicas em favor da Mobilidade Sustentável". Em sua 2ª edição, o Prêmio Parque de Mobilidade Urbana - PMU reconhece iniciativas (públicas e privadas) e pessoas que promovam a mobilidade urbana sustentável, segura e inclusiva.

No campo dos negócios, os Correios vêm desenvolvendo e aprimorando 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 exemplo do Programa AproxIME, que opera a partir de quatro pilares: soluções, visibilidade, parcerias e conteúdo.

O serviço Balcão do Cidadão, durante todo o ano de 2024, disponibilizou aos cidadãos, por meio do atendimento presencial, em todas as agências dos Correios, soluções que integram a sociedade, o Governo e a iniciativa privada, como por exemplo, as inscrições para o Concurso Público Nacional Unificado - CNPU, o atendimento ao programa Desenrola Brasil (Mega Feirão Serasa) e o pedido de benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença) do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

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. Nesse processo, a Empresa oferece 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, oferece uma variedade de serviços de envio que possibilitam que empresas brasileiras vendam seus produtos para clientes em todo o mundo.

Sob a ótica dos indicadores de desempenho utilizados, mantivemos a Empresa perseverante no atingimento dos objetivos definidos no Plano Estratégico, com destaque para os resultados apresentados nos indicadores Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa; Incremento de Receitas com o Governo; e Universalização da Distribuição. Neste sentido, salienta-se o fato de ter sido alçada ao nível estratégico a definição de metas explícitas sobre a inclusão de mulheres e negros em posições de liderança.

Na esfera financeira, os efeitos de conjuntura externa influenciaram na retração do segmento Internacional, na qual modificações regulatórias nas compras de produtos importados reduziram o volume de postagens, ampliaram a concorrência e, por conseguinte, diminuíram a receita desse segmento, impactando nos resultados dos Correios, influenciando na dinâmica da geração de receita, na estruturação dos gastos com custeio e investimentos, e no consumo de recursos financeiros da Empresa.

Assim, tendo em vista esse cenário, foi autorizada pelo Conselho de Administração, a contratação de operações de crédito, em 2024 e 2025, visando recompor as disponibilidades financeiras.

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 dos Correios com a sociedade e com o Governo no sentido de promover a integração nacional e de ser um importante agente executor de políticas públicas em benefício da sociedade brasileira.

Estes são os Correios do Futuro, que já começou. O terreno foi arado, as sementes foram lançadas e as raízes já estão firmes. Seguiremos cumprindo nossa missão, promovendo a integração nacional, contribuindo com o Governo no desenvolvimento socioeconômico, conectando pessoas, instituições e negócios. Em 2025, estamos prontos para uma colheita ainda mais abundante.

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 n.ºs 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 5.567 municípios do País, ao prestar serviços que vão desde o envio e o recebimento de cartas e encomendas à 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 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 2024, a identidade corporativa foi reformulada, de forma a manter a Empresa competitiva e relevante no mercado e para fortalecer a conexão com seus clientes e partes interessadas, sendo as principais alterações realizadas nos elementos que compõem a missão, a visão e os valores. O elemento negócio mantinha-se aderente e, portanto, não foi alterado.

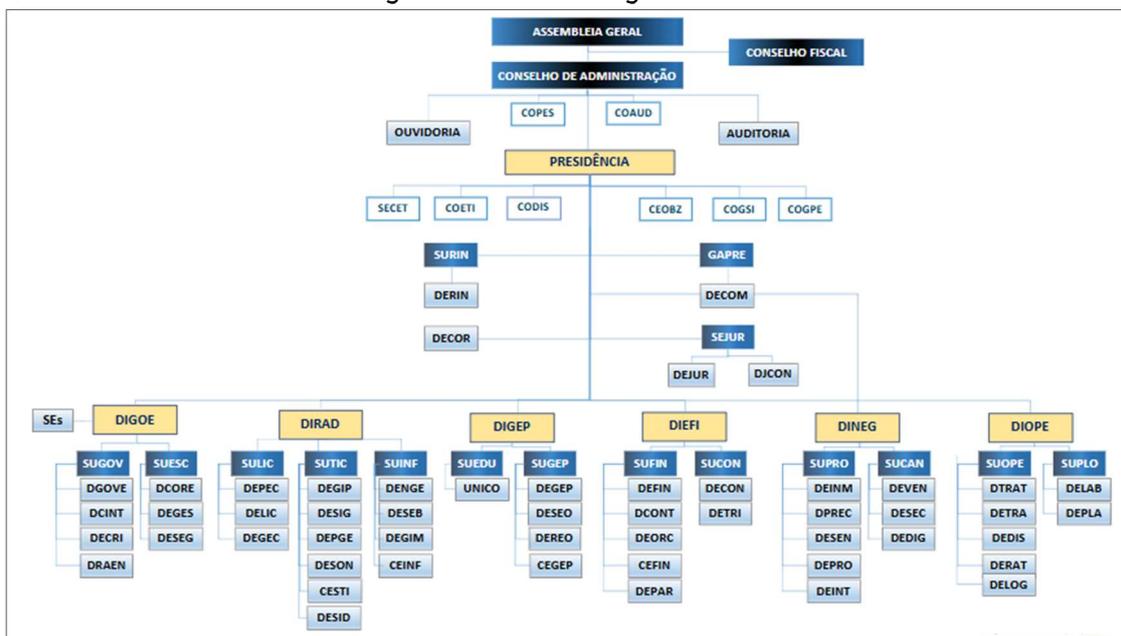
Figura 1: Identidade Corporativa - Plano Estratégico Correios 2024-2028



Fonte: Correios - Plano Estratégico Correios 2024-2028.

1.1.1. Estrutura Organizacional

Figura 2: Estrutura Organizacional



Fonte: Correios, 2024.

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 – Disponíveis em: Políticas Corporativas – Correios –, programas e códigos.

Política de Governança Corporativa

Tem por objetivo estabelecer princípios e diretrizes de governança corporativa que assegurem a definição do propósito organizacional, o cumprimento dos direcionadores estratégicos, assim como o alinhamento da tomada de decisão às disposições do Estatuto Social dos Correios e à legislação, com a finalidade de gerar valor para as partes interessadas e promover a competitividade e a sustentabilidade da Empresa.

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.

Política Corporativa de Gestão de Riscos

Estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades que devem nortear a gestão e a governança 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, fortalecendo a governança corporativa e aumentando a probabilidade do cumprimento e consecução da missão, visão e dos objetivos institucionais.

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.

Política de Transações com Partes Relacionadas

Norteia os aspectos relacionados às transações com as partes relacionadas nos Correios, de modo a garantir que as decisões envolvendo essas situações resguardem os interesses da Empresa, da União e da sociedade.

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.

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 premissa a solidez financeira para a manutenção de seu negócio.

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.

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.

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.

Política de Sustentabilidade Empresarial

Tem por finalidade fomentar o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança, de forma transversal, em toda a cadeia de valor, visando ao desenvolvimento sustentável, à competitividade e à perenidade dos 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.

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.

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.

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.

Política Corporativa de Gestão de Pessoas

Busca reconhecer a importância dos(as) empregados(as) na edificação da Empresa e na concretização dos objetivos empresariais, estabelecendo princípios, diretrizes e responsabilidades, em aderência aos valores institucionais vigentes.

Política Corporativa para Equidade de Gênero e Raça, Respeito e Valorização da Diversidade e Enfrentamento aos Assédios

Tem por objetivo promover um ambiente inclusivo, de valorização e respeito à diversidade e à dignidade da pessoa humana, com equidade de gênero e raça, enfrentamento aos assédios moral, sexual, institucional e outros, com vistas a consolidar um ambiente livre de discriminações e de quaisquer outras formas de violência nas relações de trabalho, por meio da implementação de ações afirmativas capazes de potencializar, inclusive, uma maior participação dos grupos minorizados nas instâncias de poder de decisão dos 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 3: Programa de Compliance dos Correios



Fonte: Correios, 2024.
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

A Comissão de Ética tem como principal objetivo promover a cultura de integridade e transparência no ambiente organizacional, assegurando que as práticas e comportamentos estejam alinhados aos valores e princípios éticos

amplamente disseminados pela Empresa.

No decorrer de 2024, a comissão manteve sua atuação na orientação aos empregados sobre questões éticas, analisou situações de possíveis conflitos de interesse e atuou na gestão de denúncias recebidas por meio dos canais apropriados, tendo sido identificado um aumento de 78,6% das demandas recebidas, se comparado ao ano anterior, o que demonstra que os empregados estão cada vez mais buscando o canal de denúncias, pois acreditam que suas manifestações serão acolhidas e tratadas com a devida imparcialidade e confidencialidade. A seguir os números comparativos:

Tabela 1 - Tratamento de denúncias

ANO	Denúncias	Denúncias
	Recebidas	Admitidas para Apuração
2022	173	79
2023	159	65
2024	284	116

Fonte: Correios, 2024.

Além disso, a comissão realizou treinamentos periódicos e iniciou o processo de revisão e atualização do Código de Conduta Ética e Integridade, com objetivo de deixá-lo mais moderno, intuitivo e aderente às boas práticas de mercado e ao atual contexto social. Também participou, juntamente com outras empresas públicas, de seminários e fóruns com discussões sobre o fortalecimento de mecanismos de prevenção à fraude e à corrupção, contribuindo para um ambiente corporativo mais ético e sustentável.

O Código de Conduta Ética e Integridade pode ser consultado em: [codigo-de-conduta-etica-integridade](#).

1.3. Nossos Números

Os Correios estão presentes em 5.567 (99,95%) dos 5.570 municípios brasileiros, e entregam, diariamente, mais de 8,45 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 2 - Nossos Números - Ano Base 2024

NOSSOS NÚMEROS	2024
Mensagens entregues por dia	6,55 milhões
Encomendas entregues por dia	1,9 milhões
Linhas aéreas	9
Toneladas de carga aérea por dia	+ 315 toneladas
Unidades de tratamento	53 (1 CTC, 42 CTCE e 10 CTE)
Capacidade de tratamento instalada	+ 5,4 milhões de encomendas/dia + 18 milhões de mensagens/dia
Unidades de atendimento	10.697
Quantidade de atendimentos	219 milhões
<i>Lockers</i> instalados	184 <i>Lockers</i> + 48 mil objetos postados para <i>Lockers</i>
Armazéns para <i>fulfillment</i>	14
Quantidade de veículos de distribuição	25.969 (caminhões, furgões e motocicletas)
Km rodados	0,9 milhão/dia, 22 voltas diárias ao redor da Terra
Municípios atendidos pelos Correios	5.567
Carteiros	45.658

Fonte: Correios, 2024.

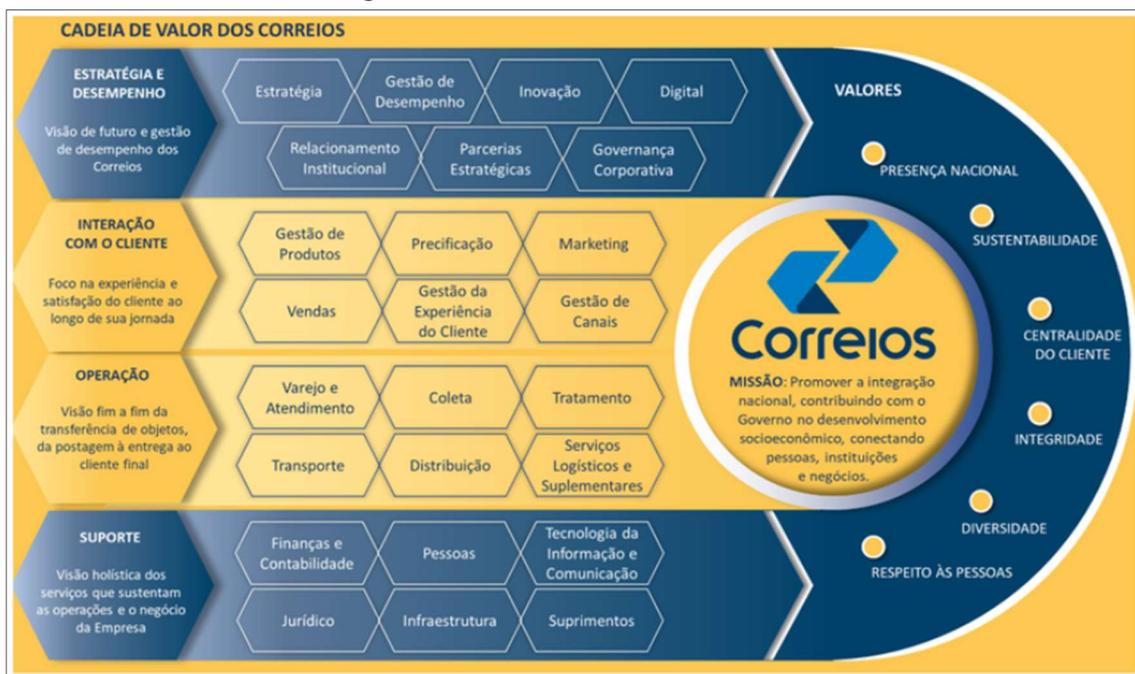
1.4. Cadeia de Valor

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 4: Cadeia de Valor dos Correios



Fonte: Correios, 2024.

1.5. Modelo de Negócios dos Correios

Com cobertura abrangente em todo o território nacional, os Correios estão empenhados em assegurar a universalização e a 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 promover a integração nacional, contribuindo com o Governo no desenvolvimento socioeconômico, conectando pessoas, instituições e negócios.

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 a 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) Encomenda: as soluções desse segmento abrangem o ciclo completo de remessa de produtos, desde o recebimento/coleta até a entrega no destino, independentemente do seu valor mercantil. Inclui, também, a logística reversa, que permite o retorno da mercadoria ao remetente, 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, proporciona eficiência operacional, redução de custos logísticos e uma experiência mais integrada para os clientes. A oferta dessa solução 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, sobretudo do *e-commerce*, atuantes no mercado nacional e internacional, e o Log Supri, para gestão de estoques; e

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 realizarem compras globais e receber os produtos em suas casas, em prazos reduzidos, sendo, reconhecidamente, o principal operador do País e fundamental para a execução do programa de conformidade da Receita Federal – Programa Remessa Conforme.

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 micros 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 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; e
- 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 2024-2027, instituído por meio da Lei nº 14.802/2024, 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 3 - PPA 2024-2027
METAS PPA 2024-2027 (R\$ milhões)

PROGRAMAS	AÇÕES	2024*	2025*	2026	2027	TOTAL
Programa Temático: 2205 - Conecta Brasil	146w - Adequação da infraestrutura dos Correios	110	80	330	180	700
	15VF - Criação e instalação da infraestrutura de Correios	10	10	8	26	54
Programa de Gestão: 0035 - Programa de Gestão e Manutenção das Empresas Estatais Federais	20PU - Manutenção da infraestrutura dos Correios	30	178	40	0	248
	163N - Construção de novos Centros de Serviços Postais	361	416	273	261	1.311
	4102 - Manutenção e adequação das infraestruturas de bens móveis, veículos, máquinas e equipamentos	540	696	340	382	1.958
	4103 - Manutenção e adequação de ativos de informática, informação e teleprocessamento	291	231	212	109	843
TOTAL		1.342	1.611	1.203	958	5.114

Fonte: Correios, 2024.

* Valores atualizados, conforme Lei Orçamentária Anual.

As diretrizes, prazos de entrega e índices de qualidade para o ano de 2024 foram estabelecidos por meio da Portaria nº 2.729/2021 - Mcom e alterados pela Portaria nº 13.692/2024 - Mcom. A Portaria nº 15.441/2024, do Ministério das Comunicações - MCom, estabelece as diretrizes para a universalização dos serviços de atendimento e de distribuição postais, os prazos de entrega dos objetos integrantes dos serviços postais básicos e os respectivos índices de qualidade, bem como as regras para o acompanhamento da satisfação com atendimento em agências e da redução dos níveis de emissão dos gases de efeito estufa, a serem observados pela Empresa, no quadriênio 2025-2028.

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 automatizada, entre os quais se encontravam, ao final de 2024, já contratados em Guarulhos/SP e em Pinhais/PR.

Oriundas das diretrizes contidas nas Portarias emitidas pelo MCom, 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 dessas Portarias. 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 para o desenvolvimento da sociedade, sobretudo nas localidades mais remotas e carentes de infraestrutura.

A análise correspondente ao resultado obtido quanto aos 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 o alcance da missão dos Correios.

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 2024, 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 a aproximação de pessoas e organizações.

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.

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 2024:

- a) Serviço Central de Atendimento dos Correios - SAC:
 - I. telefone: aproximadamente 4,7 milhões de chamadas recebidas, das quais 910 mil foram solucionadas por meio do atendimento automatizado, que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana;
 - II. *chat web* (Carol): 3,1 milhões de interações via *chat on-line*, que se manteve disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana; e
 - III. Central de Atendimento dos Correios - CAC: suporte especializado a clientes com contratos nas áreas de tecnologia e finanças, totalizando cerca de 212 mil atendimentos telefônicos.
- b) redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter): gerenciadas/respondidas mais de 588 mil interações;
- c) vendas a distância: prospecção ativa de novos contratos, resultando na efetivação de 32.887 acordos;
- d) Fale Conosco: registradas 21,9 milhões de manifestações, com 99,7% das solicitações tendo sido atendidas;
- e) Consumidor.gov.br: 11.418 manifestações recebidas, com tempo médio de resposta em 5,6 dias e uma taxa de solução de 100%; e
- f) Reclame Aqui: registradas 116.167 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 atuação da Ouvidoria dos Correios é fundamental para o fortalecimento da percepção da experiência dos clientes e usuários, contribuindo estrategicamente para a evolução da Empresa. Além de tratar individualmente cada manifestação recebida, a Ouvidoria desempenha um papel estruturante, ao interagir com todas as áreas da organização,

representando a voz do cliente, na busca contínua pela melhoria dos serviços prestados e pela geração de valor público.

Esse processo, denominado "recomendação de melhorias", baseia-se na análise qualificada das manifestações recebidas, permitindo à Empresa compreender, endereçar e responder de forma estruturada às necessidades e expectativas dos clientes e usuários. Dessa forma, a Ouvidoria fortalece a cultura de centralidade do cliente e contribui diretamente para a construção de um relacionamento mais transparente e eficiente entre os Correios e a sociedade.

No contexto do relacionamento com a sociedade, a atuação da Ouvidoria reforça o compromisso da Empresa com a escuta ativa e a melhoria contínua dos serviços, alinhando-se às diretrizes estratégicas da organização, por meio da identificação das partes interessadas, do monitoramento sistemático de suas necessidades, da utilização de indicadores de satisfação para embasar a tomada de decisões e da avaliação do valor gerado pela Empresa, considerando sua missão, sustentabilidade e impacto social.

Experiência do Cliente

Desde a aprovação do Modelo Integrado de Gestão da Satisfação dos Clientes, diversas iniciativas foram implementadas para consolidar a cultura de centralidade do cliente em todas as áreas da Empresa. O objetivo é promover a melhoria contínua da experiência do cliente, assegurando sua satisfação e lealdade, com o reconhecimento de que todos os processos da organização impactam, direta ou indiretamente, a percepção dos clientes.

A adoção de métricas amplamente reconhecidas, como CSAT (*Customer Satisfaction Score*), CES (*Customer Effort Score*), NPS (*Net Promoter Score*) e NVS (*Net Value Score*), impulsionou as pesquisas de satisfação, permitindo avaliar de forma abrangente o esforço, a satisfação, a lealdade e o valor percebido pelos clientes em diferentes etapas da jornada.

Essas métricas fornecem *insights* valiosos para identificar necessidades e expectativas dos clientes, possibilitando ações direcionadas para melhorar serviços, produtos, processos e canais de atendimento. Essa abordagem, orientada por dados, é essencial para garantir a satisfação e fidelização contínuas dos clientes.

Atingir a maturidade em uma estratégia centrada no cliente é um desafio significativo para uma organização do porte dos Correios. Dessa forma, o compromisso com a excelência na experiência do cliente permanece como prioridade estratégica.

1.7.2. Ouvidoria

A Ouvidoria dos Correios atua como representante dos clientes e usuários junto à Empresa, buscando a resolução extrajudicial de conflitos e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados. Seu trabalho é fundamental para garantir o cumprimento dos compromissos assumidos e a observância dos padrões de qualidade no atendimento. Ao exercer essa função, a Ouvidoria fortalece a cultura de centralidade do cliente, promovendo uma relação mais

transparente e eficaz entre a Empresa e a sociedade.

Além de ser a instância recursal para os atendimentos realizados nos canais de primeiro nível, a Ouvidoria recebe diretamente manifestações como denúncias, elogios e sugestões. Internamente, também desempenha um papel essencial, ao acolher manifestações dos empregados, viabilizando um controle preventivo e corretivo sobre arbitrariedades, negligências, conflitos interpessoais e possíveis abusos de poder. Essa atuação contribui para um ambiente organizacional mais ético e equilibrado, reforçando a integridade e o compromisso dos Correios com a excelência no atendimento e na gestão de suas relações institucionais.

A Ouvidoria dos Correios está localizada em Brasília/DF, no Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco A, com atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, conforme estabelece a Lei nº 12.527/2011, art. 9º, inciso I.

Os canais de contato incluem atendimento telefônico, formulário *on-line*, correspondência e atendimento presencial. A Ouvidoria também recebe demandas da CGU, do Ministério das Comunicações, da plataforma Fala.BR e de órgãos de defesa do consumidor.

Em 2024, foram registradas 65.787 manifestações na Ouvidoria, uma redução de 29% em relação a 2023. Essa queda reflete melhorias implementadas nos serviços, tais como o aprimoramento do registro proativo de manifestações relacionadas às remessas internacionais de importação (nível de serviço para clientes com contrato), que implicou a redução na quantidade de problemas informados à Ouvidoria.

Tabela 4 - Quantidade de Manifestações por Tipo

TIPO	2022	2023	2024
Reclamação	19.567	27.456	22.777
Solicitação*	24.976	52.882	31.308
Denúncia	5.651	3.982	6.257
Sugestão	2.545	3.940	2.921
Elogio	3.488	4.027	2.524
TOTAL	56.227	92.287	65.787

* 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: 21/01/2025.

A Ouvidoria é responsável pelo único canal de denúncias, disponível para acolher relatos de irregularidades e atos ilícitos, com gestão regulamentada na Lei nº 13.460/2017, no Decreto nº 9.492/2018 e na Portaria CGU nº 116/2024. Em 2024, as denúncias aumentaram 57%, em comparação a 2023.

Esse crescimento está relacionado a fatores diversos, incluindo campanhas de conscientização amplamente realizadas, que estimularam tanto clientes

externos quanto empregados a formalizarem suas manifestações. Destaca-se também, a adesão dos Correios ao Guia Lilás e às diversas palestras e cursos que abordaram o tema do enfrentamento aos assédios moral e sexual e à discriminação.

Após o recebimento, as denúncias passam por análise prévia para verificar a presença de elementos necessários para apuração, conforme o art. 33, § 1º da mencionada Portaria. Em 2024, 3.399 denúncias foram encaminhadas para apuração aos órgãos competentes. Essas ações fortalecem a governança, protegem a reputação da Empresa e reduzem possíveis perdas financeiras.

A Ouvidoria também gerencia o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, instituído pela Lei nº 12.527/2011, promovendo transparência e garantindo o acesso às informações públicas.

Tabela 5 - SIC - Quantidade de Pedidos de Acesso à Informação e Recursos

PERÍODO	PEDIDOS	RECURSOS AO CHEFE HIERÁRQUICO	RECURSOS À AUTORIDADE MÁXIMA	RECURSO À CGU	RECURSOS À CMRI
2022	561	96	56	44	14
2023	965	64	22	15	2
2024	812	116	44	16	4

*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://centraldepainéis.cgu.gov.br). Acesso em: 21/01/2025.

O ano de 2024 foi encerrado com 100% de transparência ativa, conforme monitoramento da CGU, um resultado mantido desde setembro de 2023. Além disso, os Correios conquistaram o nível ouro no Programa Nacional de Transparência Pública, alcançando 87,26% no índice geral e ficando em 10º lugar entre 31 estatais avaliadas.

A Ouvidoria também acompanha as demandas encaminhadas por órgãos de defesa do consumidor, com destaque para os Procons, que concentram a maioria dos registros. O monitoramento considera duas fontes: as Cartas de Informações Preliminares - CIPs, divulgadas pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec; e as manifestações registradas no sistema ODC (Órgãos de Defesa do Consumidor) dos Correios, integrado ao sistema ProConsumidor, também da Senacon.

Em 2024, foram registradas 3.773 manifestações, conforme detalhado a seguir:

Tabela 6 - CIPs e Manifestações
ODC/ProConsumidor*

ANO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
2022	3.452
2023	3.384
2024	3.773

Fontes: BRASIL. MJSP. Sindec e MCOM. Correios. ODC.
Acesso em: 21/01/2025.

*Para essa tabela foram incorporados os dados do Sindec (CIPs). Até 2023, era utilizada exclusivamente a base do ProConsumidor.

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 ter havido 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](#).

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. Tal preparação inicia-se com o subsídio da análise de ambientes interno e externo, realizada anualmente na Empresa.

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, apresentam elementos comuns:

- 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 7 - Fatores dos Cenários Nacional e Internacional

FATORES	
<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.

FATORES

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, 2024.

Considerando as variáveis dos cenários nacional e internacional, as tendências mais impactantes para o segmento postal em 2024 foram:

Tabela 8 - Tendências dos Cenários Nacional e Internacional

TENDÊNCIAS

Políticas	Instabilidade política mundial e conflitos por disputas políticas e ideológicas.
Sociais	São apresentados esforços conjuntos e resultados alcançados, de países, empresas, instituições e sociedade civil acerca da agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS propostos pela Organização das Nações Unidas - ONU por meio da Agenda 2030.
Econômicas	Oscilação da taxa de desocupação e da variação mensal da inflação ao longo de 2024; oscilação das taxas de juros que permeiam os patamares altos, afetando a atividade econômica e novos entrantes no mercado concorrencial.
Demográficas	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.
Tecnológicas	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, 2024.

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 reformularam o seu Plano Estratégico 2024-2028 para torná-lo acessível e de entendimento intuitivo. Considerando a visão de futuro aderente à realidade atual do mercado, os espectros de atuação foram atualizados e ampliados com o intuito de assegurar a sustentabilidade econômico-financeira, socioambiental e governança; garantir a centralidade do cliente e a experiência positiva dos empregados; crescer nos mercados concorrenciais e no relacionamento com o Governo Federal; acelerar a transformação digital; assegurar a diversidade e a equidade; e otimizar a universalização do atendimento e da distribuição.

Tabela 9 - Plano Estratégico Correios 2024-2028

PLANO ESTRATÉGICO	
ATUAÇÃO	FOCO
Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira, socioambiental e governança	Financeiro, socioambiental e de governança
Garantir a centralidade do cliente e a experiência positiva dos empregados	Centralidade do cliente e bem-estar dos empregados
Crescer nos mercados concorrenciais e no relacionamento com o Governo Federal	Mercado de livre concorrência e políticas públicas
Acelerar a transformação digital	Evolução digital e tecnológica
Assegurar a diversidade e a equidade	Inclusão social
Otimizar a universalização do atendimento e da distribuição	Legal e governamental

Fonte: Correios - Plano Estratégico Correios 2024-2028.

No processo de formulação do Plano Estratégico, foram identificados desafios a serem superados e estabelecidos 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.

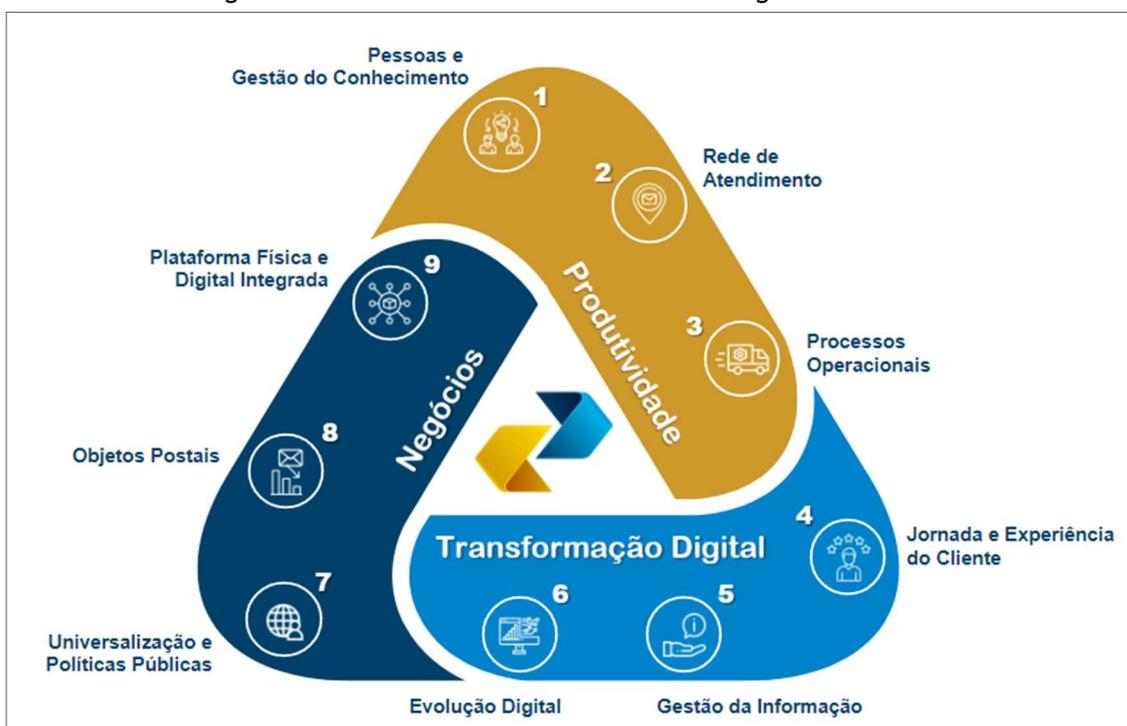
Como parte do desdobramento do Plano Estratégico, são definidas iniciativas corporativas a serem implementadas e são adotadas métricas de controle de desempenho, além da elaboração do Plano de Negócios dos Correios, cujo objetivo é retratar o ambiente no qual a Empresa está inserida, as tendências de 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 monitoramento dos riscos estratégicos e o acompanhamento do desempenho dos indicadores estratégicos e setoriais, entre outras iniciativas, possibilitam a avaliação da execução do Plano Estratégico.

2.1.1. Desafios e Incertezas

Os nove desafios estratégicos aprovados para o ciclo 2024-2028 do Plano Estratégico estão agrupados nos temas produtividade; transformação digital e negócios, como apresentados a seguir:

Figura 5: Desafios e Incertezas - Plano Estratégico 2024-2028



Fonte: Correios - Plano Estratégico Correios 2024-2028.

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.

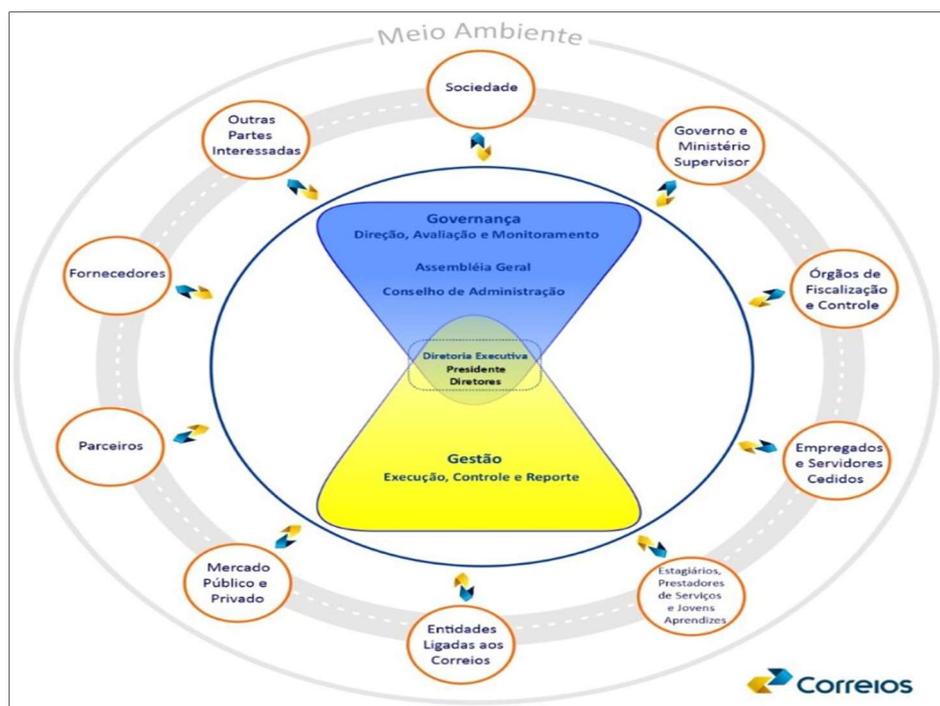
Modelo de Governança Corporativa

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.

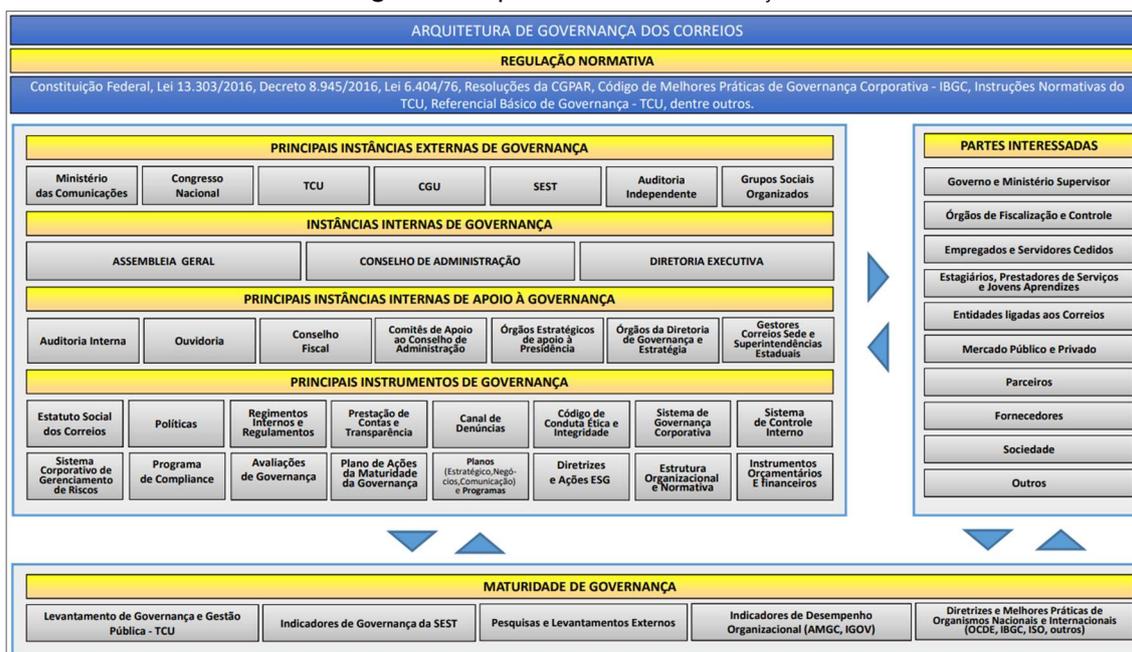
Figura 6: Modelo de Governança Corporativa



Fonte: Correios, 2024.

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, 2024.

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

a) apresentação trimestral, à alta administração, da avaliação da execução do Plano Estratégico, consoante o modelo de governança da gestão estratégica, em que os órgãos colegiados (Diretoria Executiva - Direx e Conselho de Administração - CA) têm a oportunidade de acompanhar o andamento da execução da implementação da estratégia e da captura de benefícios à luz do plano, por meio das análises dos resultados apresentados;

b) aprovação do Plano Anual de Auditoria Interna - Paint, pelo Conselho de Administração, juntamente com o monitoramento de sua execução pela CGU e pelos órgãos colegiados dos Correios (Comitê de Auditoria - Coaud, CA e Conselho Fiscal - CF), demonstrando o compromisso com a transparência e o fortalecimento da governança, ao manter as partes interessadas informadas sobre a efetividade dos controles internos, da gestão de riscos e dos processos de governança, bem como da avaliação do atingimento de objetivos e metas dos processos e seu alinhamento com os objetivos estratégicos dos Correios;

c) aprovação pela alta administração do Plano Anual de Compliance e de Gestão de Riscos - Pacri e seu monitoramento, mediante reportes trimestrais, coordenados pelo órgão de gestão de riscos e compliance, aos colegiados. 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 corporativos e 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, apoiar a tomada de decisões e contribuir para a concretização das estratégias da Empresa;

e) atualização da Política de Governança Corporativa, fortalecendo o processo de evolução da maturidade da governança e, sobretudo, de integração da agenda de sustentabilidade e da inovação ao processo decisório, consoante o princípio ASG;

f) atualização da Política de Sustentabilidade Empresarial, enfatizando a transversalidade do desenvolvimento sustentável como fomento para o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança, além da atualização de sua abrangência, princípios e novas diretrizes, que reforçam ainda mais a adoção de critérios e práticas ASG;

g) apuração do indicador Avaliação da Melhoria da Governança Corporativa - AMGC, cuja metodologia contempla uma autoavaliação por meio de métricas construídas a partir de lacunas identificadas nos Correios, frente ao conjunto de referenciais utilizados pelos órgãos reguladores e de mercado, para diagnóstico do estágio de maturidade da governança de uma empresa. Tal indicador apresentou o resultado de 11,67% da meta estabelecida para 2024. As dimensões melhores avaliadas foram “Governança e Gestão” e “Sustentabilidade”;

- h) atualização do Programa de Compliance, agregando práticas de integridade e conformidade para robustecer o Sistema de Gestão de Compliance, em conformidade com o Decreto nº 11.129/2022, art. 56 e 57 e com a Resolução nº 45/2022 da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União - CGPAR;
- i) atualização da Política Corporativa de Gestão de Riscos, aperfeiçoando os papéis e responsabilidades que disciplinam o Sistema de Gestão de Riscos dos Correios, de forma a assegurar o seu comprometimento, com base na atualização da Resolução nº 48/2023 da CGPAR e nos aspectos da norma ABNT NBR ISO 31000:2018 - Gestão de Riscos: princípios e diretrizes, dentre outros normativos afetos ao tema;
- j) atualização da Cartilha de Contingência, que contém as diretrizes e orientações sobre contingenciamento e provisionamento dos processos judiciais e administrativos;
- k) continuidade na implementação de melhorias nos controles internos, relativos aos processos judiciais, inclusive mediante substituição do Sistema de Acompanhamento Processual - IUS, bem como a criação de órgão especializado em contencioso de risco;
- l) adesão ao Pacto Brasil pela Integridade Empresarial, iniciativa da CGU, por meio do qual a Empresa assume compromisso com a integridade em todo ciclo de negócios e é diretamente beneficiada ao atrair clientes, funcionários, fornecedores e parceiros que adotam a mesma postura;
- 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) realização de reuniões periódicas de alinhamento entre o presidente do CA 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; e
- o) 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, com notoriedade no mercado, abrangendo os temas previstos na Lei nº 13.303/2016. Em 2024, os temas abordados foram: “A arte da mudança e culturabilidade”, “ESG no âmbito da ética e inteligência artificial”, “ESG na administração pública” e “Oficina ESG na prática”.

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 lacunas 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 às 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 e das boas práticas de mercado.

Visão Geral dos Correios nas Avaliações do IG-Sest

Tabela 10 - Ciclos IG-Sest

	CICLO	NOTA	NÍVEL
NOTA IG-Sest	1º ciclo (2017)	3,13	3
	2º ciclo (2018)	7,42	2
	3º ciclo (2018)	8,06	1
	4º ciclo (2019)	7,16	2
	5º ciclo (2021)	8,05	2
	6º ciclo (2022)	9,40	2
	2023 e 2024	Suspensão 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. Até 2021, a aferição foi realizada por meio do Índice Integrado de Governança e Gestão - iGG-TCU. Em 2024, o TCU, apresentou um novo instrumento de pesquisa, denominado iESGo, que incorporou questões de sustentabilidade de forma a acompanhar a evolução das organizações públicas federais e de outros entes jurisdicionados ao TCU, em relação às práticas ASG. Nesse sentido, tem o desafio de integrar a avaliação dos processos de governança e de gestão aos de responsabilidade ambiental e social, expandindo o conceito do antigo indicador para internalizar as diretrizes inerentes ao ASG.

Na avaliação da governança integrada e das práticas socioambientais realizada pelo TCU, por meio do novo índice de avaliação de governança organizacional, o iESGo, de 387 organizações da administração pública federal, os Correios

alcançaram 94% no Índice ESG; e 87,9% no Índice iGG, ante 73,9% do iGG-TCU, obtido em 2021. No ranking geral, a Empresa figurou na 10ª posição e na 4ª posição entre as empresas públicas.

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 2024, no desafio ESG - Governança, um dos itens avaliativos da pesquisa; os Correios ficaram em 4º lugar, dentre 25 empresas avaliadas para o mesmo setor de atuação.

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 2024, por meio do Plano de Ações de Governança 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 iESGo - Índice ESG, entre outras avaliações.

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, entre elas a abordagem dos resultados na contribuição para as políticas públicas; a estrutura de controle, os fatores de risco e as políticas e inovações em governança corporativa. O documento apresenta, ainda, a descrição da composição da remuneração da administração. 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, 2024.

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;
- 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 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 corrupção, fraude, conflito de interesses, nepotismo, dentre outras não conformidades; e

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 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.

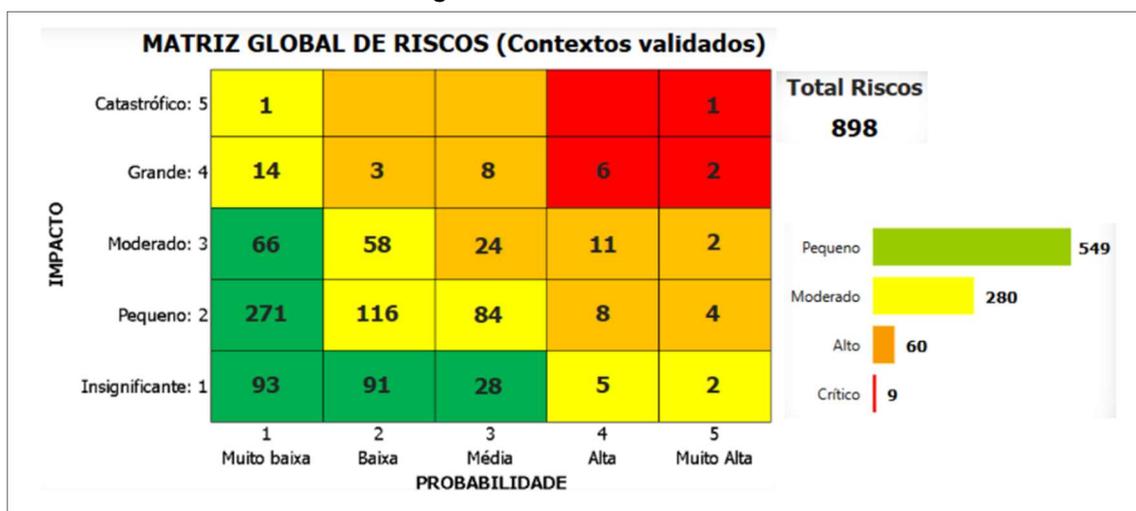
A melhoria contínua da gestão de riscos nos Correios, promovida desde a criação, em 2016, do órgão corporativo de gestão de riscos, tem se refletido no aperfeiçoamento da cultura, da liderança, das políticas, da estratégia e da governança de riscos na Empresa. Entre as ações que mais contribuíram para 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 de pautas positivas sobre Governança Corporativa, Gestão de Riscos e Monitoramento de Riscos Corporativos. 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 2024, foram capacitados 1.384 empregados nos referidos cursos. Em conformidade com as resoluções da 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 o peso 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*



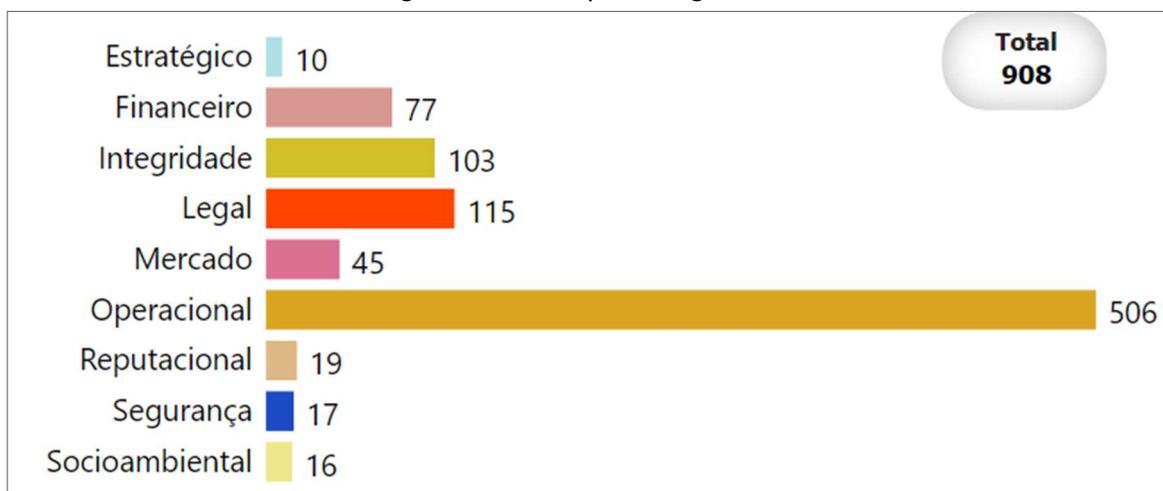
Fonte: Correios, 2024 - Sistema Ágatha.

* A Matriz Global de Riscos não contempla os riscos estratégicos.

Como resultado dos trabalhos de análise e de monitoramento dos riscos corporativos e de acompanhamento das ações de tratamento, foram mapeados 898 riscos corporativos, além dos riscos estratégicos (dez riscos). Sob o ponto de vista dos riscos corporativos, observa-se uma maior concentração daqueles

de criticidade pequena e moderada, correspondendo a aproximadamente 92,32% do total, enquanto os riscos críticos e altos representaram 7,68% daqueles mapeados.

Figura 10: Riscos por Categorias



Fonte: Correios, 2024 - Sistema Ágatha.

Para fazer frente aos 898 riscos corporativos, foram mapeadas pelos gestores 1.835 ações de tratamento, referentes a todos os seus níveis.

Além do monitoramento quadrimestral dos riscos, destacam-se abaixo outras ações desenvolvidas em 2024 para evolução da maturidade da gestão de riscos nos Correios:

- atuação de forma integrada com o Plano Estratégico dos Correios para a identificação dos riscos estratégicos, vigência 2025-2029, e concepção do Plano de Tratamento dos Riscos Estratégicos, vigência 2024-2028;
- revisão da Política Corporativa de Gestão de Riscos;
- construção da nova proposta de apetite a riscos e tolerâncias dos Correios;
- aprimoramento da integração da área de gestão de riscos com as áreas de controles internos, de contratação de bens e serviços, de auditoria, de parcerias estratégicas e de segurança corporativa;
- atuação contínua para aprimoramento da qualidade dos dados dos mapeamentos de riscos junto aos gestores;
- definição e implantação dos Indicadores Chaves de Risco (*Key Risk Indicators* - KRI); e
- incentivo à identificação de riscos socioambientais, ligados às mudanças climáticas, e de definição de ações de tratamento, junto às áreas dos Correios.

Como resultado das ações de melhoria contínua da gestão de riscos na Empresa, em 2024, foi atingido o índice de maturidade global de 81,98%, conforme aplicação do modelo de avaliação de maturidade da gestão de riscos,

desenvolvido pelo TCU, evoluindo os Correios para o nível “Avançado” de maturidade em 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 formulação anual do Plano Estratégico, a Empresa realiza diagnóstico de seu posicionamento, analisando e relacionando forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. Os direcionadores são definidos com base nesse cenário identificado, tendo como propósito, entre outros aspectos, potencializar o aproveitamento das oportunidades, considerando, por exemplo, as forças mais atuantes.

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; 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. Atenção especial ao risco de aumento dos eventos climáticos extremos, a partir da observação da intensificação de fenômenos como tempestades severas, ondas de calor, inundações e secas, que causam impactos devastadores, comprometendo a segurança das populações e a estabilidade de diversas atividades produtivas.

Os riscos estratégicos para 2024 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 compõe o Programa de Compliance dos Correios, e visam garantir a conformidade e a integridade das atividades do negócio com a legislação vigente, com as normas internas e com os valores éticos estabelecidos.

Nesse sentido, o Programa de Compliance dos Correios é aprimorado continuamente por meio da execução de Planos Anuais de Compliance e de Gestão de Riscos - Pacris, onde constam ações a serem desenvolvidas, decorrentes do resultado de autoavaliações realizadas pela Empresa.

Em 2024, os Correios desenvolveram 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) aprimoramento dos controles internos com vistas a evitar riscos de desconformidades nas demonstrações financeiras;
- b) desenvolvimento de solução educacional sobre Assédio Moral e Sexual (conexão com o Guia Lilás);
- c) inclusão, na Pesquisa de Clima Organizacional, de perguntas sobre a percepção dos empregados quanto à alta administração, nas questões de ética e integridade;
- d) atualização do Regulamento de Pessoal, de forma a constar a responsabilização decorrente de atos de corrupção transnacional;
- e) atualização dos manuais com as regras de recebimento e ofertas de brindes, presentes, hospitalidades e participação em eventos;
- f) elaboração do guia sobre a aplicação do princípio da segregação de funções;
- g) realização do Seminário “Corrupção Zero: A Integridade Começa com Cada Atitude”, em alusão ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, que

teve por objetivo fortalecer o posicionamento da Empresa perante suas partes interessadas, quanto às questões éticas e de integridade. 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 SEs; além da participação da CGU, que proferiu palestra; e da Caixa Econômica Federal e da BB Previdência, que participaram de um painel temático juntamente com os Correios;

h) inclusão da referência ao Programa de Compliance Concorrencial dos Correios nos modelos de contrato dos Correios;

i) atualização do processo de *Due Diligence* de clientes;

j) elaboração de procedimentos para transações com partes relacionadas;

k) avaliação de fornecedores classificados com grau de risco de integridade alto, a partir da implantação dos procedimentos de *Due Diligence* de Integridade - DDI;

l) implementação dos procedimentos de DDI em contratações administrativas;

m) elaboração de relatório anual com as ações desenvolvidas relacionadas ao Programa de Compliance Concorrencial;

n) análise de 729 publicações de marcos regulatórios externos, notificadas aos Correios por meio do Sistema *Push* – serviço de envio de e-mail automático contendo as últimas movimentações sobre as edições de novos atos normativos de hierarquia superior elaborados em âmbito federal –, da Presidência da República;

o) realização de 356.462 capacitações em temas de compliance, a saber: Conduta Íntegra; Ética nos Correios; 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; A3P; dentre outros;

p) realização de 878 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;

q) realização de 409 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;

r) realização de 54 consultas e pedidos de autorização, feitas por empregados, 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;

- s) registro, pelos empregados que têm acesso a informações privilegiadas, de 1.387 termos de sigilo e confidencialidade, sob formato padrão; o que caracteriza o fortalecimento da cultura de compliance nos Correios;
- t) tratamento de 117 formulários referentes ao registro de oferta ou recebimento de brindes, presentes e hospitalidades;
- u) resposta a 41 solicitações de clientes para preenchimento de formulários específicos de DDI, como pré-condição à celebração ou à renovação de contratos;
- v) realização de 34 análises de *Due Diligence* de Integridade de terceiros; e
- w) 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.

Os Correios se submetem à autoavaliação anual, do Instituto Ethos, por meio do questionário constante do Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis - Guia Temático: Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção. Em 2024, a nota obtida na autoavaliação foi 9,0, com avanço em relação ao ano de 2023, quando a nota alcançada foi 8,7. O resultado é utilizado como direcionador para o desenvolvimento de ações, consignadas nos Pacris, que aprimoram continuamente o Programa de Compliance da Empresa, contribuindo assim com o Plano Estratégico dos Correios.

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 2024, os Correios e as Secretarias de Segurança Pública - SSPs dos Estados do Maranhão, Ceará, Pernambuco, Mato Grosso do Sul e Rio de Janeiro, assinaram Acordos de Cooperação Técnica, os quais têm por finalidade o intercâmbio de informações e dados, para fins de aprimoramento da investigação de crimes perpetrados contra os Correios.

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 SSPs dos demais estados da federação, com projetos voltados à área de inteligência e tecnologia da informação.

Em 2024, 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; os praticados mediante a atuação de quadrilhas especializadas em assaltos a carteiros; os de produção e transporte de cédulas de dinheiro falsas; entre outros.

Com o objetivo de proteger as unidades de Correios, as pessoas que nelas circulam, o numerário em caixa 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 2024, cerca de R\$ 56 milhões foram investidos em segurança. Na tabela a seguir, os valores investidos nos últimos três anos:

Tabela 11 - Investimento em Segurança

ANO	VALOR (R\$ - Mi)
2022	59,00
2023	41,10
2024	55,73

Fonte: Correios, 2024 - 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 nas unidades participantes da operação logística do Enem 2024. 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. Também com relação às operações de provas e concursos, destaca-se a disponibilização de recursos de segurança para o Concurso Público Nacional Unificado - CNPU, para o concurso da Caixa Econômica Federal e para o concurso dos Correios.

Em 2024, os Correios intensificaram a fiscalização não invasiva de objetos, com a utilização de equipamentos de raio x, bem como participaram de 1.878 ações conjuntas com os órgãos de segurança pública e de fiscalização (Polícia Federal, Polícia Civil, Polícia Militar e Receita Federal). Essas ações de combate ao tráfego de objetos proibidos resultaram na detenção de 478 pessoas, envolvendo 91.914 objetos postais.

Para fortalecer a cultura de segurança e estabelecer diretrizes e responsabilidades norteadoras à governança e à segurança corporativa nos Correios, foi divulgado e desenvolvido o Plano de Segurança Corporativa - Paseg 2024, que contemplou 24 ações e nove indicadores 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 vêm contribuindo para a manutenção da redução dos delitos contra os Correios, ano a ano. A propósito, em 2024, houve um decréscimo de 34,21% no número de delitos, ante 2023.

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 estabelecidas em 2020, pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil - IIA, o que proporciona uma compreensão mais clara dos diferentes papéis dentro da organização.

O SCI preconiza o compartilhamento de responsabilidades, imputando mais ênfase e alinhamento nas relações entre a governança, a gestão e a auditoria interna.

2.2.7. Controle Interno

A estrutura de governança dos Correios conta com órgão de controle interno, 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 e nas unidades operacionais.

Os trabalhos buscam avaliar a eficácia dos controles, apresentar oportunidades de melhorias aos gestores e contribuir na mitigação de riscos que possam impactar negativamente no 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 Executiva, 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.

Em 2024, realizaram-se avaliações de controles em 19 processos e em 9.445 unidades operacionais, de forma presencial ou automatizada, resultando em orientações de regularização e propostas de melhoria, as quais foram encaminhadas às áreas gestoras responsáveis pelas ações, sendo acompanhadas pelo órgão de controle interno, conforme normativos internos.

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 e manter 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, norteados pelo Plano Estratégico vigente e pelos processos executados, é elaborado pela Auditoria e aprovado pelo CA, o Paint, que considera os seguintes trabalhos:

- a) relativos a obrigações normativas e contratuais, no total de sete trabalhos, dentre os quais, destacam-se: a Postal Saúde, que operacionaliza o plano de saúde dos empregados dos Correios, incluindo a 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 da Empresa, cujo objetivo é garantir aos ex-empregados benefícios previdenciários complementares aos da Previdência Oficial, considerando o papel de patrocinador dos Correios;
- b) selecionados em virtude de outras situações, tais como solicitações da alta administração; e
- 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 2024, foram executados 33 trabalhos de auditoria, incluindo a auditoria contínua.

Além disso, foram realizadas 26 consultorias do tipo “facilitação”, que tem 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 é publicado nos Relatórios Anuais de Atividades de Auditoria Interna - Raints, disponíveis no endereço: [Auditorias – Correios](#).

Tabela 12 - Tipos de Trabalho de Auditoria

TIPOS DE TRABALHO DE AUDITORIA	QUANTIDADE
Trabalhos de auditoria em função de obrigações normativas e contratuais	7
Trabalhos de auditoria selecionados em virtude de outras situações	3
Trabalhos de auditoria selecionados com base na avaliação de risco (processos organizacionais)	22
Trabalho de Auditoria Contínua	1
TOTAL	33

Fonte: Paint 2024.

Ressalta-se que havia, em 01/01/2024, 133 recomendações pendentes de solução, sendo inseridas, no decorrer do exercício, 76 novas recomendações no sistema e-CGU.

Como resultado do comprometimento dos Correios no atendimento das recomendações, houve a redução de aproximadamente 15% dessas recomendações, conforme detalhamento a seguir:

Tabela 13 - Recomendações de Auditoria

RECOMENDAÇÕES DE AUDITORIA	QUANTIDADE
Recomendações pendentes no início do exercício	133
Recomendações de auditoria concluídas pelos gestores no exercício	96
Recomendações de auditoria pendentes de implementação pelos gestores no final do exercício	113

Fonte: Correios, 2024 - 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, tais benefícios 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 14 - Benefícios Financeiros

BENEFÍCIOS FINANCEIROS	2024	
	EFETIVO	BENEFÍCIOS FINANCEIROS POTENCIAL
Quantidade	3	2
Valor	R\$ 2.796.901,84	R\$ 317.593.303,76

Fonte: Raint 2024.

Tabela 15 - Benefícios Não Financeiros

BENEFÍCIOS NÃO FINANCEIROS	2024
Quantidade	45

Fonte: Raint 2024.

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 2024:

TCEs	2024
Quantidade	4
Prejuízo financeiro	R\$ 3.490.649,85

Fonte: Correios, 2024.

2.2.9. Comunicação Corporativa Estratégica

Desde a aprovação do Plano de Comunicação, 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 nº 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.

2.2.10. Acordos de Cooperação Técnica, Convênios e Memorandos de Entendimentos

Visando à troca de experiências e conhecimentos para fortalecer a governança corporativa, o compartilhamento de estruturas, processos e serviços, foram assinados Convênios, Memorandos de Entendimentos e Acordos de Cooperação Técnica, dos quais destacam-se:

- a) Acordo de Cooperação Técnica com a Federação Brasileira de Bancos - Febraban, visando promover a educação financeira dos empregados dos Correios;
- b) Acordo de Cooperação Técnica com a Sest, para participação nas ações que visaram ao aperfeiçoamento das diretrizes, coordenação e definição de critérios de governança corporativa das empresas estatais federais. O resultado desse trabalho conjunto, com a participação de outras grandes estatais e órgãos de controle/supervisão, contribuiu para a reformulação do indicador IG-Sest, bem como para a instituição, por meio de Decretos, de ambiente sistematizado e colaborativo, para o fomento e consumo das melhores práticas na temática de governança corporativa;
- c) convênio com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Senai - Departamento Regional da Bahia, visando a execução de atividades de pesquisa,

extensão, desenvolvimento e inovação, referentes ao Plano de Modernização Operacional do Centro de Distribuição Domiciliária - CDD Cajazeiras (SE/BA);

d) convênio, ainda com o Senai - Departamento Regional da Bahia, com vistas à realização de ações conjuntas de pesquisa, desenvolvimento e inovação, referentes à implantação e implementação da Metodologia *Building Information Modeling* - BIM nos Correios; e

e) Memorando de Entendimentos com a Empresa Brasileira de Aeronáutica S/A - Embraer, para promoção de estudos e análises preliminares conjuntas de aderência das plataformas Embraer E-190F/E-195F e E-390 à realidade operacional e logística dos Correios, em escala nacional e internacional.

2.3 Corregedoria

A Corregedoria dos Correios é responsável pela gestão dos processos de natureza correcional, a ela 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 e por outros agentes.

Juízo de Admissibilidade

Em 2024, foram tratadas pela Corregedoria 2.133 denúncias de natureza disciplinar, algumas das quais apresentadas nos últimos dias do ano anterior. Delas, 799 denúncias foram admitidas para que fossem realizadas apurações preliminares. Salienta-se que, ao final da apuração preliminar de uma denúncia, pode haver ou não a instauração de Processo Administrativo Disciplinar - PAD.

Tabela 17 - Admissibilidade de Denúncias

ADMISSIBILIDADE DE DENÚNCIAS	QUANTIDADE
Recebidas	2.133
Admitidas para apuração preliminar	799

Fonte: Correios, 2024.

Investigação Preliminar

A maior parte das apurações de irregularidades é feita descentralizadamente, ou seja, pelos gestores das unidades da Empresa. Em casos específicos, porém, a competência para apuração é atribuída especificamente à Corregedoria. Quanto a estes, em 2024, foram instaurados 35 processos para realização de investigação preliminar e concluídos 59 processos.

Tabela 18 - Processos de Investigação Preliminar

PROCESSOS DE INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	
Instaurados	35

Processo Administrativo Disciplinar

Quanto aos fatos que demandaram ações de natureza correccional, foram instaurados 2.852 procedimentos, sendo 1.563 PADs e 1.289 Termos de Ajustamento de Conduta - TACs. No mesmo período, foram encerrados 3.428 procedimentos, sendo 2.113 PADs e 1.315 TACs, conforme apresentado nas tabelas a seguir:

Tabela 19 - Instauração de Processo Administrativo Disciplinar

PROCESSOS DE NATUREZA CORRECCIONAL INSTAURADOS EM 2024	
Sindicância por Comissão	4
Apuração Direta Especial	4
Sindicância Sumária	27
Apuração Direta	1.528
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES - PADs	1.563
TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TACs	1.869
TOTAL (PADs e TACs)	2.852

Fonte: Correios, 2024.

Tabela 20 - Encerramento de Processo Administrativo Disciplinar

PROCESSOS DE NATUREZA CORRECCIONAL ENCERRADOS EM 2023	
Sindicância por Comissão	5
Apuração Direta Especial	4
Sindicância Sumária	39
Apuração Direta	2.065
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES - PADs	2.113
TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TACs	1.946
TOTAL (PADs e TACs)	3.428

Fonte: Correios, 2024.

Resultados dos Processos Disciplinares em 2024

Tabela 21 - Conclusão de PADs

RESULTADO*	
Absolvição	436
Advertência	622
Suspensão Disciplinar	467
Demissão por Justa Causa	105

Fonte: Correios, 2024.

- * Um processo pode resultar em mais de uma penalidade.
- * Não considerados os processos com resultado “arquivado”.

Principais irregularidades que ensejaram as apurações disciplinares em 2024:

Tabela 22 - Irregularidades

PRINCIPAIS IRREGULARIDADES	
Extravio de objeto postal	820
Falta injustificada ao trabalho	708
Descumprimento das atribuições profissionais	573
Extravio de bem patrimonial	93
Irregularidade na entrega de objeto postal	84

Fonte: Correios, 2024.

Principais causas que ensejaram demissões por justa causa em 2024:

Tabela 23 - Causas

PRINCIPAIS CAUSAS QUE ENSEJARAM DEMISSÃO POR JUSTA CAUSA	
Descumprimento das atribuições profissionais	16
Conduta incompatível com a legalidade e moralidade administrativa	15
Acumulação remunerada de cargo público	8
Extravio de objeto postal	8
Falta de numerário	8

Fonte: Correios, 2024.

Medidas de Natureza Pecuniária

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

Tabela 24 - Recuperação de Ativos

MEDIDAS DE RECUPERAÇÃO DE ATIVOS	
Decorrentes de descontos em folha de pagamento oriundos de TAC, atualização monetária e portarias de responsabilização pecuniária	R\$ 629.379,95

Fonte: Correios, 2024.

Quando um processo administrativo disciplinar com responsabilização pecuniária com valor superior a R\$ 100.000,00 é concluído, é instaurada TCE,

que, quando concluída no âmbito da Empresa, é encaminhada para julgamento pelo TCU. A tabela a seguir expressa os dados relativos apenas às TCEs instauradas no ano de 2024, uma vez que a conclusão de TCEs ocorre após parecer da Auditoria, estando os respectivos dados demonstrados no subitem 2.2.8 deste relatório:

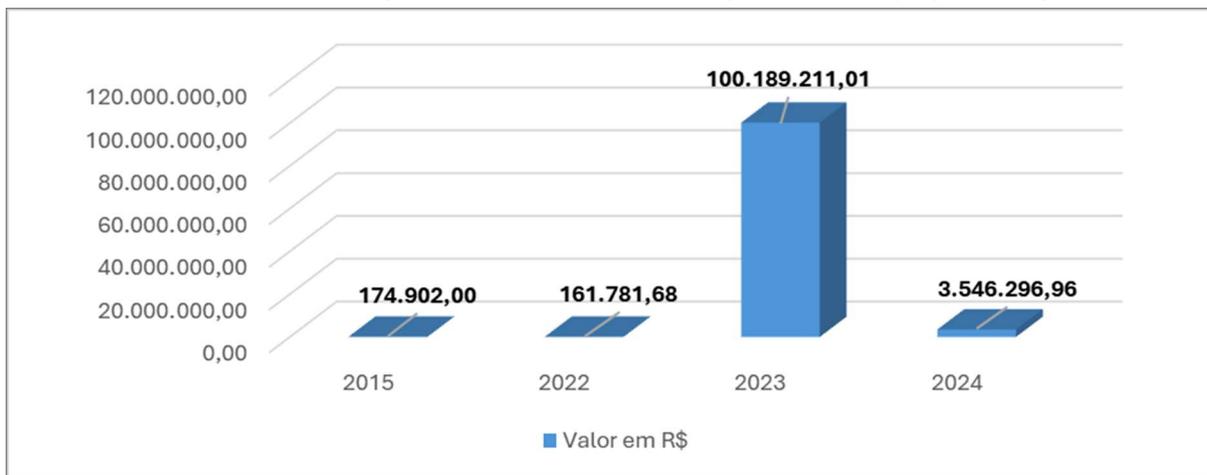
Tabela 25 - Recuperação de Ativos

PROCESSOS DE TOMADA DE CONTAS ESPECIAIS		
	QUANT.	VALOR ENGLOBALADO
Instauradas	5	R\$ 3.318.527,95

Fonte: Correios, 2024.

O gráfico abaixo apresenta os valores das 17 TCEs pendentes de julgamento pelo TCU, por ano em que foram concluídas nos Correios, que correspondem ao somatório de R\$ 104.072.191,65.

Gráfico 1: Valores a serem recuperados de TCEs Concluídas pendentes de julgamento pelo TCU



Fonte: Correios, 2024.

Capítulo 3 - Resultados da Gestão

3.1. Plano Estratégico - Indicadores, Metas e Resultados Alcançados

Apresentam-se, a seguir, as métricas de desempenho e resultados mensurados em 2024, assim como suas respectivas avaliações.

Espectro de Atuação - Assegurar a Sustentabilidade Econômico-Financeira, Socioambiental e Governança

Tabela 26 - Indicadores Margem Ebitda, Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa e Avaliação da Melhoria da Governança Corporativa

INDICADORES	RESULTADO			META	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2022	2023 (C)	2024 (B)	2024 (A)	
Margem Ebitda	-1,32%	-0,73%	-9,30%	2,40%	-387,50%
Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa*	-	-	17,06%	2,00%	853,00%
Avaliação da Melhoria da Governança Corporativa**	2,00 pontos	Não mensurado	0,7 pontos	6 pontos	11,67%

Fonte: Correios, 2024.

* Obs.: apurado em 2023 como "Emissões de CO₂e. Para 2024, houve alteração no método de medição.

** Para o ano de 2024, houve alteração no método de medição do indicador.

O indicador Margem Ebitda mede o percentual que a Empresa gera de recursos apenas em suas atividades operacionais, sem levar em consideração os efeitos financeiros, de impostos e da depreciação. O resultado acumulado até dezembro de 2024 foi de -9,30%, frente à meta de 2,40%, o que representou uma realização de -387,50%. Esse resultado demonstra desafios enfrentados na rentabilidade operacional e foi impactado, principalmente, por uma receita de vendas inferior à projetada para o período, sinalizando a necessidade de avanço em iniciativas que possam promover maior eficiência e sustentabilidade financeira.

A apuração do indicador Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa, visa mensurar as emissões corporativas de CO₂ equivalente dos Correios, de forma a acompanhar o processo de redução da emissão de poluentes, em consonância com a Política de Sustentabilidade dos Correios e seu compromisso com a preservação do meio ambiente. O resultado de 2024, de 17,06%, superou amplamente a meta de redução prevista (853% de realização da meta), em função, principalmente, da ampliação do uso do etanol na frota própria e, ainda, da utilização de meios de transporte menos poluentes por empregados, no deslocamento casa-trabalho; da melhoria de rotas e processos da frota terceirizada e das iniciativas de eficiência energética da Empresa. Além dos

esforços internos, o fator de emissão da energia nacional (fator de emissão de CO₂ pela geração de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional - Sin do Brasil) também ajudou nas reduções, considerando 2021 o ano base comparativo.

O indicador Avaliação da Melhoria da Governança Corporativa mensura os estágios de implementação de melhorias pré-definidos pela Empresa, fundamentados em práticas de governança identificadas como necessárias pelos referenciais de regulamentação e de boas práticas do mercado. O resultado mensurado apresentou o alcance de 11,67% da meta estabelecida para 2024. Dentre as dimensões avaliadas, destacaram-se: “Governança e Gestão” e “Sustentabilidade”.

O primeiro ciclo de apuração desse indicador ocorreu em 2024. Resultados positivos graduais são esperados para os próximos ciclos, no que concerne à estruturação, pelas áreas da Empresa, no atendimento das ações de melhoria.

A partir dos resultados dos últimos ciclos dos índices externos (IG-Sest e iGG-TCU), obteve-se realização média de 94% de atendimento das práticas questionadas. Com isso, o indicador estratégico buscou alcançar a complementação dessa pontuação até o atingimento de 100% das questões levantadas nos certames.

Trabalhando assim, somente com as lacunas e refinamentos de processos, cumpridas todas as questões de conformidade, o resultado de 11,67% denota evolução na maturidade da governança corporativa dos Correios, uma vez que os valores referenciais das metas previstas no Plano Estratégico partem da observação direta dos resultados obtidos nos últimos ciclos desses indicadores, com realização média de 94% para ambos, índice este que classifica os Correios em elevado patamar de maturidade em governança corporativa.

Espectro de atuação - Garantir a Centralidade do Cliente e a Experiência Positiva dos Empregados

Tabela 27 - Indicadores Net Promoter Score, Índice de Entrega no Prazo e Experiência do Empregado

INDICADORES	RESULTADO			META	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2022	2023 (C)	2024 (B)	2024 (A)	
Net Promoter Score*	-	-	27,6 pontos	62 pontos	44,52%
Experiência do Empregado**	-	-	17,71%	25,00%	70,84%
Índice de Entrega no Prazo	95,59%	93,82%	94,25%	95,51%	98,68%

Fonte: Correios, 2024.

* Obs.: a partir de 2024, o indicador passou a ser mensurado em “pontos”.

** Obs.: não mensurado nos anos anteriores.

O *Net Promoter Score* dos Correios mensura o nível de lealdade dos clientes ao recomendar a Empresa para um amigo ou familiar, considerando a sua experiência com a marca, de um modo geral. O resultado de 2024 correspondeu ao percentual de realização de 44,52% da meta definida para o período, refletindo desafios que podem ter impactado a percepção dos clientes. O resultado do indicador manteve-se na média de 61 pontos até o mês julho de 2024, posicionando a Empresa na zona de qualidade (51 a 75). Entretanto, a partir do mês de agosto de 2024, observaram-se sucessivas quedas em sua medição, finalizando o ano com 27,6 pontos e posicionando a Empresa na zona de aperfeiçoamento, o que reforça a importância da busca contínua por melhorias nos serviços com foco na experiência do cliente.

Por meio do Plano de Excelência ao Cliente, a Empresa vem desenvolvendo uma série de ações e projetos, visando solucionar as principais melhorias sugeridas pelos clientes em suas manifestações, sobretudo aquelas relacionadas ao cumprimento de prazos de entrega.

O indicador Experiência do Empregado visa mensurar a satisfação e a lealdade dos empregados em relação à Empresa. O resultado de 2024 correspondeu ao percentual de realização de 70,84% da meta definida para o período. Esse desempenho sinaliza oportunidades de aprimoramento dos processos de gestão de pessoas e da jornada do empregado, de forma a reforçar o compromisso da organização com a adoção contínua de boas práticas voltadas ao engajamento e à valorização do seu capital humano.

O Indicador Índice de Entrega no Prazo avalia o cumprimento dos prazos estabelecidos para os principais segmentos postais: Encomenda, Logística e Mensagem. O resultado de 2024 correspondeu ao percentual de realização de 98,68% da meta definida para o período, reflexo, principalmente, de impactos decorrentes de eventos operacionais extraordinários. Ainda assim, o desempenho alcançado demonstra o comprometimento contínuo da Empresa com os níveis operacionais e com a qualidade na prestação e seus serviços.

Tabela 28 - Indicador de Entrega no Prazo

INDICADOR DE ENTREGA NO PRAZO - IEP	
2022	95,59%
2023	93,82%
2024	94,25%

Fonte: Correios, 2024.

Entre as ações que influenciaram os resultados dos índices de qualidade operacional e a ampliação da capacidade produtiva, destacam-se as questões envolvendo as operações internacionais, que foram impactadas com o decréscimo na quantidade de encomendas no tráfego postal, em razão do aumento do volume de tributação das remessas em importação, a partir da criação do Programa Remessa Conforme.

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 e melhoria de sistemas e recursos tecnológicos. Além disso, foram 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 um armazém de logística integrada com operações para *fulfillment*, em Serra/ES, ampliando para 14 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) implantação de grandes operações logísticas como, o Concurso Público Nacional Unificado - CPNU, o Concurso dos Correios e a operação de mensageria do cliente Caixa Econômica Federal; além do fortalecimento da parceria com o Governo, com implantações de operações como as da Secretaria de Educação e de Saúde do Piauí e a do Departamento Estadual de Trânsito - Detran de Mato Grosso do Sul;
- c) renovação da frota própria de distribuição: aquisição de 1.502 veículos, sendo 50 furgões elétricos; 3.996 bicicletas cargo com baú; e 2.306 bicicletas elétricas; representando um investimento de R\$ 345 milhões. Essa iniciativa visa melhorar, significativamente, as condições de trabalho dos carteiros, reduzir as emissões de Gases de Efeito Estufa - GEE, aumentar a produtividade e trazer economia nas despesas operacionais;
- d) ampliação da quantidade de armários inteligentes (*Lockers*), totalizando 184 unidades implantadas, fortalecendo-se ainda mais como um canal de distribuição ao cliente, que pode ser acessado, a depender dos locais de instalação, 24 horas por dia, todos os dias da semana;
- e) ampliação da quantidade de Caixas de Correio Inteligentes - CCI, chegando a 1.292 unidades ativadas, atendendo, principalmente, condomínios residenciais e comerciais, proporcionando comodidade e facilidade na entrega de objetos postais;
- f) 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;
- g) aquisição de 2.421 equipamentos de movimentação interna de carga (empilhadeiras à combustão e elétricas e paleteiras 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;

- h) licitação, por meio de Pregão Eletrônico Internacional, para aquisição de sistemas de triagem automatizados de encomendas, destinados ao Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas - 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;
- i) construção (obras em andamento) do Complexo Operacional e Administrativo, em São Luís/MA; do Centro de Logística Integrada, em Minas Gerais; e do Complexo Operacional de Londrina/PR; que fazem parte do Programa de Aceleração do Crescimento - PAC, do Governo Federal, e integram, também, o Projeto Estratégico de Modernização das Unidades dos Correios. Quando finalizadas, resultarão em otimização e maior eficiência na prestação dos serviços oferecidos à sociedade, com investimentos de cerca R\$ 200 milhões, visando propiciar melhor infraestrutura para as operações de tratamento de cartas e de encomendas e para a logística dos Correios; e
- j) instalação de 192 cubômetros para a automação do atendimento e para a revisão da rede de tratamento Sul e Sudeste. Especificamente em relação à utilização dos cubômetros, identificou-se uma evolução, de 5,59% em janeiro de 2024 para 32,30% em dezembro de 2024, na captação automatizada de objetos.

Espectro de atuação - Crescer nos Mercados Concorrenciais e no Relacionamento com o Governo Federal

Tabela 29 - Indicadores *Market Share* - Encomendas e Incremento de Receita de Governo

INDICADORES	RESULTADO			META	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2022	2023 (C)	2024 (B)	2024 (A)	
<i>Market Share</i> - Encomendas	33,00%	31,00%	25,00%	30,00%	83,33%
Incremento de Receita de Governo*	-	-	32,96%	11,65%	282,92%

Fonte: Correios, 2024.

* Obs.: não mensurado nos anos anteriores.

O indicador *Market Share* - Encomendas mensura o percentual de participação dos Correios no mercado brasileiro de encomendas, com base na quantidade de encomendas distribuídas. O resultado de 2024 correspondeu ao percentual de realização de 83,33% da meta definida para o período, visto que o desempenho do segmento Encomenda tem sido diretamente impactado por diversos fatores, como a variação no volume de encomendas dos principais clientes, mudanças nas regras e tarifas dos *marketplaces*, migração de grandes clientes para estruturas próprias ou concorrentes, além dos investimentos de grandes *players* na expansão das entregas no mesmo dia e na instalação de novos centros logísticos.

O indicador Incremento de Receita de Governo mensura a participação na receita total com o Governo. O resultado de 2024 correspondeu ao percentual de realização de 282,92% da meta definida para o período, impulsionado pela ampliação dos negócios com diversos órgãos do Governo.

Espectro de Atuação - Acelerar a Transformação Digital

Tabela 30 - Indicador Índice Digital

INDICADOR	RESULTADO			META	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2022	2023 (C)	2024 (B)	2024 (A)	
Índice Digital*	-	-	<i>Em aferição</i>	2,6 pontos	-

Fonte: Correios, 2024.

* Obs.: não mensurado nos anos anteriores.

O Índice Digital tem por objetivo identificar o nível de transformação digital em canais, processos e serviços da Empresa, bem como o nível das habilidades digitais existentes, a fim de se tornar mais competitiva e garantir a perenidade dos Correios. O resultado de 2024 encontra-se em processo de aferição.

Espectro de Atuação - Assegurar a Diversidade e a Equidade

Tabela 31 - Indicador Diversidade Organizacional

INDICADOR	RESULTADO			META	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2022	2023 (C)	2024 (B)	2024 (A)	
Diversidade Organizacional	-	-	95,40%	100,00%	95,40%

Fonte: Correios, 2024.

* Obs.: não mensurado nos anos anteriores.

A indicador Diversidade Organizacional tem por objetivo identificar e medir a diversidade dentro dos Correios, nos critérios raça e sexo (negros e/ou mulheres), nos diferentes níveis e segmentos avaliados. O resultado de 2024 correspondeu ao percentual de realização de 95,40% da meta definida para o período, demonstrando um movimento positivo e consistente em direção à igualdade de raça e gênero dentro da Empresa.

Espectro de atuação - Otimizar a Universalização do Atendimento e da Distribuição

Tabela 32 - Indicadores Universalização do Atendimento Postal Básico e da Universalização da Distribuição

INDICADORES	RESULTADO			META	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2022	2023 (C)	2024 (B)	2024 (A)	
Universalização do Atendimento Postal Básico	97,96%	98,95%	99,60%	100,00%	99,60%
Universalização da Distribuição	95,72%	93,39%	94,99%	94,50%	100,52%

Fonte: Correios, 2024.

O Indicador Universalização do Atendimento Postal Básico 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 13.692/2024, do Ministério das Comunicações - MCom. O resultado de 2024 correspondeu ao percentual de realização de 99,60% da meta definida para o período, impactado, principalmente, pelas tragédias ocorridas no Rio Grande do Sul – chuvas e enchentes –, em que a Superintendência Estadual ficou desobrigada de cumprir com a meta da universalização no ano de 2024. Ainda que a meta não tenha sido integralmente alcançada, o desempenho registrado representa o melhor resultado dos últimos seis anos, evidenciando avanços na ampliação da cobertura.

Foram ofertadas 7.508 posições de atendimento. Apesar de o resultado ter sido próximo ao do percentual definido como meta para o período (100,00%), este foi impactado pela dificuldade de designar efetivo para as localidades específicas e pela inviabilidade de transferência dos empregados para essas regiões de forma tempestiva, bem como pela falta de interesse das prefeituras em celebrar parcerias para implantação de canais comunitários nas regiões sem atendimento. Dentre as ações em andamento para reverter esse resultado, destacam-se: melhoria da ferramenta de acompanhamento diário do indicador;

priorização da migração de rede de internet nas agências de atendimento; 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 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 domiciliária ou a retirada de objeto pelo destinatário, conforme as metas definidas na Portaria nº 13.692/2024 - MCom. O resultado de 2024 correspondeu ao percentual de realização de 100,52% da meta definida para o período. Esse cenário retrata que a Empresa esteve presente em 8.381 distritos do universo de 8.338 considerados para o ano de 2024.

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 a seguir.

Em 2022, para acompanhamento em nível setorial, foram inseridos os indicadores Índice Digital; Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional; e Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores, além de ter sido criado o indicador de Ações de Governança. Os indicadores de receita, oriundos dos indicadores estratégicos, Percentual de Variação de Receitas H1; Percentual de Variação de Receitas H2; e Valor de Receitas H3, passaram a ser mensurados por linhas de negócio: Logística, Comunicação e Atendimento, que abrangem os indicadores setoriais Receita de Vendas Importação; e Receita de Vendas Agências, já vigentes em 2021, enquanto os indicadores de entrega no prazo foram desmembrados do Índice de Entrega no Prazo.

Tabela 33 - Indicadores Setoriais das Áreas - Ano Base 2022

ÁREA	INDICADORES SETORIAIS 2022	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
PRESI	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	137,14%	137,14%
Presidência	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	74,60%	105,22%
	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	71,75%	71,75%
DIGOE	Índice de Execução de investimentos	100,00%	100,00%	100,00%
Governança	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	Índice Digital	2,50 pontos	2,56 pontos	102,40%

ÁREA	INDICADORES SETORIAIS 2022	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DINEG Negócios	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	75,40%	106,35%
	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	100,00%	100,00%
	Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores	100,00%	94,50%	94,50%
	Índice de Execução de investimentos	100,00%	0,00%	0,00%
	Receita de Logística DINEG	100,00%	78,11%	78,11%
	Receita de Comunicação DINEG	100,00%	103,78%	103,78%
	Receita de Atendimento DINEG	100,00%	100,36%	100,36%
	Receita Contábil de Atendimento	100,00%	74,93%	74,93%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	Índice Digital	2,50 pontos	2,56 pontos	102,40%
DIEFI Financeira	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	72,80%	102,68%
	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejada*	100,00%	111,31%	111,31%
	Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores	100,00%	78,70%	78,70%
	Índice de Execução de investimentos	100,00%	92,08%	92,08%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	Índice Digital	2,50 pontos	2,56 pontos	102,40%
	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	74,20%	104,65%
	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	108,38%	108,38%
	Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores	100,00%	93,79%	93,79%
	DIGEP Gestão de Pessoas	Indicador de Ações de Governança	100,00%	50,00%
Índice Digital		2,50 pontos	2,56 pontos	102,40%
Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional		70,90%	66,40%	93,65%
Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*		100,00%	100,68%	100,68%
DIOPE Operações	Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores	100,00%	88,34%	88,34%
	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	90,70%	90,70%
	Índice de Entrega no Prazo Encomendas	95,48%	96,34%	100,90%
	Índice de Entrega no Prazo Mensagem	93,50%	91,88%	98,27%

ÁREA	INDICADORES SETORIAIS 2022	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIRAD Administração	Índice de Entrega no Prazo Logística	98,00%	97,48%	99,47%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	Índice Digital	2,50 pontos	2,56 pontos	102,40%
	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	75,40%	106,35%
	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	62,28%	62,28%
	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	68,03%	68,03%
	Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores	100,00%	77,42%	77,42%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	Índice Digital	2,50 pontos	2,56 pontos	102,40%
	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	70,90%	78,10%	110,16%

Fonte: Correios, 2024.

* Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas: polaridade “igual, melhor”.

Em 2023, para acompanhamento em nível setorial das áreas, foram inseridos os indicadores Margem de Contribuição Direta Encomendas; Nível de Serviço; Sustentabilidade dos Canais de Atendimento; Consumos de Combustível Frota Própria; Universalização do Atendimento; e Universalização da Distribuição. Deixaram de ser acompanhados como indicadores setoriais: Receita Contábil de Atendimento; Realizado/Planejado para Projetos Viabilizadores; Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional Setorial; e Índice Digital.

Os resultados de 2023 são apresentados na tabela a seguir:

Tabela 34 - Indicadores Setoriais das Áreas - Ano Base 2023

ÁREA	INDICADORES SETORIAIS 2023	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
PRESI Presidência	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	98,54%	98,54%
	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	68,80%	68,80%
DIGOE Governança	Índice de Execução de investimentos	100,00%	73,43%	73,43%
	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%
DINEG Negócios	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	88,67%	88,67%
	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%

ÁREA	INDICADORES SETORIAIS 2023	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
	Nível de Serviço	95,00%	92,68%	97,56%
	Receita da Linha de Negócio Atendimento	R\$ 196.628.631	R\$ 193.683.187	98,50%
	Receita da Linha de Negócio Comunicação	R\$ 5.098.754.859	R\$ 5.252.217.230	103,01%
	Receita da Linha de Negócio Logística	R\$ 15.814.227.932	R\$ 14.364.192.213	90,83%
	Sustentabilidade dos Canais de Atendimento	82,20%	69,12%	84,09%
	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	93,88%	93,88%
DIEFI				
Financeira	Índice de Execução de investimentos	100,00%	45,00%	45,00%
	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%
	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	81,19%	81,19%
DIGEP				
Gestão de Pessoas	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	60,00%	60,00%
	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	98,36%	98,36%
	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	70,83%	70,83%
	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%
	Índice de Entrega no Prazo Encomendas	95,56%	93,82%	98,18%
	Índice de Entrega no Prazo Mensagem	93,76%	93,18%	99,38%
DIOPE				
Operações	Índice de Entrega no Prazo Logística	98,00%	95,53%	97,48%
	Nível de Serviço	95,00%	92,68%	97,56%
	Sustentabilidade dos Canais de Atendimento	82,20%	69,12%	84,09%
	Universalização do Atendimento Postal Básico	99,64%	98,95%	99,31%
	Universalização da Distribuição	96,50%	93,39%	96,78%
	Consumo de Combustível para Mensuração de CO ₂ - Frota Própria	99,00%	96,23%	97,20%

ÁREA	INDICADORES SETORIAIS 2023	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIRAD Administração	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	66,32%	66,32%
	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	62,82%	62,82%
	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%

Fonte: Correios, 2024.

* Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas: periodicidade anual.

Em 2024, para acompanhamento em nível setorial, foram inseridos os indicadores Índice Digital; Índice de Satisfação do Cliente; Receita de Negócios Concorrenciais; Receita de Negócios Exclusivos; Receita com Governo; Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa Energia Elétrica; Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa Frota Própria; Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa Frota Terceirizada; Diversidade Organizacional; e Experiência do Empregado.

Os resultados de 2024 são apresentados na tabela a seguir:

Tabela 35 - Indicadores Setoriais das Áreas - Ano Base 2024

ÁREA	INDICADORES SETORIAIS 2024	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
PRESI Presidência	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	99,46 %	99,46%
	Diversidade Organizacional	100,00%	97,22%	97,22%
	Índice Digital	2,60 pontos	<i>Em aferição</i>	-
DIGOE Governança	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	66,58%	66,58%
	Diversidade Organizacional	100,00%	92,75%	92,75%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	16,64%	16,64%
	Índice Digital	2,60 pontos	<i>Em aferição</i>	-
DINEG Negócios	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	92,49%	92,49%
	Diversidade Organizacional	100,00%	99,20%	99,20%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	0,00%	0,00%
	Índice Digital	2,60 pontos	<i>Em aferição</i>	-
	Receita com Governo	R\$ 2.807,00 milhões	R\$ 3.342,54 milhões	119,08%
	Receita de Negócios Concorrenciais	R\$ 17.171,00 milhões	R\$ 14.778,26 milhões	86,07%
Receita de Negócios Exclusivos	R\$ 5.533,00 milhões	R\$ 4.718,41 milhões	85,28%	
	Índice de Satisfação do Cliente	Nota 8,00	Nota 7,60	95,00%

ÁREA	INDICADORES SETORIAIS 2024	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
DIEFI Financeira	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	94,80%	94,80%
	Diversidade Organizacional	100,00%	81,50%	81,50%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	Índice Digital	2,60 pontos	<i>Em aferição</i>	-
DIGEP Gestão de Pessoas	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	100,00%	100,00%
	Diversidade Organizacional	100,00%	97,20%	97,20%
	Experiência do Empregado	25,00	8,38	33,52%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	67,00%	67,00%
DIOPE Operações	Índice Digital	2,60 pontos	<i>Em aferição</i>	-
	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	97,51%	97,51%
	Diversidade Organizacional	100,00%	90,10%	90,10%
	Indicador de Ações de Governança**	100,00%	-	-
	Índice de Entrega no Prazo Encomendas	95,60%	94,52%	98,87%
	Índice de Entrega no Prazo Mensagem	93,76%	92,89%	99,07%
	Índice de Entrega no Prazo Logística	98,00%	95,05%	96,99%
	Índice Digital	2,60 pontos	<i>Em aferição</i>	-
	Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa Frota Própria	1,00%	9,71%	971,00%
	Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa Frota Terceirizada	6,90%	18,59%	269,42%
	Universalização do Atendimento Postal Básico	100,00%	99,60%	99,60%
DIRAD Administração	Universalização da Distribuição	94,50%	94,99%	100,52%
	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	65,40%	65,40%
	Diversidade Organizacional	100,00%	93,10%	93,10%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	Índice Digital	2,60 pontos	<i>Em aferição</i>	-
	Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa Energia Elétrica	67,90%	58,19%	85,70%

Fonte: Correios, ERA -Dezembro/2024.

* Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas: polaridade “igual, melhor”.

** Não houve ação de governança atribuída a DIOPE.

Destaca-se, em 2024, o desempenho positivo nos seguintes indicadores setoriais:

a) Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa - Frota Própria: no ano de 2024, as emissões de GEE provenientes da frota própria e da frota locada operacional dos Correios, apresentaram uma redução de 9,71%, superando a meta de 1% estabelecida, perfazendo realização de 971%. Neste ponto, ressalta-se que a redução tem por comparativo as emissões dos Correios registradas em 2021, sendo aquele o ano base de referência definido pela UPU. Ressalta-se que esse resultado foi alcançado, principalmente, por meio de avanços, tais como a melhoria na coleta de dados de abastecimento junto às empresas contratadas para gestão de combustíveis. Além disso, destacou-se a inclusão do item "Combustível *Flex*" nos novos contratos das gerenciadoras de abastecimento, gerando a otimização do rendimento de combustíveis nos veículos das unidades;

b) Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa - Frota Terceirizada: o resultado desse indicador foi de 18,59%, frente a meta de 6,90%, o que equivale a realização de 269,42% do estabelecido. A redução alcançada nas emissões de GEE com frota terceirizada decorreu, principalmente, da interrupção de operação de duas linhas aéreas, em 2024; e

c) Receita com o Governo: o resultado acumulado, em 2024, foi de R\$ 3.342 milhões, ante a meta de R\$ 2.807 milhões, correspondendo à realização de 119,08% do previsto. Os resultados positivos no segmento de Clientes Governo foram mantidos. As SEs, de maneira geral, estão superando a meta definida. A geração de receita superou em torno de 19% a meta proposta para o indicador. Os grandes clientes vinculados à SE Brasília contribuíram significativamente para essa superação. Mesmo em SEs com menor representatividade, foi possível identificar oportunidades relevantes que os Correios conseguiram aproveitar com êxito. Destaca-se, ainda, que no ano de 2024 não ocorreram novas contratações com base na Lei 14.744/2023 e do Decreto 12.124/2024, que dispõem sobre a prestação de serviços postais e de comunicação multimídia da administração pública federal direta e indireta.

3.2. Resultados das Principais Áreas de Gestão

3.2.1. Negócios

O ano de 2024 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 desembarço 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 2024 foram:

Logística

A Empresa disponibiliza 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 - PNLD: o PNLD, do Fundo Nacional para o Desenvolvimento da Educação - FNDE, foi executado por meio de duas operações. A primeira foi a entrega dos livros nas escolas, totalizando 187,6 milhões de livros entregues em todo o Brasil (16,6 milhões de encomendas; 82,6 toneladas). A segunda operação, denominada Reserva Técnica, realizou a entrega de 2,9 milhões de livros (38 mil encomendas; 1,5 tonelada). Ao todo, em 2024, foram distribuídos 191 milhões de livros, totalizando 17 milhões de encomendas, que pesaram 84 toneladas;
- b) Concurso dos Correios: o concurso dos Correios foi realizado pelo Instituto Brasileiro de Formação e Capacitação - IBFC, que utilizou a própria estrutura dos Correios para distribuição das provas. Ao todo, foram entregues 3.519 malotes, em 387 municípios em todo o Brasil. Foram homologadas 1.672.671 inscrições, sendo 1.560.704 inscritos para o cargo de carteiro (nível médio) e 111.967 para o cargo de analista (nível superior);
- c) Programa Leve Leite: entrega de leite em pó aos alunos da rede pública de educação do município de São Paulo/SP. Em 2024, o serviço envolveu o armazenamento e a distribuição mensal de 382 toneladas de leite, atendendo a 388 mil alunos;
- d) Logística de medicamentos para o Governo de Minas Gerais: transporte e distribuição de mais de 1.200 toneladas de medicamentos e produtos correlatos nos 853 municípios de Minas Gerais;
- e) Exame Nacional do Ensino Médio - Enem: distribuição de 8,7 milhões de provas a serem aplicadas para 4,35 milhões de candidatos, em 1.753 municípios, envolvendo mais de 10 mil pontos de entrega, atingidos em uma janela de três horas para atendimento da logística do exame;

- f) Exame Nacional do Desempenho de Estudantes - Enade: distribuição de provas a serem aplicadas para 284.103 alunos, em 1.845 municípios, envolvendo mais de 1,9 mil pontos de entrega;
- g) Exame Nacional para Certificação de Competência de Jovens e Adultos - Encceja: entrega de 1.493.403 provas, a serem aplicadas para essa mesma quantidade de alunos, em 836 municípios, das 27 unidades da federação, com mais de dois 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 63.363 malotes; e
- 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) Balcão do Cidadão: o serviço Balcão do Cidadão, durante todo o ano de 2024, disponibilizou aos cidadãos, por meio do atendimento presencial em todas as agências dos Correios, soluções que integram a sociedade, o Governo e a iniciativa privada, como por exemplo, as inscrições para o Concurso Público Nacional Unificado - CNPU, o atendimento ao programa Desenrola Brasil (Mega Feirão Serasa) e o pedido de benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença) do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS;
- b) Correios Celular: foram lançados planos exclusivos com preços mais atrativos para colaboradores ativos dos Correios com todos os benefícios, de forma a reforçar o compromisso de solidificar o Correios Celular como uma solução acessível para todos e proporcionar experiência positiva aos empregados;
- c) Tele Sena: comercialização virtual da Tele Sena por meio das nossas agências de Correios, sem a necessidade do título físico, o que possibilita maior agilidade aos processos, informações de venda de forma *on-line*, permitindo maior assertividade e controle das ofertas em todas as praças;
- d) Certificado Digital: além da possibilidade de o cliente adquirir o Certificado Digital de forma *on-line*, agora há a opção de renovar e emitir o documento de forma virtual, sem necessidade de comparecimento presencial a uma unidade dos Correios, gerando assim, maior agilidade nos processos e comodidade aos clientes;
- e) Ponto 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. Em 2024, foram instaladas 199 unidades deste canal de atendimento. O Ponto de Coleta Paraisópolis Postal, por exemplo, beneficia

mais de 100 mil pessoas, que passaram a ter acesso a serviços postais, a partir da codificação de 175 vielas de Paraisópolis, que não tinham Código de Endereçamento Postal - CEP; e

f) Correios Essencial: implantação de quatro unidades do canal, sendo duas no Estado de Minas Gerais e duas no Estado de Santa Catarina. O canal é destinado a viabilizar a prestação de serviços postais básicos em pequenas localidades, bem como em áreas urbanas onde predomine o interesse social e a exploração econômica de serviços postais não se mostre viável economicamente.

Comunicação

Em 2024, os produtos dos Segmentos de Mensagem, Malote e Marketing, integrantes da Linha de Negócios de Comunicação, faturaram R\$ 5,08 bilhões, representando 26,11% da receita total dos Correios e 69% dos objetos trafegados.

Apesar da tendência de declínio, a queda real no tráfego foi de 10,3%, abaixo da projeção histórica de 15,25% ao ano, demonstrando maior resiliência da linha. Os principais destaques foram:

a) e-Carta: Em 2024, o produto registrou receita de R\$ 680 milhões, 20% a mais em relação a 2023 e crescimento de tráfego de 29%, com tíquete médio 39,1% superior à média dos produtos Carta e Franqueamento Autorizado de Carta - FAC. No mesmo ano, o e-Carta recebeu reconhecimento internacional, sendo premiado como Melhor Solução Alternativa de Entrega (*World Post & Parcel 2024*) e finalista na *Mención Anual a la Innovación* (União Postal das Américas, Espanha e Portugal - UPAEP). Para 2025, as principais estratégias para manutenção do crescimento incluem a integração com o Sistema Eletrônico de Informações - SEI e o redesenho do Entrega Digital como atributo padrão do e-Carta Integração;

b) Malote: Em 2024, o Malote registrou receita de R\$ 228,5 milhões. Um dos principais destaques foi a implantação do modelo customizado para a Caixa Econômica Federal. Para 2025, a principal estratégia é expandir esse modelo para outros grandes bancos e gerar novas receitas para os Correios. Além disso, a atuação para que haja observância do monopólio postal busca conter a migração de clientes para concorrentes privados. Para isso, ações estão em andamento para reforçar a conscientização e o respeito à exclusividade que os Correios detêm quanto às cartas e correspondências agrupadas, garantindo previsibilidade de receita e volume.

c) Remessas Econômica e Expressa: Em 2024, as Remessas registraram receita de R\$ 970 milhões, 16,8% a mais, em relação a 2023, com 100,7 milhões de objetos movimentados, o que representa um acréscimo de 14,7%, em relação ao ano anterior. Apesar do crescimento expressivo, a participação dos Correios nesse segmento ainda é pequena frente ao potencial do mercado. Para fortalecer essa posição em 2025, serão implementadas ações de revisão dos atributos e preços das Remessas, visando otimizar a oferta e aumentar a competitividade. Essas ações reforçam o compromisso da Empresa em expandir sua participação no setor.

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) 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, com destaque aos requisitos de acessibilidade de imagem e texto, tornando-se a plataforma mais acessada dos Correios. Em 2024, tivemos uma média 14,5 milhões de usuários mensais, que visualizam mais de 130 milhões de páginas por mês. Esse volume de acessos, segundo o SimilarWeb, no mês de dezembro, posiciona o Portal Correios entre os 62 *sites* mais acessados do País, estando entre os 31 mais acessados na categoria Governo, e, no mundo, entre os 1.195 mais acessados. A funcionalidade de Simulador de Preço e Postagem se tornou um atrativo significativo para nossos usuários e clientes, registrando 2,9 milhões de acessos, em 2024;
- b) APP Correios: considerado um dos maiores canais digitais dos Correios, o APP Correios é frequentemente atualizado com novas funcionalidades. Nos últimos 12 meses, acumulou quase 15 milhões de usuários e cerca de 9,5 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) Canais Digitais (captação de objetos): em 2024, 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, mais de 600 mil postagens e um faturamento de R\$ 21,3 milhões;
- d) Plataforma digital Correios Empresas: no ano de 2024, a plataforma registrou mais de 916 mil usuários ativos, dos quais 541 mil são novos usuários obtidos no período. Esses usuários, por sua vez, realizaram mais de 61 milhões de interações e fizeram mais de 46 milhões de visualizações, permanecendo ativos na plataforma por cerca de 16,1 minutos em cada acesso. Ao longo do ano, foram celebrados 41.336 novos contratos *on-line*, consolidando a plataforma como um canal único para a captação de novos negócios de forma digital;

e) Portal Correios e APP Correios: em 2024, atingiram mais de 186 milhões de usuários, que efetuaram mais de 5,69 bilhões de visualizações nas páginas desses canais.

Relacionamento

Os Correios envidam esforços no desenvolvimento e aprimoramento de estratégias, com vistas à satisfação dos clientes, bem como a orientação dos pequenos empreendedores sobre as alternativas para tornar seus negócios mais eficientes no ambiente *on-line*.

O Programa AproxIME opera com base em 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 2024, foram realizadas 8.458 Consultorias/*Checkouts* para os clientes que possuem contrato com os Correios.

II - Pilar Visibilidade - clientes divulgados no site do AproxIME: atualmente, são divulgadas informações de 247 clientes no portal AproxIME, que têm a perspectiva de gerar mais visibilidade dos produtos e, por consequência, mais vendas. Após a revisão do portal do programa, serão adicionadas as informações de novos clientes.

III - Pilar Parcerias: ao longo do ano passado, foram efetivadas 40 parcerias estratégicas.

IV - Pilar Geração de Conteúdos: em 2024, foram transmitidas 8 *lives* e disponibilizados quatro *e-books* e um calendário do *e-commerce*.

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

Ampliar e diversificar os serviços dos Correios para atender às exigências do mercado nacional e internacional, respondendo à crescente demanda por soluções inovadoras e eficientes, especialmente no comércio eletrônico e na logística pública.

Para isso, as ações futuras buscarão:

a) oferecer soluções logísticas ágeis e personalizadas para o segmento Governo, nas esferas municipal, estadual e federal, promovendo redução de custos e otimização de recursos. Com expertise e tecnologia de ponta, nosso objetivo é nos tornar o principal parceiro logístico do Governo, assegurando transparência, eficiência e qualidade na gestão logística;

b) expandir e aprimorar soluções para o ecossistema do comércio eletrônico, fortalecendo parcerias estratégicas com *marketplaces* e plataformas digitais, visando consolidar os Correios como referência em logística para o *e-commerce*

nacional e internacional, garantindo operações seguras, inovadoras e eficientes; e

c) implementar estratégias de Gestão do Relacionamento com o Cliente, adotando tecnologias inovadoras para otimizar interações e aprimorar a experiência do usuário, visando elevar os níveis de satisfação e fidelização, antecipando necessidades, personalizando atendimentos e assegurando maior eficiência.

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 12.210 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 36 - Rede Operacional

REDE OPERACIONAL	QUANTIDADE
Centro de Distribuição Domiciliária - CDD	959
Locker - LK	184
Centro de Entrega de Encomendas - CEE	82
Centro de Transporte Operacional - CTO	44
Centro de Tratamento de Encomendas - CTE	10
Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas - CTCE	42
Centro de Tratamento de Cartas - CTC	1
Centro de Serviços Telemáticos - CST	3
Centro de Logística Integrada - CLI	108
Centro de Tratamento de Correios Internacional - CEINT	5
Centro de Digitalização e Produção - CDIP	5
Terminal de Carga - TECA	6
Agência de Correios - AC*	5.941
Agência de Correios Franqueada - AGF	940
Agência de Correios Franqueada - ACF	2
Agência de Correios Comunitária - AGC	3.580
Agência de Correios Digital - ACD	2
Agência de Correios Móvel - CMV	1
Correios Empresas - CEM	87
Ponto de Coleta - PCL	206

REDE OPERACIONAL	QUANTIDADE
Loja de Correios Franqueada - LCF	2
TOTAL	12.210

Fonte: Correios, 2024.

Essas unidades realizaram em torno de 220 milhões de atendimentos, em 2024, em mais de 11 mil guichês.

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 8.968 empregados dimensionados entre próprios e terceirizados, dedicados a esse processo.

Demais Iniciativas

Em 2024, 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) otimização e modernização dos processos operacionais e informações vinculados à logística de *fulfillment*, atinentes à logística nacional, com o uso de *blockchain* ou inteligência artificial. Os Correios visam alcançar maior relevância no mercado de *fulfillment*, com custos atrativos ou vantagens competitivas, oferta de soluções aos clientes, diminuição de custos e aumento de qualidade e redução da emissão de CO² com a descentralização da entrega;
- b) continuidade das ações de acompanhamento sistemático da malha aérea nacional, que transporta 20% 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. A funcionalidade já está em uso na rede de tratamento e terminais de carga;
- d) Programa de Eletromobilidade: implantação de veículos elétricos, visando melhorar a produtividade, reduzir custos e o impacto ambiental. No ano de 2024, foram adquiridos 50 furgões. O projeto também 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;
- e) implantação do novo Sistema de Prazos - SIPRA: 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;

f) 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; e

g) 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

A distribuição postal, atendendo à meta de universalização, está implantada em 8.381 distritos, que representam 94,99% dos 8.823 distritos brasileiros com população igual ou superior a 500 habitantes.

Melhorias na Logística Integrada:

a) adequação da capacidade dos Correios de produção de objetos, com implantação do contrato de produção no CDIP/BSB e ampliação da capacidade de impressão Multiplex, com consequente aumento da receita nos serviços híbridos, em 8%, em 2024. Também houve a criação do plano de triagem virtual nos Centros de Produção, que possibilitou a otimização da triagem nas demais etapas da cadeia produtiva;

b) implantação da solução *Mobile* do Sistema Integrado de Operações Especiais - Sioe, na operação PNLD do FNDE, que permite executar as etapas do processo produtivo da operação com o uso de *smartphones*;

c) potencialização da utilização da malha postal (Linha de Transporte Nacional) para envio da carga FNDE de São Paulo/SP para as demais SEs, resultando em economia aproximada de R\$ 3 milhões;

d) implantação do Projeto de Redistribuição de Carga Internacional - melhor redistribuição da carga Programa Remessa Conforme - PRC entre os Ceints, com aproveitamento da capacidade produtiva e estrutura física das unidades existentes, com consequente redução no prazo de entrega, otimização da malha de transferência de carga e redução de custos com transporte. O projeto permitiu, ainda, a mitigação dos riscos inerentes à concentração da carga em um único recinto alfandegado; e

e) ampliação do Parque de Automação de Encomenda: aquisição de novos equipamentos de grande porte de triagem automatizada de encomendas, os quais atenderão ao Centro de Tratamento - CTCE Pinhais/PR e ao Centro de Tratamento - CTE Guarulhos/SP, e de outras 52 máquinas de pequeno porte,

que serão instaladas por diversas unidades de tratamento do País.

3.2.3. Tecnologia

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC - PDTI e o Plano de Investimento, executados em 2024, foram desdobrados do Plano Estratégico Correios e aprovados pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - Coeti. Tais Planos direcionaram os objetivos da TIC dos Correios para viabilizar soluções digitais por meio de serviços de TIC, tecnologias emergentes e inovações para a Plataforma Digital; garantir a disponibilidade, a capacidade, a continuidade e a modernização dos recursos de TIC; aprimorar processos e serviços de TIC de forma a ser ágil, confiável e com valor para a experiência do cliente; e aprimorar os controles de segurança cibernética e do programa de privacidade de dados da Plataforma Digital, com vistas a mitigar o risco de invasão por ataque cibernético.

No que tange aos resultados da TIC, no ano de 2024, destacam-se:

- a) avanço no processo de migração dos *links* de conectividade das unidades prediais dos Correios: tendo sido superada a meta de migração estabelecida para o ano, tal ação proporcionou um aumento de velocidade de conexão, que pode chegar a até 20 vezes mais para algumas dessas unidades. Foram mais de 4.000 unidades migradas, que correspondem a 59% do total de unidades previstas para migração. Para o atingimento deste resultado, são realizadas reuniões semanais com a empresa contratada, objetivando agilizar o processo;
- b) exploração de quatro novas tecnologias, com vistas ao aprimoramento da Plataforma Digital dos Correios, resultado de um trabalho desenvolvido em parceria com as áreas de negócio e de operações. Destaca-se a entrega da Arquitetura de Referência de TIC da solução de *Intralogistics Smart Robots - ISRs/ Autonomous Mobile Robots - AMRs*, que contém o mapeamento dos cenários de aplicação do AMR na operação intralogística;
- c) busca constante pela conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD: aumento do Índice de Maturidade em Segurança - iSeg e avanço na implantação da ferramenta adquirida para gestão de dados, visando garantir maior governança sobre os dados e informações que se encontram sob a guarda dos Correios;
- d) superação do índice de disponibilidade dos sistemas de alta criticidade elencados na Análise de Impacto no Negócio - AIN, constante no Catálogo de Serviços de TIC, cuja meta era de 99%, tendo sido alcançado o resultado de 99,85%. Um dos pilares para tal superação foi a gestão dos serviços de TIC, com a utilização da ferramenta *Dynatrace*, focada em observabilidade e gestão do ambiente computacional dos principais sistemas, além de contribuições para a evolução da plataforma computacional e suas aplicações;
- e) execução de investimentos, na ordem de R\$ 154,38 milhões em objetos de tecnologia, que contribuíram para o processo de amadurecimento de novas tecnologias e, principalmente, para a redução da obsolescência do parque de equipamentos da Empresa; e

f) execução de custeio, na ordem de R\$ 190 milhões, com previsão de aumento para os próximos anos, em virtude de mudanças na política praticada pelo mercado para o provimento de soluções tecnológicas de alto nível, ocorrida no decorrer dos últimos anos, migrando a modalidade de fornecimento de investimento para serviços continuados.

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 a aquisição de mais de 26.000 equipamentos de microinformática. Dentre eles, destacam-se 8.144 impressoras a *laser* para as todas as áreas da Empresa e 3.036 *scanners* de mesa com *Automatic Document Feeder* - ADF (alimentador automático de documentos), permitindo a propagação do serviço Balcão Cidadão para todas as agências;

b) renovação do parque de celulares utilizados pelos carteiros na distribuição de objetos, resultado da aquisição de mais de 64 mil dispositivos móveis;

c) ampliação da solução de autosserviço de microinformática, em que o cliente, por meio de uma plataforma *on-line*, tem a liberdade de escolher e instalar os softwares e periféricos de maneira independente, sem a necessidade de intervenção de uma equipe técnica, dando autonomia aos usuários, maior agilidade e redução de custos. Em 2024, estima-se que houve uma economia superior a R\$ 6 milhões com chamados efetuados pelo autosserviço;

d) implantação da nova Rede Corporativa, contratada com a empresa CLARO AS, para prover conectividade para as unidades próprias dos Correios. Além de aumento de velocidade em até 20 vezes para algumas unidades, também haverá redundância do *link* para 100% das unidades, aumentando significativamente a disponibilidade do serviço de conectividade. A migração da rede foi concluída em mais de 51% e será encerrada em 2025. Serão, aproximadamente, 7.000 pontos em todo o Brasil, atendidos com a nova rede corporativa. Essa contratação também resultará em uma redução de 33% no custo mensal do contrato, em relação ao contrato atual;

e) conclusão da implantação da infraestrutura de radiofrequência, com mais de 1.700 leitores de *Radio Frequency Identification* - RFID instalados, em mais de 190 unidades operacionais dos Correios; e

f) contratação de fábrica de *software*, com vistas a aumentar a capacidade de entrega de soluções personalizadas para os Correios e seus clientes e parceiros.

Segurança Cibernética

A Segurança da Informação e Comunicação dos Correios tem como principais atribuições proteger dados, informações e sistemas contra ameaças, garantindo a continuidade do negócio e minimizando a possibilidade de impactos aos negócios da Empresa, em caso de incidentes de segurança. A seguir, apresentam-se as principais ações realizadas em 2024:

- a) continuidade das análises de vulnerabilidade e testes de invasão (*pentest*) e da realização de testes de mesa e simulados periódicos, a partir do protocolo de *Incident Detection and Response - IDR* dos Correios, que visaram trazer aos times, que atuam na área de tecnologia, informações sobre situações emergenciais de incidentes de cibersegurança;
- b) conscientização sobre cibersegurança: divulgação de textos e peças de comunicação para o público interno, além de medição da conscientização por meio de teste de *phishing* – simulação de ataque cibernético que visa avaliar a capacidade de uma empresa identificar e reagir a tentativas de *phishing* (tipo de cibercrime que visa obter informações) – e questionários sobre o tema;
- c) 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, do órgão de 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;
- d) implantação da Ferramenta de Controle de Credenciais de Segurança da Informação, que permite o gerenciamento e armazenamento centralizado e automatizado de credenciais privilegiadas, visando mitigar riscos de segurança relacionados à exposição dessas credenciais. A ferramenta permite, também, o aprimoramento do registro de informações que subsidiam auditorias nos serviços envolvidos, melhorias no controle de acessos (políticas de acesso mínimo) e apoio à implantação das premissas de segurança requisitadas pela LGPD;
- e) realização de estudos para implantação do *Malware Information Sharing Platform - MISp*, uma plataforma de código aberto para o compartilhamento colaborativo de informações sobre *malware* e ameaças cibernéticas. O ambiente está sendo preparado para início do compartilhamento de informações com o Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil - CERT.br;
- f) realização de análise de impacto no tratamento de dados pessoais de sistemas corporativos e setoriais, bem como monitoramento de ações de implementação de controles de segurança da informação nos sistemas;
- g) implantação dos rótulos de confidencialidade nas ferramentas do Microsoft 365, proporcionando aplicar criptografia nos documentos sigilosos ou com dados pessoais sensíveis ou dados de crianças e adolescentes;
- h) desenvolvimento e atualização de guias, normativos e políticas para orientação dos empregados e colaboradores acerca da conformidade com a LGPD;

- i) participação no projeto piloto de criptografia no armazenamento dos dados de crianças e adolescentes do Sistema Noel;
- j) execução da Análise de Impacto no Negócio - AIN (*Business Impact Analysis - BIA*) junto às áreas de negócio, proporcionando o entendimento do grau de criticidade dos sistemas para a Empresa e as consequências de interrupções nas operações;
- k) realização de recomendações sobre ações de conformidade com a LGPD, diante dos questionamentos dos empregados, nas atividades contratuais e nos requisitos técnicos de novos projetos das áreas de negócio;
- l) efetivação de respostas tempestivas às manifestações dos titulares de dados na caixa postal do Encarregado de Dados e por meio do Portal Correios, em Minha Privacidade; e
- m) implantação da Ferramenta de Governança e Gestão de Dados e início da operacionalização dos módulos que a integram. Dessa forma, será viabilizada a implementação de processos para melhorar a adequação à LGPD, como o aprimoramento do Relatório de Impacto de Proteção de Dados - RIPD, a gestão de consentimento e o ocultamento dos dados pessoais, e, ainda, aumentar a maturidade dos processos de governança de dados, permitindo o aperfeiçoamento do nível de segurança sobre o ciclo de vida dos dados pessoais. Além disso, a ferramenta possibilitará a adoção de boas práticas e processos que visam maior transparência e confiabilidade das informações, promovendo segurança dos dados pessoais tratados pela Empresa, melhor rastreabilidade, maior acessibilidade dos usuários a esses dados e mitigação dos riscos de negócio.

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) Programa Remessa Conforme: avanços em prol deste programa, promovendo a integração com as Secretarias de Fazenda dos Estados para transferência automática das receitas tributárias oriundas das importações internacionais e melhoria da experiência de importação, por meio de evoluções que facilitaram e tornaram assertivos os pedidos de revisão de tributos;
- b) Super *App* Correios: lançamento do novo aplicativo dos Correios e novos serviços, com postagem mais ágil e possibilidade de acesso a preços mais competitivos pela população;
- c) Pagamento Instantâneo Brasileiro - Pix: disponibilização do Pix como modalidade de pagamento no balcão de atendimento e, nos canais *on-line*, para recebimento dos tributos das importações;
- d) *Locker* Correios: captação simplificada de Logística Reversa, onde o cliente prepara sua encomenda e a deixa em um dos armários inteligentes localizados em áreas estratégicas e acessíveis, com praticidade, segurança, rapidez e sem filas;

- e) e-Carta: solução com expressivo poder de processamento, que tem contribuído para a assertividade das comunicações de arrecadação dos municípios, para a garantia dos programas sociais voltados à população, além do seu uso nas notificações judiciais, extrajudiciais, entre outras;
- f) Sistema de Mensagens Telemáticas - SMT à vista: esta nova solução para emissão de telegramas e cartas, acessível aos clientes por meio da *internet*, permite a criação de mensagens de forma prática, autônoma e em plataforma tecnológica alinhada às regras vigentes da LGPD;
- g) RFID: melhoria tecnológica e expansão do uso de etiquetas RFID no fluxo logístico, promovendo maior transparência e assertividade para a localização de objetos. Além de reduzir erros e mitigar fraudes, a expansão aprimora a experiência e a confiabilidade dos clientes nos serviços de entrega;
- h) Portal Correios: portal com novo visual e interface, que viabilizam o acesso às informações de forma concisa e organizada, proporcionando uma melhor experiência de navegação;
- i) Sistema Único de Procuradorias Públicas - SUPP: adoção do sistema jurídico da Advocacia Geral da União - AGU, que dispõe de avançados recursos de apoio à produção de conteúdo jurídico e de controle de fluxos administrativos, buscando melhorar os processos da área jurídica dos Correios e fornecer previsibilidade de desembolsos financeiros decorrentes de ações judiciais;
- j) Gestão da Carteira Imobiliária dos Correios - GCIC: permite ao gestor a visão holística dos imóveis próprios e de terceiros utilizados pelos Correios quanto à situação, à utilização e à destinação. A gestão da carteira de imóveis “fim-a-fim” reduz dispêndios desnecessários e maximiza o uso dos imóveis;
- k) *Big Data*: conversão da inteligência realizada no ambiente de Big Data – conjuntos de dados grandes e diversos que são enormes em volume e que também crescem rapidamente ao longo do tempo, traduzindo-o para a linguagem *Python* – linguagem de programação versátil e de alto nível – com vistas a tornar independente a plataforma; e
- l) Simulador Plano de Desligamento Voluntário dos Correios - PDV: ferramenta para consulta pelos potenciais interessados no PDV dos Correios.

Principais Desafios e Ações Futuras para a TI

A TIC está pronta para seguir inovando, gerando valor e impulsionando a Empresa rumo à concretização de sua visão. Para tanto, possui forte atuação junto às diretorias de área, no projeto de Transformação Digital dos Correios.

Dentre as ações previstas e de grande relevância para 2025, estão:

- a) conclusão da migração para a nova rede corporativa, baseada na tecnologia *Software-Defined Wide Area Network* - SD-WAN – tecnologia que permite conectar usuários, aplicativos e dados em vários locais, de forma segura e otimizada, que tem previsão de redundância nas unidades e ampliação da banda atualmente disponibilizada;
- b) avanço na implementação da solução de continuidade *Disaster Recovery*

– plano que permite a uma organização restaurar a infraestrutura de TI após um incidente – nos *data centers* dos Correios;

c) atualização tecnológica e modernização de toda a infraestrutura de armazenamento e gestão de dados dos Correios; e

d) implementação de soluções de virtualização de infraestrutura dos *data centers*, contemplando toda sua infraestrutura tecnológica, a exemplo das redes *Local Area Network* - LAN e *Storage Area Network* - SAN – redes de computadores que se diferenciam pelo tipo de serviço que prestam, servidores de aplicação e dos principais sistemas corporativos.

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 disponíveis no Portal dos Correios, em: [Licitações e Contratos – Correios](#).

No exercício de 2024, o valor total contratado nos Correios foi de R\$ 6.633.143.756,54, sendo 75,13% por processo licitatório, 18,87% por credenciamento e 6% por contratações diretas (dispensa de licitação e inexigibilidade). Dos processos licitatórios, 72,76% foram realizados por meio de pregões eletrônicos. Destaca-se que, do total contratado, R\$ 2.647.137.035,87 são relativos a Atas de Registro de Preços. Os valores estão detalhados nas tabelas a seguir:

Contratações 2024

Tabela 37 - Contratações por Modalidades

MODALIDADES	VALORES CONTRATADOS (R\$)	PERCENTUAL	% MODALIDADE
Dispensa de Licitação Eletrônica	2.672.261,67	0,04%	
Dispensa de Licitação	305.439.347,51	4,60%	6,00%
Inexigibilidade de Licitação	90.180.614,31	1,36%	
Pregão Eletrônico	4.826.443.317,53	72,76%	
Licitação Correios Estratégica	56.767.860,30	0,86%	75,13%
Licitação Correios Fechada	99.891.393,53	1,51%	
Credenciamento	1.251.748.961,69	18,87%	18,87%
Total Geral	6.633.143.756,54	100,00	100,00%

Fonte: Correios, 2024 - Sistema ERP-Módulo de Contratação.

Tabela 38 - Tipos de Contrato

TIPOS DE CONTRATO	VALORES (R\$)	PERCENTUAL	% POR MODALIDADE
Termo de contrato	3.737.269.982,50	56,34%	96,32%
Ata de Registro de Preços	2.647.137.035,87	39,91%	
Autorização de Fornecimento	4.399.534,35	0,07%	
Termo de Adesão/Utilitários	244.337.203,82	3,68%	3,68%
TOTAL	6.633.143.756,54	100,00%	100,00%

Fonte: Correios, 2024 - Sistema ERP-Módulo de Contratação.

Tabela 39 - Modalidades e Lotes

MODALIDADES	QUANTIDADE DE LOTES	% MODALIDADE
Pregão Eletrônico	1.388	75,27%
Dispensa de Licitação	201	10,90%
Dispensa de Licitação Eletrônica	82	4,45%
Inexigibilidade de Licitação	78	4,23%
Licitação Correios Estratégica	53	2,87%
Licitação Correios Fechada	21	1,14%
Credenciamento	18	0,98%
Chamamento Público	3	0,16%
TOTAL GERAL	1.844	100,00%

Fonte: Correios, 2024 - Sistema ERP-Módulo de Contratação.

Tabela 40 - Contratações de Destaque

CONTRATAÇÕES DE DESTAQUE	VALOR (R\$)
Credenciamento para contratação de entidade de alimentação coletiva - Região Nordeste	683.215.538,40
Credenciamento para contratação de entidade de alimentação coletiva - Região Sul	566.705.563,21
Prestação de serviços de transporte rodoviário de carga postal, na modalidade grupos de linhas Recife	418.346.178,77
Prestação de serviços de transporte rodoviário de carga postal - SE-CS	249.889.559,27
Prestação de serviços técnicos de desenvolvimento e manutenção de software utilizando métodos ágeis CS1.	114.599.985,00

Fonte: Correios, 2024 - Sistema ERP-Módulo de Contratação.

Com relação às ocorrências em licitação e gestão de contratos encaminhadas para apuração de responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas, de acordo com Lei nº 12.846/2013, em 2024, foi realizado juízo de admissibilidade de 26 processos, dos quais 11 foram devolvidos por ausência de materialidade à luz da legislação aplicável, tendo sido instaurados 15 Processos

Administrativos de Responsabilização - PAR. No ano, foram julgados 19 processos, dos quais 10 geraram sanções e 4 foram arquivados.

Em 2024, foi realizada a atualização do Regulamento de Licitações e Contratações dos Correios - RLCC, contemplando novas diretrizes de ASG.

Nesse mesmo propósito, houve o lançamento do Guia de Contratações Sustentáveis dos Correios, que dispõe sobre boas práticas e orientações técnicas, visando nortear a etapa de planejamento das compras corporativas, mediante a adoção de critérios de sustentabilidade multidimensional (dimensões ambiental, social, econômica, jurídico-política, cultural e ética), reforçando o compromisso dos Correios em integrar práticas sustentáveis em suas operações diárias. Essa abordagem instrucional proativa visa reduzir o impacto ambiental das atividades da Empresa.

Na busca pelo constante aprimoramento da conformidade e integridade no processo de contratação corporativa, os Correios publicaram, ainda, o Guia de Riscos, Conformidade e Integridade nas Contratações e o Guia de Combate a Cartéis em Contratações, objetivando disseminar e internalizar a cultura de integridade, conformidade e gerenciamento de riscos nos processos da cadeia de suprimentos da Empresa, desenvolver a maturidade da governança das contratações corporativas, bem como promover uma cultura de proteção da livre concorrência e da identificação de possíveis indícios de conduta de conluio entre concorrentes.

Patrimônio e Infraestrutura

Na carteira imobiliária da Empresa, os pagamentos de cumprimentos contratuais, condomínio e demais taxas imobiliárias, pertinentes às 4.872 unidades instaladas em imóveis de terceiros, acarretaram um desembolso de R\$ 535,87 milhões, em 2024. Os imóveis da carteira dos Correios abrigam unidades de atendimento, operacionais e de suporte administrativo.

Durante o ano, foram renovados ou prorrogados 802 contratos/outorgas de locação por Dispensa de Licitação, que correspondem a renovações/prorrogações de imóveis de terceiros que abrigam unidades de Correios próprias.

Tabela 41 - Contratos de Imóveis de Terceiros

CATEGORIAS DE DESEMBOLSO	VALORES	DESEMBOLSO ANUAL
	MENSAIS EXECUTADOS (R\$)	(R\$)
Locação de imóveis	41.771.959,08	501.263.508,90
Outorgas onerosas	281.587,21	3.379.046,49
Outorgas sem ônus	102.921,95	1.235.063,43
TOTAL	42.156.468,24	505.877.618,82

Fontes: Correios - Sistema ERP - Módulo de Gestão de Contratos e Painel DCONT.

Tabela 42 - Contratações de Imóveis de Terceiros

MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO	QUANTIDADE	EXECUTADO (R\$)	% MODALIDADE
Renovação	438	18.847.920,94	34,22%
Prorrogação	364	33.742.161,31	61,26%
Novas Locações	33	2.494.463,63	4,53%
TOTAL	835	55.084.545,88	100%

Fontes: Sistema ERP - Módulo de Gestão de Contratos e Painel DCONT.

A otimização da carteira imobiliária, realizada por meio de estudos regulares, permitiu a venda de sete bens imóveis que não mais atendiam às necessidades da Empresa, gerando um retorno de cerca de R\$ 6,58 milhões.

Além disso, a Empresa iniciou negociações com órgãos públicos para que estes ocupem imóveis históricos e tombados, visando garantir a preservação desses bens e, ao mesmo tempo, possibilitar a utilização dos espaços para serviços públicos. Essas ações contribuem para a otimização da gestão do patrimônio imobiliário, ampliando o acesso da população aos serviços da Empresa e promovendo o desenvolvimento econômico local.

Ainda no intuito de otimizar espaços ociosos, foi celebrado o Termo de Cessão de Uso de Espaço Físico entre os Correios e a CAIXA, para compartilhamento de unidades, possibilitando acesso mais amplo da sociedade a serviços postais e financeiros.

Quanto aos bens móveis, foram contabilizados mais de 1,5 milhão de bens, entre veículos operacionais, máquinas de triagem, mobiliários, bem como outros itens, que atendem a todas as áreas dos Correios.

Tabela 43 - Bens Móveis

TIPOS DE BENS MÓVEIS	VALOR CONTÁBIL (R\$)	QUANTIDADE
Veículos	1.337.429.797,12	27.980
Máquinas de Triagem	670.438.651,62	61
Móveis e utensílios	248.565.757,24	816.517
Itens de informática	289.077.519,37	460.127
Demais bens	97.008.411,57	198.407
TOTAL	2.642.520.136,92	1.503.092

Fonte: Correios, 2024.

A gestão patrimonial é acompanhada periodicamente, o que permite identificar obsolescências nos bens móveis e definir ações de renovação e modernização, sempre com o objetivo de garantir melhores condições de trabalho para os empregados.

Principais Ações e Investimentos em Infraestrutura e Equipamentos

Em 2024, os Correios investiram R\$ 130 milhões em contratações de obras e serviços de engenharia, visando à modernização da infraestrutura postal. Esses recursos foram aplicados em melhorias ergonômicas, aquisição de novos equipamentos, adaptações de acessibilidade e aprimoramento da infraestrutura predial, com o objetivo de aumentar a qualidade e a produtividade operacional dos serviços prestados pela Empresa, além de garantir maior conforto e segurança para clientes e empregados, reforçando o compromisso com a eficiência e a excelência na prestação de serviços.

Em continuidade ao apontado pelo diagnóstico do estado de conservação das unidades, 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, foram concluídas obras de recuperação em 188 unidades, em 2024.

Iniciativas de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental:

- a) Projeto Energias para o Futuro: construído em parceria com o Ministério de Minas e Energia e a GIZ (*Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit*), foi concluído, tendo implementado mais de 30 medidas de eficiência energética, como a substituição interna de lâmpadas ineficientes por outras modernas, de tecnologia Led, e a substituição de aparelhos de ar-condicionado por modelos mais eficientes;
- b) Projeto Unidades Ecoeficientes: duas unidades em obras, no DF e no PA, e investimentos de aproximadamente R\$ 3 milhões;
- c) Eficiência Energética: em andamento, tem por objetivo reduzir os custos com energia e manutenções e minimizar as emissões de GEE. Em 2024, as medidas implementadas geraram uma economia de cerca de R\$2,73 milhões, e as ações envolvendo Chamadas Públicas de Projetos - CPP e usinas fotovoltaicas promoveram a redução de, aproximadamente, 162 Toneladas de CO₂;
- d) Usinas Fotovoltaicas: implantação de mais duas usinas, uma no Centro de Digitalização e Produção de Objetos Postais - CDIP/Brasília e outra no Centro de Transporte Operacional - CTO/Brasília, fruto da parceria com a concessionária Neoenergia, que resultam em economia de cerca de R\$100 mil/ano. Até agora foram implantadas 5 usinas fotovoltaicas em unidades dos Correios;
- e) adesão dos Correios ao Ambiente de Contratação Livre de Energia - ACL: modelado o projeto que vai permitir uma economia na ordem de 28% do custo da energia consumida nas unidades que migrarem para o modelo comercial;
- f) uso compartilhado de guarda-chuva: lançado em dezembro de 2024, esse projeto disponibiliza máquinas de autoatendimento nas sedes dos Correios em Brasília, São Paulo, Belém, Campo Grande, Aracaju e Curitiba. Tem o objetivo de proporcionar conforto aos empregados, que podem retirar o item para uso em dias chuvosos ou muito ensolarados, e devolvê-lo à máquina, sem custo, contribuindo com a sustentabilidade, qualidade de vida no trabalho e com a

economia circular. Os guarda-chuvas são fabricados a partir de garrafas PET recicladas e tecido hidrofóbico. O consumo compartilhado reduz a produção e o descarte indevido de guarda-chuvas, que ao fim do seu ciclo de vida, têm seu tecido PET transformado em novos materiais, que são enviados para Organizações não governamentais e comunidades carentes; e

g) contratação de prestação de serviços de elaboração, revisão e atualização do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS: iniciativa que atenderá o Edifício Correios Sede e as SEs dos Estados de MS, MG, PA, PR, SE e DF. O PGRS é um documento de cunho jurídico que, por meio de relatórios diagnósticos e prognósticos, comprovará a capacidade dos Correios em gerir todos os resíduos que venham a produzir, demonstrando o interesse da Empresa em contribuir com a prática de lixo zero e da economia circular. No formato atual, a gestão de resíduos possibilitou, em 2024, a destinação apropriada à reciclagem de cerca de 4 mil toneladas de papelão e 751 mil quilos de papel, além de 220 mil quilos de plástico, 26 mil quilos de metal e 2,2 mil quilos de vidro.

Cabe destacar que a preocupação com os aspectos de sustentabilidade proporcionou que os Correios fossem os vencedores do Prêmio A3P 2024 - Júri popular, promovido pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima - MMA, na categoria “Uso racional dos recursos naturais e bens públicos” com o projeto “Eficiência Energética nos Correios e Estacionamento Solar”, que consistiu na instalação de lâmpadas de LED, aliando tecnologia, economia, sustentabilidade e mais segurança nas unidades dos Correios; e o Estacionamento Solar, cuja geração de energia, mediante módulos fotovoltaicos, vem permitindo reduzir as despesas relativas à conta de energia elétrica do Edifício Correios Sede.

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

a) otimização da carteira imobiliária, com previsão de alienação, por venda, de 11 imóveis, cada um com avaliação superior a R\$1 milhão;

b) ampliação de unidades do Projeto Unidades Ecoeficientes, contemplando soluções arquitetônicas e de instalações mais eficientes, promovendo a economia de energia elétrica e de recursos hídricos, alinhadas aos objetivos A3P e aos conceitos ASG. O projeto proporcionará a transformação de maior número de unidades dos Correios em ambientes com impacto ambiental reduzido, adequados à imagem institucional da Empresa;

c) continuidade do Projeto de Eficiência Energética por meio de ações de monitoramento e ajuste de demanda de energia, adesão ao mercado livre de energia, substituição de equipamentos ineficientes, implantação de usinas fotovoltaicas e estudo de novas tecnologias. A expectativa é proporcionar um ganho de cerca de R\$ 283 milhões e uma estimativa de redução de 9 mil toneladas de CO₂, em 10 anos.

d) certificação do estoque de carbono nos Correios, medida que contribuirá com a compensação de parte das emissões de GEE realizadas pelas operações da Empresa, além de atestar o compromisso em preservar áreas. O Acordo de Cooperação Técnica com empresa especializada para quantificação e certificação de estoque de carbono em quatro áreas verdes de propriedade dos

Correios, com vistas à implementação do plano de Conservação Integral da biodiversidade, deverá ser firmado em 2025;

e) contratação do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS, para outros Estados, conforme necessidade;

f) implantação de novas tecnologias em eficiência energética, como o sistema de armazenamento de energia por baterias (BESS), que começará em 2025, com foco na otimização do uso de energia solar;

g) revitalização de todas as unidades próprias dos Correios. O projeto terá continuidade em 2025 e em exercícios futuros, até sua conclusão, no intuito de garantir a prestação de serviços postais de qualidade, primando pela segurança, o conforto e a satisfação de empregados e clientes. Para 2025, existe previsão para iniciar 249 obras, com intervenções em unidades com média classificação de criticidade, além daquelas não atendidas em 2024, a fim de que todas estejam em condições adequadas até o final de 2025;

h) implantação de 24 novas usinas solares fotovoltaicas, que deverão ter suas obras iniciadas em 2025, em continuidade ao projeto eficiência energética, com a vinculação de novas tecnologias disponíveis, que propiciarão, além da redução das contas de energia, diminuição da emissão de CO₂, como já ocorre nas recém instaladas usinas no Centro de Digitalização e Produção de Objetos Postais - CDIP/Brasília e no Centro de Transporte Operacional - CTO/Brasília, além da usina do Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas - CTCE/Belo Horizonte, em fase final de instalação que gerará cerca de 3,7 Gigawatt-hora - GWh de energia elétrica, com economia anual estimada de R\$ 2 milhões; e

i) substituição de eletrodomésticos linha branca, por modelos mais eficientes, em todas as SEs. Está programada a substituição de até 8.019 aparelhos de ar-condicionado por equipamentos com maior eficiência energética. O investimento pode chegar a mais de R\$ 41 milhões. A padronização e a nova especificação promovem a redução no consumo de energia elétrica nas unidades.

3.2.5. Gestão de Pessoas

Em alinhamento ao posicionamento adotado pela Empresa, em 2024, foi aprovada a Política Corporativa de Gestão de Pessoas, cujos principais temas abordados são, dentre outros, a sustentabilidade ambiental, econômica e social; o fortalecimento dos Correios como empresa pública; os direitos humanos; a transformação digital; a equidade e diversidade e a melhor experiência dos empregados durante a sua jornada nos Correios.

A sustentabilidade abrange, além de práticas ambientais, o bem-estar e as condições de trabalho. Com essa visão, incorporamos os princípios de trabalho decente como elementos centrais de gestão de pessoas, em consonância com a agenda ASG.

Adicionalmente, a educação foi disposta como agente de transformação para o desenvolvimento de competências, sendo adotadas ações para promover a capacitação da força de trabalho, a inclusão, o desempenho e a qualificação do efetivo.

Para implementação das iniciativas, a área de gestão de pessoas estabelece o funcionamento dos seus processos por meio de uma estrutura colaborativa, propiciando integração, flexibilidade e celeridade. Dentre as ações empreendidas em 2024, destacam-se:

- a) implantação de 28 grupos de trabalho para a promoção da diversidade e igualdade de gênero e raça e para o enfrentamento aos assédios e discriminação, em todas as SEs dos Correios, com vistas à disseminação de valores, letramento racial, incluindo a implementação de ações para mitigação e prevenção de situações de assédios e discriminação;
- b) em atendimento às cláusulas do Acordo Coletivo de Trabalho - ACT, que focam na melhoria das condições de trabalho e na criação de oportunidades iguais de profissionalização e progressão de carreira, foram implementadas soluções educacionais voltadas à valorização e capacitação de mulheres, a fim de fomentar o desenvolvimento de competências comportamentais que permitam a superação, a equidade de gênero e o rompimento de barreiras, reforçando os debates sobre a importância das mulheres no planejamento estratégico, na inovação e no mundo digital;
- c) adesão à campanha Abril Verde, como forma de promover a conscientização sobre a importância da segurança e da saúde do trabalhador brasileiro. Para marcar o mês, os Correios, em apoio ao movimento, dentre outras ações, mantiveram em verde a iluminação do Edifício Correios Sede, em Brasília, durante a última semana do mês de abril;
- d) diante da tragédia causada pelas chuvas intensas no Rio Grande do Sul, os Correios iniciaram uma série de ações voltadas para apoiar a população atingida pelas enchentes, começando pelos empregados, os quais receberam o auxílio-calamidade, que prevê o pagamento de um salário-base adicional a quem ficar desabrigado ou for intensamente atingido por razões que levem o poder público a decretar estado de calamidade pública;
- e) antecipação dos salários, dos vales-alimentação e refeição dos empregados do Rio Grande do Sul, como forma de apoiar os trabalhadores fortemente atingidos pela catástrofe climática. Além disso, foram disponibilizados Assistentes Sociais e Psicólogos para prestarem apoio aos empregados que moram no Rio Grande do Sul e a seus familiares;
- f) implantação de Sala de Apoio à Amamentação, espaço exclusivo dedicado para estimular o aleitamento. O objetivo é que as mães tenham um ambiente adequado para amamentar, coletar ou até armazenar leite para que seja posteriormente oferecido à criança ou doado a um banco de leite;
- g) aplicação trimestral da Pesquisa sobre Experiência do Empregado, cujo objetivo é avaliar o indicador estratégico Experiência do Empregado, subsidiando, também, o diagnóstico socioambiental na implementação do Programa A3P.
- h) realização da Pesquisa de Clima Organizacional dos Correios, referente ao 10º Ciclo de Gestão do Clima Organizacional, por meio da qual obtém-se o diagnóstico dos fatores do ambiente que têm mais impacto no comportamento dos empregados, permitindo conhecer, avaliar e atuar sobre os fatores que contribuem para o desenvolvimento de atitudes negativas e positivas,

identificando os pontos fortes e de melhorias, a fim de promover um ambiente de trabalho saudável. A partir dos resultados, são definidas ações que buscam contribuir pela melhoria da experiência das pessoas nos Correios, de forma gradual e cíclica, culminando nos Planos de Ações de Melhoria - PAM;

i) implementação das iniciativas previstas nos PAMs, elaborados a partir dos últimos resultados do 9º Ciclo da Pesquisa de Clima Organizacional, aplicada em 2022, sobretudo no que tange às áreas de saúde, ergonomia, subsidiando, também, o diagnóstico socioambiental na implementação do Programa A3P;

j) implantação do banco de talentos, que disponibiliza à organização o conjunto de todos os empregados interessados em assumir funções técnicas ou gerenciais, mediante cumprimento das regras estabelecidas pela Empresa;

k) realização de processo seletivo para o Programa Jovem Aprendiz, ofertando 4.382 vagas em todo o Brasil, com o preenchimento de 4.350, sendo priorizados jovens em vulnerabilidade social, na faixa etária de 14 a 17 anos, a fim de proporcionar o ingresso destes jovens no mercado de trabalho por meio de um vínculo empregatício formal;

l) implantação de consultórios digitais, focando na recuperação das ações de saúde e no bem-estar das pessoas que trabalham nos Correios. Esta alternativa disponibiliza estrutura digital e equipamentos médicos que possibilitam ao paciente ser examinado em consulta de telemedicina, com o auxílio de um profissional técnico em enfermagem, em um ambiente privado e preparado para o atendimento;

m) inauguração da primeira unidade da Clínica de Cuidado Integral, ambiente planejado para oferecer atendimento de saúde personalizado e humanizado aos beneficiários do plano de saúde ofertado aos empregados por meio da Postal Saúde. Sob o conceito de que saúde deve ser trabalhada de maneira integral e conectada, a proposta do novo espaço é acompanhar o paciente desde a prevenção até o tratamento compatível com os diagnósticos existentes. A Clínica também disponibiliza uma equipe multidisciplinar para tratamentos complementares como auriculoterapia, pilates, ioga, meditação, acupuntura, Reeducação Postural Global - RPG, osteopatia e atividades em grupo;

n) realização de Concurso Nacional para o preenchimento de 3 mil vagas para Agente de Correios (nível médio) com contratação imediata, além de mais de 5 mil vagas para cadastro reserva desse cargo; e de 369 vagas e cadastro reserva de 631 para Analista de Correios (nível superior). Superando a obrigação legal, 30% das vagas são reservadas para pessoas negras (pretas e pardas) e indígenas. O concurso público resultou na inscrição de mais de um milhão de interessados em ingressar na maior empresa de logística da América Latina;

o) implantação do Programa de Desligamento Voluntário - PDV, que tem a finalidade de proporcionar aos empregados elegíveis uma oportunidade de transição de carreira e nova etapa de vida, bem como auxiliar na equalização da força de trabalho;

p) experiência do empregado: flexibilização do horário padrão das unidades administrativas, permitindo início de jornada entre 7h e 11h, finalizando-a entre 16h e 20h, de forma a contribuir para a organização da vida diária dos

empregados e para a distribuição das pessoas no trânsito das cidades;

q) incentivo para utilização da comunidade “Cultura e Clima Organizacional” no Viva Engage, com o propósito de fomentar debates sobre as temáticas de Cultura e Clima Organizacional nos Correios. A discussão desses temas possibilita o envolvimento dos empregados no fortalecimento da cultura organizacional e na divulgação das ações de melhoria do clima, contribuindo para a boa experiência durante a jornada na Empresa;

r) pelo segundo ano consecutivo, construída proposta de acordo em mesa de negociação, com reposição de benefícios; concessão de aumento salarial; previsão de atendimento psicossocial para vítimas de assédio, havendo comprovação ou não de denúncias; concessão de até dois dias de licença para mulheres com sintomas graves associados ao fluxo menstrual; aumento das licenças paternidade e em caso de adoção; aumento do tempo de amamentação para três horas diárias, podendo a jornada ser de cinco horas corridas; aumento para vinte dias da licença remunerada para mulheres que forem vítimas de violência doméstica; concessão de 1 salário base para ajudar na mudança de domicílio, quando necessário, para vítimas de violência doméstica. Esses avanços buscam estimular a força de trabalho na continuidade da prestação de serviços com a qualidade requerida pelos nossos clientes;

s) continuidade na implementação das ações do Programa Viva Melhor, cujo objetivo é fomentar o desenvolvimento integrado de ações em saúde, ergonomia e segurança do trabalho, com foco na promoção da saúde, prevenção de doenças e riscos ocupacionais. Dentre as ações, evidenciam-se: Semana Nacional de Saúde, com destaque para palestra sobre saúde mental e outros movimentos que promovem qualidade de vida; programação Setembro Amarelo, reforçando o comprometimento da Empresa com a promoção da saúde mental dos empregados, demonstrando que informação ainda é a melhor forma de quebrar os tabus que envolvem o assunto; Outubro Rosa; Caminhada Saudável; Novembro Azul, entre outras;

t) em continuação à experiência piloto de práticas de trabalho decente (gestão humanizada), foi aprovado o Projeto Estratégico Diversidade e Bem-estar no ambiente de trabalho, o qual busca transformar o ambiente de trabalho, tornando-o mais inclusivo e saudável, onde a diversidade seja valorizada e o bem-estar das pessoas priorizado. Este projeto salienta a preocupação da Empresa com o trabalho decente, propiciando condições justas de trabalho, a proteção social, o respeito aos direitos fundamentais e a promoção de um diálogo social efetivo;

u) realização contínua da “Roda de Fala”, que consiste em um espaço de fala conduzido por profissionais tecnicamente habilitados, que propicia a troca de experiências e aprendizados entre os participantes. São abordados cuidados com a saúde mental, com o uso da escuta ativa, da empatia e da solidariedade para construir redes sociais solidárias de promoção da vida. Trata-se de uma metodologia que promove e incentiva o autoconhecimento, a empatia, a troca de experiências e aprendizados e o fortalecimento dos laços de amizade;

v) em alinhamento aos valores estratégicos diversidade e respeito às pessoas, durante o ano de 2024 a área de gestão de pessoas identificou e mediou a diversidade de gênero e raça dentro dos Correios, para garantir a ocupação

de 40% das funções gerenciais ou técnicas por mulheres e de 30% por negros em todos os níveis de funções da Empresa (estratégico, tático e operacional);

w) inauguração da nova sede da Universidade Corporativa dos Correios - UNICO. O imóvel tem área construída de mais de 3,7 mil metros quadrados, distribuídos em cinco pavimentos, que abrigam salas de aula, laboratórios de informática, auditório, sala de produção de videoaulas e cursos, biblioteca, salas de reunião e videoconferência e ambiente administrativo;

x) credenciamento da UNICO no Ministério da Educação - MEC enquanto Escola de Governo, autorizando a oferta aos empregados de cursos de pós-graduação, lato sensu (especialização), de forma a contribuir para o desenvolvimento de competências organizacionais e profissionais, alinhadas ao Plano Estratégico Correios;

y) alcance de, aproximadamente 1,4 milhões de participações em atividades de educação. Até 31/12/2024, foram cerca de 4,8 milhões de horas de capacitação, entre atividades de Educação à Distância - EaD e presenciais, correspondendo a 99% de empregados ativos capacitados (81.002). Considera-se empregados ativos para capacitação, aqueles que estão disponíveis para acessar as ações de educação, ou seja, que não estejam, por alguma razão, afastados da Empresa (exemplo: licença médica, suspensão, dentre outros). Em 2024, havia 81.587 ativos para capacitação;

z) oferta de mais de 1.300 cursos, na Plataforma Digital Alura, em diversas áreas de conhecimento (tecnologia da informação, negócios, marketing digital, inovação & gestão, e outras), com a conclusão de mais de 22.500 cursos pelos empregados dos Correios;

aa) programa de Desenvolvimento de Liderança 2024: iniciativa que busca capacitar e aprimorar as habilidades de liderança dos gestores e líderes da Empresa. Entre outras iniciativas, foi ofertado o Programa de Gestão Avançada - APG, do grupo Amana-Key, que capacitou um total de 777 gestores;

bb) no Programa de Bolsas de Estudo, a Empresa encerrou 2024 com 351 bolsas ativas, com custeio e sem custeio, em sua grande maioria, por força do "Eixo Estratégico - Vertente Estratégica", e do "Eixo Social", assim distribuídas: 105 bolsas de pós-graduação/especialização/MBA, 30 de mestrado, 06 de doutorado, 93 de idiomas e 117 de graduação. No Eixo Social, que visa proporcionar a primeira graduação para profissionais de nível médio dos Correios, são aplicados os seguintes parâmetros de diversidade: paridade de gênero – 50 para mulheres e 50 para homens –, e, das vagas oferecidas, 10% são reservadas para pessoas com deficiência e 40% para negros, quilombolas e indígenas. Podem se inscrever empregados e empregadas que já estejam cursando ou que queiram iniciar a primeira graduação;

cc) destinação de 26.500 livros provenientes dos acervos das bibliotecas da Empresa ao Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Rio Grande do Sul, tendo em vista que uma das áreas mais afetadas pela tragédia climática ocorrida naquele Estado foi a educação. Segundo números oficiais, mais de mil escolas públicas foram impactadas pelas chuvas, ocasionando a inundação de 138 bibliotecas e, na maior parte dos casos, o comprometimento integral dos seus acervos de livros;

dd) credenciamento de instituições de ensino particulares, a fim de propiciar a concessão de descontos nas matrículas e mensalidades de cursos e programas aos empregados e aos seus dependentes, focando no desenvolvimento, não somente de quem trabalha na Empresa, mas também no de sua família. As parcerias abrangem instituições de ensino que atuem na educação básica e para jovens e adultos; ensino técnico/profissionalizante de nível médio; cursos de qualificação profissional; cursos de idiomas; cursos de graduação e de pós-graduação; e programas de educação continuada. Até o momento foram credenciadas 11 instituições. O chamamento público permanece aberto por prazo indeterminado, de acordo com o interesse dos Correios, reforçando mais uma vez o compromisso da Empresa na valorização de seus empregados;

ee) assinatura do termo de adesão à 7ª Edição do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, coordenado pelo Ministério das Mulheres, em parceria com o Ministério da Igualdade Racial, o Ministério do Trabalho e Emprego, a ONU Mulheres e a Organização Internacional do Trabalho - OIT. O programa objetiva difundir novas concepções na gestão de pessoas e na cultura organizacional, incentivando a superação das desigualdades de gênero e raça no acesso, remuneração, ascensão e permanência no emprego. A adesão dos Correios ao programa se soma à Política Corporativa para Equidade de Gênero e Raça, Respeito e Valorização da Diversidade e Enfrentamento aos Assédios, aprovada em 2024;

ff) adesão ao Pacto pela Diversidade, Equidade e Inclusão, coordenado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI. A iniciativa visa estabelecer mecanismos de cooperação para aprimorar políticas públicas e estratégias que promovam a diversidade nas estatais;

gg) firmado Acordo de Cooperação Técnica com a Federação Brasileira de Bancos - Febraban, com o propósito de conceder aos empregados acesso, por meio da UNICO, ao conteúdo da plataforma de educação financeira “Meu Bolso em Dia Febraban”, que disponibiliza os conteúdos da plataforma oficial do programa Desenrola Brasil, contribuindo para a construção de hábitos financeiros saudáveis;

hh) assinado Termo de Cooperação Técnica com o Conselho Nacional de Justiça, especificamente no âmbito do Programa Jovem Aprendiz, a fim de oferecer oportunidade de capacitação aos jovens abrigados, que, quando completam 18 anos, precisam deixar a instituição de acolhimento;

ii) assinado Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério das Mulheres para promover para o público interno e externo da Empresa campanhas acerca do enfrentamento à misoginia e formação sobre o tema do enfrentamento às violências contra as mulheres; e

jj) assinatura de acordo com o Ministério Público do Trabalho da 5ª Região, que objetiva a prevenção de assédio moral estrutural e organizacional na estatal. O compromisso firmado prevê iniciativas para prevenir e punir o assédio dentro da Empresa, por meio do estabelecimento de política para o enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação; para realização de campanhas internas de esclarecimento; e para a criação de um fluxo de tratamento de denúncias e de proteção de possíveis vítimas, inclusive com o afastamento preventivo de suspeitos de assediar.

Dados Demográficos 2024

Tabela 44 - Total do Efetivo

EVOLUÇÃO DO EFETIVO	
2022	87.571
2023	85.882
2024	83.850

Fonte: Correios, 2024.

Tabela 45 - Efetivo por Gênero

GÊNERO	2022	2023	2024
Feminino	20.515	20.149	19.685
Masculino	67.056	65.733	64.165

Fonte: Correios, 2024.

Tabela 46 - Efetivo por Cargo

CARGOS	2022	2023	2024
Dirigente não empregado	4	4	6
Cedido para os Correios	1	6	13
Assessor especial	9	6	6
Cargos específicos da área de saúde	289	281	275
Técnico de Correios	2.936	2.935	2.882
Analista de Correios	4.498	4.610	4.483
Agente de Correios - Suporte	4.583	4.695	4.874
OTT	8.597	8.415	8.134
Carteiro	47.660	46.725	45.658
Atendente Comercial	17.941	17.559	16.857
Outros*	1.048	641	654
Especialista de Correios**	5	5	8

Fonte: Correios, 2024.

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

** Reenquadramento judicial (técnicos).

Tabela 47 - Efetivo por Raça/Etnia

EMPREGADOS POR RAÇA/ETNIA	2022	2023	2024
Preta	8.311	8.139	7.992
Parda	32.673	32.101	31.488
Não informada	111	109	14
Indígena	129	128	127
Branca	46.797	44.860	43.695
Amarela	550	545	534

Fonte: Correios, 2024.

Tabela 48 - Efetivo por Área de Trabalho

ÁREA DE TRABALHO	2022	2023	2024
Administrativa	13.206	13.431	13.382
Operacional	74.365	72.451	70.468

Fonte: Correios, 2024.

Tabela 49 - Efetivo por Tipo de Deficiência

EMPREGADO POR TIPO DE DEFICIÊNCIA	2022	2023	2024
Visual	198	188	190
Reabilitado	6.187	6.168	6.149
Sem deficiência	80.384	78.739	76.752
Múltipla	17	17	16
Intelectual	6	7	0
Física	654	639	618
Auditiva	125	124	125

Fonte: Correios, 2024.

Tabela 50 - Efetivo por Faixa Etária

EMPREGADO POR FAIXA ETÁRIA	2022	2023	2024
Até 20 anos	0	0	0
De 21 a 30 anos	916	309	2
De 31 a 40 anos	20.292	16.938	12.952
De 41 a 50 anos	35.315	35.204	34.617
De 51 a 60 anos	24.858	26.074	27.140
Mais de 60 anos	6.190	7.357	9.139

Fonte: Correios, 2024.

Tabela 51 - Horas de Capacitação

HORAS DE CAPACITAÇÃO	2022	2023	2024
Horas de capacitação presencial	456.458	1.317.672	1.230.504
Horas de capacitação EaD	4.570.464	3.659.226	3.563.630
TOTAL	5.026.992	4.976.898	4.794.134

Fonte: Correios, 2024.

Tabela 52 - Universidade em Números

OUTROS NÚMEROS	2022	2023	2024*
Recursos em treinamento (R\$ milhões)	8,5	11,8	14,2
Bolsa de estudo ativas (qtd.)	145	171	351
Empregados capacitados (qtd.)	87.607	83.798	81.002
Ações presenciais (participações)	285.764	930.824	956.897
Ações EaD (participações)	582.957	443.830	401.237
Média anual (horas treinamento/empregado)	57,4	59,4	59,2

Fonte: Correios, 2024.

* Considerados os empregados ativos disponíveis para acessar as ações de educação.

Principais Desafios e Ações Futuras para a Gestão de Pessoas

Inspirado nas melhores práticas de administração, as quais pressupõem o desdobramento das estratégias institucionais em táticas departamentais, e de forma a contribuir para a consecução dos objetivos do Plano Estratégico Correios, foi elaborado o Plano Setorial 2025.

O referido Plano será acompanhado por meio de seis indicadores: Diversidade Organizacional Mulheres; Diversidade Organizacional Raça; Experiência do Empregado; Clima Organizacional; Absenteísmo; e Despesas de Pessoal. Dentre as ações táticas que irão impactar no resultado dos indicadores citados, destacam-se:

- a) oferta aos empregados, gratuitamente, de pós-graduação lato sensu em Gestão de Negócios, como consequência do credenciamento da UNICO pelo Ministério da Educação;
- b) implantação de um novo Plano de Cargos, Carreiras e Salários - PCCS e Plano de Funções, ambos em fase final de estudos, com a finalidade de atualização dos ora adotados, consoante às competências exigidas atualmente pelo mercado;
- c) contratação dos empregados aprovados no concurso público nacional, conforme a necessidade das áreas, com o propósito de renovar o corpo funcional e de forma a impulsionar a inovação e o fortalecimento dos Correios;
- d) realização de novo processo seletivo para o Programa Jovem Aprendiz, que ocorrerá no primeiro semestre de 2025;

- e) elaboração dos Planos de Ações de Melhoria do Clima Organizacional - PAM, embasados nos resultados do 10º Ciclo da Pesquisa de Clima Organizacional;
- f) continuidade da implantação do PDV, com o conseqüente desligamento voluntário de empregados elegíveis ao plano, proporcionando-lhes um novo estilo de vida;
- g) criação de novos planos de saúde, por meio da operadora Postal Saúde, com o objetivo de ofertar plano com formação de preço pré-estabelecido para empregados, ex-empregados (aposentados e demitidos sem justa causa), seus respectivos dependentes e parentes até 4º grau de parentesco e 2º grau de afinidade, com possibilidade de redução de custos administrativos para os Correios, bem como de custos assistenciais face à possibilidade de migração dos aposentados;
- h) expansão, para todas as capitais, da Clínica de Cuidado Integral, com o objetivo de oferecer atendimento de saúde personalizado e humanizado aos beneficiários do plano de saúde;
- i) equalização da força de trabalho de forma ágil, contínua, transparente e isonômica, conforme as necessidades identificadas nas áreas, em consonância ao Plano Estratégico vigente;
- j) realização das ações previstas no escopo do Projeto Estratégico Diversidade e Bem-estar no Ambiente de Trabalho, salientando as seguintes: Censo Organizacional; Letramento em Diversidade; Atualização Cadastral; Processo de Resolução de Conflitos; Turma de Multiplicadores de Mediação e Conciliação de Conflitos; Programa de Promoção de Saúde Mental; Ouvidoria Interna com Espaço de Acolhimento; e Programa de Capacitação (Mediadores, Acolhedores, Saúde Mental, Letramento Diversidade), envolvendo, inclusive, as lideranças, as quais têm papel fundamental para o estabelecimento de relações com segurança psicológica;
- k) reestruturação do plano de saúde dos empregados e empregadas dos Correios, com o foco na sustentabilidade do plano;
- l) criação do Plano de Previdência na modalidade Contribuição Definida - CD para possibilitar a migração das reservas matemáticas dos empregados e aposentados, do Plano Benefício Definido - BD para o CD;
- m) continuidade no credenciamento de instituições de ensino particulares, a fim de propiciar a concessão de descontos nas matrículas e mensalidades de cursos e programas aos empregados e aos seus dependentes, focando no desenvolvimento, não somente de quem trabalha na Empresa, mas, também, no de sua família;
- n) abertura de novo processo seletivo para inscrições no Programa de Bolsas de Estudo - Eixo Social, que visa proporcionar a primeira graduação para profissionais de nível médio dos Correios; e
- o) estabelecimento de convênios com Universidades e Institutos Federais, a fim de proporcionar transversalidade de conhecimentos, com foco nos aspectos ensino, pesquisa e extensão, com vistas ao fortalecimento do papel social da Empresa.

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 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 2024, foi deficitária no valor de R\$ 3.392 milhões, conforme Decreto nº 12.280/2024. A Empresa atingiu o déficit primário, em 2024, de R\$ 3.022 milhões, aproximadamente, R\$ 371 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 R\$ 19.816 milhões, aproximadamente, 96%, comparada ao planejado aprovado de R\$ 20.596 milhões, ocasionada, principalmente, pelo recebimento de R\$ 19.330 milhões da venda de produtos e serviços. Concernente aos pagamentos constantes no fluxo de caixa, que compõem o resultado primário, a realização, em 2024, ficou aquém do planejado em R\$ 1.204 milhões. Dessa forma, considerando as despesas realizadas que tiveram os maiores desvios frente ao planejado, destacam-se as despesas com serviços de terceiros, R\$ 3.350 milhões (desvios de R\$ 425 milhões); despesas de pessoal, R\$ 14.194 milhões (desvios de R\$ 309 milhões); e transporte, R\$ 2.788 milhões (desvios de R\$ 228 milhões).

Tabela 53 - Execução Orçamentária

ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE DISPÊNDIOS CORRENTES - CUSTEIO (R\$ milhões)									
DESPESAS	2022			2023			2024		
	(A)	(B)	(C)	(A)	(B)	(C)	(A)	(B)	(C)
Despesas de pessoal	12.543	11.985	11.692	13.032	12.813	12.619	14.912	14.021	14.194
Despesas com dirigentes	12	6	6	12	8	8	11	8	8
Despesas com conselhos e comitês estatutários	10	6	6	10	8	8	10	9	9
Materiais e produtos	283	238	226	212	227	215	179	164	155
Serviços de terceiros	4.256	3.236	3.798	3.328	2.986	3.116	3.671	3.115	3.350
Tributos	1.318	613	568	918	541	353	604	428	161
Despesas financeiras	540	632	329	586	536	442	596	804	639
Outras despesas correntes	4.657	3.642	3.586	3.991	3.682	3.641	4.159	3.765	3.768
TOTAL	23.619	20.358	20.211	22.089	20.801	20.402	24.142	22.314	22.284

Fonte: Correios, 2024.

a) Orçamento (dotação)

b) Liquidado (execução)

c) Pago

Em 2024, houve incremento de 9% na execução orçamentária de dispêndios correntes, quando comparada à execução do ano de 2023. Esse incremento decorreu, principalmente, do grupo de despesas de pessoal, em razão da concessão de benefícios contida no ACT 2023/2024 e 2024/2025.

O grupo outras despesas correntes manteve-se praticamente estável, em comparação a 2023, impulsionado, principalmente, pelas ações de readequação da malha de transporte.

O orçamento de investimento aprovado para 2024, por meio da LOA n.º 14.822/2024, foi de R\$ 1.342 milhões.

Os Correios realizaram investimentos no valor de R\$ 830 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e de gestão do ciclo do PPA 2024-2027, conforme tabela a seguir:

Tabela 54 - Execução Orçamentária de Investimento

ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE INVESTIMENTO (R\$ milhões)					
Investimento	2022	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
Modernização de veículos	350,08	363,82	334,76	3,92%	-7,99%
Instalação de agências próprias	0,08	0,78	0,08	875%	-89,74%
Instalação de unidades de tratamento	0,68	0,98	0,01	44,12%	-98,98%
Instalação de unidades de logística	0,14	1,89	0,00	1.250%	-100,00%
Manutenção da infraestrutura operacional	205,89	274,71	326,54	33,42%	18,97%
Aquisição de Sistemas de Triagem (Novo PAC)	-	-	8,99	-	-
Tecnologia da informação	201,63	113,30	154,38	-43,81%	36,26%
Construção de Novos Centros	-	-	5,53	-	-
TOTAL	758,50	755,47	830,27	-0,40%	9,90%

Fonte: Correios, 2024.

Nos últimos três anos, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes, os Correios investiram aproximadamente R\$ 2.344 milhões na modernização e na otimização da capacidade produtiva e de infraestrutura, destacando-se: R\$ 1.048 milhões para a ampliação/modernização da frota de veículos; R\$ 807 milhões para a manutenção da infraestrutura operacional; e R\$ 469 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 13.692/2024 - MCom, por meio do Anexo I, atualizou as metas de universalização do atendimento dos serviços postais básicos para 7.538 posições necessárias, em razão de ajuste nos dados de dimensionamento da rede de atendimento. Contudo, a nova portaria manteve, até dezembro/2024, as diretrizes da universalização dispostas na Portaria nº 2.729/2021 - MCom. Na prática, a meta relacionada a cada município foi ajustada conforme a necessidade aferida por meio da carga de trabalho de cada unidade.

Para atender à meta ministerial, são firmadas parcerias para o estabelecimento, principalmente, de Agências de Correios Comunitárias - AGCs e Agências Franqueadas - AGFs. Atualmente, a AGC é o único canal de atendimento dos Correios em 151 municípios. No ano de 2024, ainda, entraram em operação quatro unidades Correios Essencial - CEL. Tais unidades também contribuíram para universalização do atendimento postal.

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.

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 Acordo de Cooperação Técnica, 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: [Portal do Fornecedor](#).

A tabela a seguir contempla a quantidade de instrumentos vigentes nos últimos exercícios:

Tabela 55 - Instrumentos Vigentes

MODALIDADE	2022	2023	2024
Convênios	1.095	1.003	1.040
Acordos	2.341	2.497	2.610
TOTAL	3.436	3.500	3.650

Fonte: Correios, 2024 - Sistema GCFA.

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

MODALIDADE	QUANTIDADE DE INSTRUMENTOS VIGENTES				MONTANTE REPASSADO NO EXERCÍCIO (R\$)			
	2022	2023	2024	(A/B)-1	2022	2023	2024	(A/B)-1
	(C)	(B)	(A)		(C)	(B)	(A)	
Convênio	1.095	1.003	1.040	3,68%	19.215.092	17.660.118	16.601.919	-5,99%

Fonte: Correios, 2024 - Sistemas GCFA e WebCont.

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; e

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.

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 (*Activity Based Costing*).

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 2024 de -R\$ 2.185 milhões, representando um decréscimo de 911,57%, em relação a 2023.

Tabela 57 - Resultado Recorrente

RESULTADO RECORRENTE (R\$ milhões)					
	2022*	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
Resultado recorrente	1.587	(216)	(2.185)	-113,61%	-911,57%

Fonte: Correios, 2024.

*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

O resultado recorrente é alcançado retirando-se do lucro líquido os eventos extraordinários, tais como: provisão/reversão pós-emprego; Incentivo Financeiro Diferido - IFD do Plano de Desligamento Incentivado - PDI e do Plano de Desligamento Voluntário - PDV; 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 de Equacionamento do Déficit - PeD; e acordo com a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, relativo à imunidade tributária.

Tabela 58 - Detalhamento do Resultado Recorrente

RESULTADO RECORRENTE (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2022*	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
Lucro Líquido	(768)	(634)	(2.591)	17,45%	-308,68%
Reversão Pós-emprego	(10)	(6)	(13)	40,00%	-116,67%
Benefício Pós-emprego	262	285	99	8,78%	-65,26%
Incentivo Financeiro (PDI/PDV)	208	122	145	-41,35%	18,85%
Imunidade Tributária	(96)	(385)	(95)	-301,04%	75,32%
Contingências e Precatórios	1.770	567	764	-67,97%	34,74%
Aporte/Reversão Garantia ANS	221	(221)	0,00	-200,00%	-100,00%
PEDE	0,00	(58)	144	***	-348,28%
PERT	0,00	114	0,00	***	-100,00%
Acordo PGFN**	0,00	0,00	(638)	0,00%	***
Resultado Recorrente	1.587	(216)	(2.185)	-113,61%	-911,57%

Fonte: Correios, 2024.

*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

**Parcela original: R\$ 509 milhões, juros R\$ 129 milhões.

As receitas líquidas acumuladas registraram uma redução de -1,74% (-R\$ 335 milhões) em comparação ao ano anterior, acompanhada de uma queda de -29,37% (-R\$ 194 milhões) nas receitas financeiras. Em contrapartida, o grupo outras receitas operacionais apresentou um aumento de 30,17% (+ R\$ 350 milhões).

Por outro lado, houve crescimento nos custos e despesas operacionais. Os custos de mercadorias vendidas e serviços prestados aumentaram 4,71% (+R\$ 716 milhões), enquanto as despesas com vendas cresceram 4,28% (+R\$ 77 milhões). As despesas gerais e administrativas registraram um acréscimo de 16,09% (+R\$ 656 milhões), o grupo outras despesas operacionais aumentou 210,75% (+R\$ 196 milhões) e as despesas financeiras tiveram alta de 37,37% (+R\$ 230 milhões).

Esses fatores resultaram em um aumento de 308,68% no prejuízo líquido, totalizando -R\$ 2.591 milhões no período.

Tabela 59 - Resultado Econômico-Financeiro

RESULTADO ECONÔMICO-FINANCEIRO (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2022*	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
Receita Total	22.070	21.666	21.473	-1,83%	-0,89%
Despesa Total	(22.838)	(22.300)	(24.064)	-2,36%	7,91%
Resultado Líquido	(768)	(634)	(2.591)	17,45%	-308,68%

Fonte: Correios, 2024.

*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

O resultado financeiro foi impactado, principalmente, pela redução de R\$ 293 milhões na rentabilidade das aplicações financeiras e pelo aumento de 37,37% nas despesas financeiras, influenciadas, em grande parte, pela elevação das taxas de juros e pela atualização monetária relacionada ao PeD, que totalizou R\$ 207 milhões.

Tabela 60 - Resultado Financeiro

RESULTADO FINANCEIRO (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2022*	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
Receitas Financeiras	905	660	466	-27,07%	-29,39%
Despesas Financeiras	(1.079)	(616)	(846)	-42,91%	37,34%
Resultado Financeiro	(174)	44	(380)	125,29%	-963,64%

Fonte: Correios, 2024.

*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

O lucro bruto também recuou em comparação a 2023, refletindo a queda de R\$ 335 milhões na receita líquida de vendas, com destaque para o desempenho do segmento Internacional, cuja receita diminuiu R\$ 531 milhões. Adicionalmente, os custos com pessoal aumentaram em R\$ 770 milhões, impactados pelos efeitos financeiros do ACT 2023/2024.

Tabela 61 - Lucro Bruto

LUCRO BRUTO (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2022*	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
Receita Líquida de Vendas e Serviços	19.813	19.243	18.908	-2,88%	-1,74%
Custos dos Produtos Vendidos e dos Serviços Prestados	(14.454)	(15.200)	(15.916)	5,16%	4,71%
TOTAL	5.359	4.043	2.992	-24,56%	-26,00%

Fonte: Correios, 2024.

*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

Ebitda

O Ebitda, indicador que reflete o potencial de geração de caixa das atividades operacionais, deve ser analisado em conjunto com outros índices para uma avaliação mais precisa da saúde financeira da Empresa. É importante destacar que ele não representa, isoladamente, a geração efetiva de caixa.

Em 2024, devido ao aumento das despesas e à retração das receitas, o Ebitda – lucro antes dos juros, impostos sobre a renda (incluindo a contribuição social sobre o lucro líquido), depreciação e amortização – apresentou resultado negativo. O mesmo ocorreu com o Ebitda ajustado – calculado com a exclusão de eventos considerados extraordinários, como IFD; PDI; PDV; imunidade tributária; e contingências/precatórios – que também foi negativo no exercício.

Tabela 62 - Evolução Ebitda e Ebitda Ajustado

EVOLUÇÃO EBITDA E EBITDA AJUSTADO (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2022*	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
EBITDA	(220)	(181)	(1.759)	17,73%	-871,82%
EBITDA Ajustado	1.462	342	(655)	-76,61%	-291,52%

Fonte: Correios, 2024.

*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 da Empresa ao longo do tempo. Tais indicadores, em 2024, apresentaram queda. A variação decorre da redução das receitas e do aumento nos custos e despesas.

O desempenho de 2024 resultou na redução das Margens Bruta, Operacional e Líquida, impactadas, principalmente, pelo não atingimento das metas de receita; pelas quedas nas receitas não operacionais e financeira; além dos efeitos dos ACTs 2023/2024 e 2024/2025, que aumentaram os gastos com a folha

de pagamento. O crescimento de outras despesas, como obrigações com benefícios pós-emprego; precatórios; provisões judiciais; juros; e perdas, também contribuiu para esse cenário.

Tabela 63 - Indicadores de Rentabilidade

INDICADORES DE RENTABILIDADE	2022*	2023*	2024
Margem Bruta	27,05%	21,01%	15,82%
Margem Operacional	-3,41%	-3,99%	-12,68%
Margem Líquida	-3,87%	-3,29%	-13,70%

Fonte: Correios, 2024.

*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

4.3.2. Situação Financeira

Ao longo de 2024, as informações de caixa foram regularmente reportadas aos órgãos colegiados dos Correios, compreendendo informações atualizadas e abrangentes sobre a situação financeira da Empresa.

No acumulado de 2024, o saldo em caixa resultou no montante de R\$ 164 milhões, conforme tabela a seguir:

Tabela 64 - Caixa 2024

PROJEÇÃO E REALIZAÇÃO DE CAIXA 2024 (R\$ milhões)												
MÊS	01/24	02/24	03/24	04/24	05/24	06/24	07/24	08/24	09/24	10/24	11/24	12/24
Realizado	2.070	1.999	1.841	1.664	1.528	1.389	1.124	1.301	988	652	546	164

Fonte: Correios, 2024.

A redução das disponibilidades financeiras dos Correios, em 2024, decorreu, fundamentalmente, da contração da receita de vendas em relação às expectativas inicialmente elaboradas, dos investimentos com recursos próprios e do aumento de despesas extraordinárias, principalmente precatórios.

No decorrer de 2024, os efeitos de conjuntura externa influenciaram na retração do segmento Internacional, na qual modificações regulatórias nas compras de produtos importados reduziram o volume de postagens, ampliaram a concorrência e, por conseguinte, diminuíram a receita desse segmento, impactando nos resultados dos Correios, influenciando na dinâmica da geração de receita, na estruturação dos gastos com custeio e investimentos, e no consumo de recursos financeiros da Empresa.

Assim, tendo em vista esse cenário, foi autorizada pelo Conselho de Administração, a contratação de operações de crédito, em 2024 e 2025, visando recompor as disponibilidades financeiras.

Captação de Recursos de Terceiros

Para a recomposição do saldo em caixa, devido à realização dos investimentos previstos no Plano de Dispêndios Globais - PDG de 2024, os Correios formalizaram, em dezembro de 2024, contratações de operações de crédito junto ao Banco ABC (R\$ 250 milhões) e ao Banco Daycoval (R\$ 300 milhões), no valor total R\$ 550 milhões. O prazo das operações contratadas corresponde ao interstício de 12 meses. Quanto aos desembolsos inerentes à operação, o fluxo de pagamentos alusivo ao Banco ABC, compreende carência de 6 meses para o início dos desembolsos referentes ao principal; enquanto no compromisso assumido perante o Banco Daycoval, esta carência abrangerá o principal e juros, pelo mesmo prazo (6 meses).

Receita Bruta de Vendas e Serviços

Em 2024, a receita bruta de vendas e serviços apresentou redução de 1,74%, influenciada, principalmente, pela queda no desempenho do segmento Internacional. Por outro lado, as receitas provenientes do segmento Encomenda registraram crescimento em relação a 2023.

Tabela 65 - Receita Bruta de Vendas

RECEITA BRUTA DE VENDAS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2022*	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
Encomenda	10.540	9.523	9.680	-9,65%	1,65%
Mensagem	4.922	4.635	4.478	-5,83%	-3,39%
Internacional	3.597	4.433	3.902	23,24%	-11,98%
Outros**	1.445	1.317	1.501	-8,86%	13,97%
TOTAL	20.504	19.908	19.561	-2,91%	-1,74%

Fonte: Correios, 2024.

*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

** Logística, Malote, Marketing e Conveniência.

Custos dos Produtos e Serviços

Os custos dos produtos vendidos e dos serviços prestados atingiram R\$ 15.916 milhões, representando um aumento de 4,71% em comparação a 2023. Esse crescimento foi influenciado, principalmente, pela elevação das despesas com pessoal, decorrente do reajuste salarial concedido no ACT 2023/2024.

Tabela 66 - Custos dos Produtos e dos Serviços

CUSTOS DOS PRODUTOS VENDIDOS E DOS SERVIÇOS PRESTADOS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2022*	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
Pessoal	(9.025)	(9.573)	(10.343)	6,07%	8,04%
Transporte de Malas e Malotes	(2.454)	(2.528)	(2.484)	3,02%	-1,74%
Serviços de pessoas físicas/jurídicas	(1.572)	(1.565)	(1.643)	-0,45%	4,98%
Depreciação/Amortização	(417)	(536)	(596)	28,54%	11,19%
Aluguéis	(190)	(213)	(121)	12,11%	-43,19%
Demais Custos	(796)	(785)	(729)	-1,38%	-7,13
TOTAL	(14.454)	(15.200)	(15.916)	5,16%	4,71%

Fonte: Correios, 2024.

*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

Custos e Despesas com Pessoal

Os dispêndios com pessoal englobam os valores relacionados aos custos dos produtos vendidos, aos serviços prestados e às despesas gerais e administrativas.

Tabela 67 - Custos dos Produtos e dos Serviços

DESPESAS COM PESSOAL (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2022*	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
Dispêndios de pessoal (salários, encargos e benefícios, saúde e PDI/PDV)	(11.125)	(12.455)	(13.349)	11,96%	7,18%

Fonte: Correios, 2024.

*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

Despesas Operacionais

Em 2024, as despesas operacionais totalizaram R\$ 6.900 milhões, representando um aumento de 15,56% em relação a 2023. Esse crescimento foi impulsionado, principalmente, pela elevação dos valores relacionados a precatórios e Requisições de Pequeno Valor - RPVs, majoritariamente vinculados a ações trabalhistas com sentenças desfavoráveis, cujos valores são atualizados monetariamente.

Tabela 68 - Despesas Operacionais

DESPESAS OPERACIONAIS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2022*	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
Despesas com Vendas/Serviços	(1.969)	(1.800)	(1.877)	-8,58%	4,28%
Despesas Gerais e Administrativas	(4.633)	(4.078)	(4.734)	-11,98%	16,09%
Outras Despesas Operacionais	(113)	(93)	(289)	-17,70%	210,75%
TOTAL	(6.715)	(5.971)	(6.900)	-11,08%	15,56%

Fonte: Correios, 2024.

*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

Outras Receitas Operacionais

Em 2024, as outras receitas operacionais cresceram 30,17% em relação a 2023. Esse resultado foi impulsionado, principalmente, por ganhos contingenciais no valor de R\$ 509 milhões, referentes à parcela nominal do acordo firmado com a PGFN, relacionado à imunidade tributária.

Tabela 69 - Outras Receitas Operacionais

OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS (R\$ milhões)					
	2022*	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
Outras Receitas Operacionais	681	1.160	1.510	70,34%	30,17%

Fonte: Correios, 2024.

*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

4.3.3. Situação Patrimonial

As demonstrações contábeis são um dos principais instrumentos utilizados pelos Correios para apoiar as partes interessadas na análise do desempenho econômico-financeiro do período.

A seguir, apresenta-se a situação patrimonial dos Correios, distribuídas nos principais grupos do balanço: ativo, passivo e patrimônio líquido.

Tabela 70- Situação Patrimonial

COMPOSIÇÃO PATRIMONIAL (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2022*	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
Ativo Circulante	3.486	3.678	2.648	5,51%	-28,00%
Ativo Não Circulante	14.567	14.794	13.755	1,56%	-7,02%
TOTAL	18.053	18.472	16.403	2,32%	-11,20%

DESCRIÇÃO	2022*	2022*	2024	2023/2022	2024/2023
Passivo Circulante	4.680	5.753	6.470	22,93%	12,46%
Passivo Não Circulante	13.160	13.079	14.288	-0,62%	9,24%

COMPOSIÇÃO PATRIMONIAL (R\$ milhões)					
Patrimônio Líquido	213	(360)	(4.355)	-269,01%	-1.109,72%
TOTAL	18.053	18.472	16.403	2,32%	-11,20%

Fonte: Correios, 2024.

*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

Os ativos totais somaram R\$ 16.403 milhões, devido, principalmente, à redução das aplicações financeiras.

Os passivos exigíveis totalizaram R\$ 20.758 milhões, impactados, em grande parte, pelo aumento do Benefício pós-emprego - Plano CorreiosSaúde II, decorrente da queda na participação dos empregados ativos no custeio do benefício dos aposentados (efeito do mutualismo).

Tabela 71 - Principais Contas

SALDOS DAS PRINCIPAIS CONTAS (R\$ milhões)					
	2022*	2023*	2024	2023/2022	2024/2023
ATIVO	18.053	18.472	16.403	2,32%	-11,20%
Aplicações	3.804	3.193	162	-16,06%	-94,93%
Contas a receber	2.305	2.121	2.355	-7,98%	11,03%
Tributos a compensar	1.403	1.687	1.808	20,24%	7,17%
Propriedades para investimento	1.497	1.528	1.440	2,07%	-5,76%
Bens móveis/imóveis	5.855	6.264	6.730	6,99%	7,44%
Arrendamentos	1.456	1.660	1.791	14,01%	7,89%
PASSIVO	17.840	18.832	20.758	5,56%	10,23%
Benefícios a empregados	10.362	10.480	12.057	1,14%	15,05%
Fornecedores	1.382	1.752	1.258	26,77%	-28,20%
Arrendamentos	1.635	1.862	2.017	13,88%	8,32%
Empréstimos	83	0,00	550	-100,00%	-
Processos Judiciais	3.367	3.408	3.367	1,22%	-1,20%
Impostos/Contribuições/Tributos Diferidos	685	861	798	25,69%	-7,32%
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	213	(360)	(4.355)	-269,01%	-1.109,72%
Capital social	3.403	3.403	3.403	0,00%	0,00%
Ajuste de avaliação patrimonial - AAP	3.449	3.464	3.454	0,43%	-0,29%
Outros resultados abrangentes - ORA	(6.017)	(5.981)	(7.399)	-0,60%	23,71%
Prejuízos acumulados	(623)	(1.246)	(3.814)	-100,00%	-206,10%

Fonte: Correios, 2024.

*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

Com base nas demonstrações contábeis de 2024, observou-se uma redução no indicador de liquidez geral, principalmente em razão da diminuição das aplicações financeiras e do aumento dos benefícios a empregados.

4.4. Normas Legais Adotadas e Mecanismos de Controle

As demonstrações contábeis foram elaboradas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil, em atendimento à Lei nº 6.404/1976, aos pronunciamentos técnicos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC e aprovados pela CVM, bem como às demais normas aplicáveis, emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC e pela CVM.

O orçamento de investimentos dos Correios foi aprovado pela Lei nº 15.121/2025 (LOA), de 10 de abril de 2025, 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 LDO, Lei nº 15.080/2024, de 30 de dezembro de 2024.

Mecanismos de Controle e Responsabilização

Dentre as medidas implementadas para assegurar a adequada aplicação das normas contábeis, com foco nos processos que exercem impacto relevante sobre 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 analisar 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 gerar 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; e
- j) disponibilização do aplicativo WebCont para 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, 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; 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 - DIEFI, o Departamento de Contabilidade - DECON possui a função de administrar os processos relacionados à contabilidade, com o objetivo de assegurar a transparência, a integridade e a confiabilidade das demonstrações 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 2024, a DIEFI contou com a atuação dos responsáveis apresentados a seguir:

Tabela 72 - Responsáveis na DIEFI

NOME	CARGO	FUNÇÃO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Vanessa Sandri Barbosa	Contador	Superintendente Executivo - SUCON	01/01/24 a 31/12/24
David Dias da Silveira Junior	Contador	Chefe de Departamento - DECON	01/01/24 a 31/12/24
Anderson Nazario da Silva	Contador	Gerente Corporativo - GCOS	01/01/24 a 31/12/24
Robinson Takuya Shintaku	Contador	Gerente Corporativo - GCON	01/01/24 a 31/12/24
Marco Antonio de Oliveira	Contador	Gerente Corporativo - GDPC	01/01/24 a 31/12/24

NOME	CARGO	FUNÇÃO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Kerson Rabelo de Moura	Analista de Sistema	Gerente Corporativo - GCOD	01/01/24 a 31/12/24

Fonte: Correios, 2024.

As demonstrações contábeis podem ser acessadas, na íntegra, no endereço: Demonstrações financeiras – Correios.

4.6. Conclusões da Auditoria Independente

Em 2025, os Correios receberam o relatório de auditoria independente do exercício de 2024, o qual possui a seguinte opinião:

“Examinamos as demonstrações contábeis da EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS - ECT (‘Empresa’ ou ‘ECT’), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2024 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, exceto pelos efeitos não conhecidos do assunto mencionado na seção “Base para opinião com ressalva”, 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 2024, 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 2024, foram tratados pelos Correios 38 acórdãos, conforme tabela a seguir:

Tabela 73 - Acórdãos do TCU

MEDIDAS	2022	2023	2024
Ciência	123	23	34
Determinação	61	7	3
Recomendação	1	1	1
TOTAL	185	31	38

Fonte: Sistema Conecta TCU, 2024.

O cumprimento das medidas determinadas pelo TCU é monitorado pela área de governança, por meio do sistema Conecta TCU, e os resultados são apresentados semestralmente à Direx, ao CA, ao CF e ao Coaud, em conformidade com os planos de trabalho desses órgãos colegiados.

4.8. Recomendações da Controladoria Geral da União

A Auditoria Interna dos Correios é responsável por verificar o cumprimento da implementação das recomendações da 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 CA, à Direx, ao CF e ao Coaud, em consonância com os planos de trabalho desses órgãos colegiados.

Em 2024, a CGU não realizou a auditoria anual das contas dos Correios, conforme as disposições da Instrução Normativa nº 84/2020 - TCU, que regulamenta a prestação de contas anuais no âmbito da administração pública federal.

De acordo com a referida norma, apenas as Unidades Prestadoras de Contas - UPCs significativas do Balanço Geral da União - BGU, com base em 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.

A tabela a seguir apresenta o quantitativo de recomendações em monitoramento, considerando a ocorrência de atendimento/baixa e inclusão de novas recomendações no período acompanhado.

SITUAÇÃO	01/01/2024	31/12/2024
Recomendações em monitoramento	11	11

Fonte: Sistema e-CGU, 2024.

4.9. Principais Ações de Supervisão nas Entidades Ligadas aos Correios

Os Correios são patrocinadores do Postalís - Instituto de Previdência Complementar, e mantenedores dos planos de saúde operacionalizados pela Postal Saúde - Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios.

Instituído em 1981, o Postalís, a teor de seu Estatuto Social, aprovado nos termos da Portaria nº 308, de 15/04/2020, emitida pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar - Previc, é uma entidade fechada de previdência complementar, de direito privado, sem fins lucrativos, com patrimônio próprio, autonomia administrativa e financeira, qualificada como multipatrocina e com multiplano, que tem por objetivo instituir, administrar e executar planos de benefícios de caráter previdenciário.

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 2024:

- a) aprovação e execução do Plano Anual de Supervisão das Entidades - PASEN 2024, visando assegurar 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/ME nº 38/2022;
- c) aprovação do Relatório Consolidado - Exercício 2023, sobre o custeio do benefício de assistência à saúde na modalidade autogestão, em atendimento à Resolução CGPAR/ME nº 36/2022;
- d) aprovação e monitoramento do Plano de Metas para a diretoria executiva da Postal Saúde, referente ao exercício 2024, em atendimento à Resolução CGPAR/ME 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 Postalis, 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, em observância à Resolução CGPAR/ME nº 38/2022;
- g) acompanhamento trimestral da gestão dos investimentos no Postalis, com o objetivo de monitorar de forma diligente, a evolução dos recursos aplicados pela entidade; e
- h) aprovação da atualização do Estatuto Social da Postal Saúde, contemplando os Correios como mantenedores da Operadora.

Informações Complementares

Em 2024, foi assinado o Contrato de Confissão de Dívidas para assegurar a implementação do Plano de Equacionamento de Déficit do Plano de Benefício Definido - PBD, operado pelo Postalis, em cumprimento ao Termo de Ajustamento de Conduta - TAC, firmado pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC e o Postalis, tendo os Correios como interveniente-anuente, a fim de regularizar a situação pendente de equacionamento. Os Correios arcarão com o valor de R\$ 7,5 bilhões, sendo R\$ 2,3 bilhões equivalentes ao valor da redução de benefícios futuros, dos

participantes e assistidos (pensão e pecúlio), que serão quitados em 360 meses; e R\$ 5,2 bilhões serão financiados em parcelas mensais e vitalícias.

A Postal Saúde, em 2024, restituiu aos Correios o valor de R\$ 221 milhões, considerando a aprovação da permanência dos Correios como mantenedores dos planos de saúde por ela administrados. O valor havia sido repassado, anteriormente, à operadora, para cobertura das garantias financeiras e constituição de patrimônio líquido, em função da alteração estatutária da Postal Saúde que modificou, no ano de 2022, a condição dos Correios de mantenedores para patrocinadores.

Capítulo 5 - Sustentabilidade Empresarial

5.1. Governança em Sustentabilidade

O tema “sustentabilidade” permeia a identidade corporativa dos Correios, reforçando o compromisso contínuo da Empresa com a harmonização dos aspectos ambientais, sociais, econômicos e de governança, traduzidos em uma robusta Política de Sustentabilidade Empresarial e em uma inclusiva Política Corporativa para Equidade de Gênero e Raça, Respeito e Valorização da Diversidade e Enfrentamento aos Assédios, que visam assegurar o desenvolvimento sustentável, a competitividade e a perenidade da Empresa.

Os Correios vêm fortalecendo seu papel de empresa pública, comprometida com o desenvolvimento sustentável do País e viabilizadora de políticas socioambientais. Para tanto, seguem promovendo a inclusão social, a otimização do uso de recursos naturais e a redução do impacto sobre o meio ambiente, contribuindo para a preservação da integridade do planeta para as futuras gerações. Para tanto, consciente e ativa quanto à sua responsabilidade com o meio ambiente e com as pessoas, a Empresa reforça seu compromisso com a sustentabilidade, priorizando práticas sustentáveis em suas diversas áreas, com foco na construção de um ambiente mais inclusivo, ético, social e ambientalmente responsável.

Na busca por assegurar a sustentabilidade econômico-financeira, socioambiental e de governança, foco de atuação definido em seu Plano Estratégico, a Política de Sustentabilidade Empresarial dos Correios foi atualizada. Nesta atualização, enfatizou-se a transversalidade do desenvolvimento sustentável como fomento para o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança, além da atualização de sua abrangência, princípios e novas diretrizes, que reforçam ainda mais a adoção de critérios e práticas ASG.

Em 2024, a sustentabilidade, em todas as suas abordagens, considerando seu aspecto de transversalidade na organização, foi tratada como tema prioritário no processo de planejamento estratégico da Empresa, que abrange, conforme mencionado, a identidade corporativa e os respectivos desdobramentos em objetivos e indicadores. Também foram criados projetos estratégicos, envolvendo diversas áreas internas, como forma de impulsionar os Correios rumo as melhores práticas mercadológicas.

Como resultado desses esforços, destaca-se a Portaria n.º 15.441/2024 - MCom, onde, pela primeira vez, foram definidas metas de descarbonização para o serviço postal – quadriênio 2025-2028 –, se caracterizando como um marco nacional e mundial.

No âmbito internacional, a Empresa participou de estudos sobre equidade de gênero, sustentabilidade, economia circular e clima no setor postal; coordenados pela UPU, agência especializada da Organização das Nações Unidas.

5.2. Riscos e Oportunidades

Os riscos relacionados à sustentabilidade estão integrados ao processo Gerenciar Riscos dos Correios. Esse processo é executado em todas as áreas da Empresa e consiste em aplicar o Método de Gerenciamento de Riscos, com o objetivo de identificar, analisar, avaliar, tratar e monitorar os principais riscos dos processos, projetos e/ou atividades da Empresa. Assegura-se, desta forma, que os riscos socioambientais sejam avaliados pelos gestores dos processos da cadeia de valor dos Correios e componham a matriz global de riscos corporativos. Isso é realizado por meio de:

- a) mapeamento de riscos socioambientais: refere-se a 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. A identificação de riscos ambientais tem foco principal nas mudanças climáticas; já os riscos sociais, foco na inclusão, diversidade e direitos humanos; e
- b) execução do Modelo de Governança de Riscos: 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.

O gerenciamento de riscos ambientais fortalece a confiança dos clientes nos Correios e permite o aproveitamento de oportunidades para aumentar a eficiência energética e reduzir as emissões de GEE.

Da mesma forma, o gerenciamento de riscos sociais, voltados para inclusão, diversidade e direitos humanos, contribui para a eficácia do Programa Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos dos Correios, que consiste numa estratégia transversal e tem por objetivo promover a cultura da diversidade na Empresa e contribuir para a superação das desigualdades, redução de preconceitos e eliminação das discriminações e assédios no ambiente de trabalho.

5.3. Gestão de Riscos

Nos Correios, os riscos estratégicos são aqueles de maior nível de criticidade e que podem afetar os objetivos estratégicos.

No contexto do planejamento estratégico da Empresa, foram incorporadas aos riscos estratégicos questões relacionadas à implementação de práticas ASG, para redução de possível inobservância de leis, normativos e não adoção de boas práticas relacionadas à governança corporativa; aos níveis de emissão de GEE; e à diversidade. Outro risco identificado foi o de aumento dos eventos climáticos extremos, uma vez que riscos desta natureza estão cada vez mais frequentes no cenário mundial. Tal risco refere-se à ocorrência de fenômenos naturais extremos (seca prolongada/extrema, ondas de calor, inundações, enchentes, alagamentos, transbordamentos, tempestades, furacões e ciclones, dentre outros), que se caracterizam por sua intensidade, frequência ou duração acima dos padrões climáticos normais.

O tratamento adequado desses riscos contribui para a redução das emissões de GEE, para evolução da maturidade da governança corporativa e para assegurar diversidade e a equidade.

A gestão de riscos deve ser considerada na tomada de decisão, conforme previsto na Política Corporativa de Gestão de Riscos, possibilitando a obtenção de informações relevantes à tomada de decisão nos níveis estratégico, tático e operacional; para alcance dos objetivos organizacionais e, conseqüentemente, para a sustentabilidade dos Correios.

5.4. Cuidado Ambiental e Social

5.4.1. Cuidado Ambiental

Os Correios têm um forte compromisso com a sustentabilidade ambiental. A Empresa monitora suas emissões de GEE desde 2013, e já evitou mais de 1,4 milhões de toneladas de emissões, o que equivale a preservação de uma área de vegetação nativa de tamanho correspondente a mais de 51 mil campos de futebol.

O resultado do indicador Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa foi de 17,06%, superando a meta anual, que estabeleceu a redução, para 2024, de 2%, em relação ao resultado de 2021 (ano base). Em números absolutos, tinha-se uma previsão de emissões de até 474 mil tCO₂e, sendo apurado o resultado de pouco mais de 400 mil tCO₂e.

O excelente desempenho do indicador pode ser explicado, dentre outros motivos, pela redução do consumo de energia elétrica em Megawatt-hora - MWh, que advém das iniciativas relacionadas à eficiência energética, aliada à redução do fator de emissão da energia elétrica (quantidade de dióxido de carbono emitida para cada MWh de energia elétrica gerada) nacional. Em 2024, a matriz energética brasileira, composta por fontes de energia renováveis e não renováveis, esteve mais limpa do que em 2021, quando houve crise hídrica e foi necessário o uso de termoelétricas (fontes de energia não renováveis). Não menos importante que o primeiro, outros significativos fatores para a redução das emissões de GEE dizem respeito ao conjunto de ações internas de eficiência energética, melhoria da gestão e descarbonização das atividades postais, por meio das seguintes ações:

- a) ampliação do uso do etanol na frota própria: foram abastecidos 5,8 milhões de litros de etanol na frota própria, ao longo de 2024;
- b) construções de usinas fotovoltaicas; e
- c) queda dos índices relacionados ao deslocamento dos empregados casa-trabalho. Segundo pesquisa realizada, observou-se maior uso do etanol em relação à pesquisa anterior.

Ainda com relação à temática do clima, alguns fatos ocorridos em 2024 merecem destaque:

- a) celebração, em 22 de abril de 2024, do “Dia Mundial do Planeta Terra”: os Correios publicaram a Carta Aberta à população brasileira, contendo seus

compromissos para assegurar o desenvolvimento sustentável, a competitividade e a perenidade da Empresa, que é do povo brasileiro, e que se resume em sete princípios, presentes na sua Política de Sustentabilidade, quais sejam: proteção ao meio ambiente; responsabilidade social; promoção de políticas públicas; desenvolvimento de negócios sustentáveis; posicionamento institucional para a sustentabilidade; fortalecimento da cultura de sustentabilidade; e transversalidade da sustentabilidade empresarial;

b) capacitação de cerca de 44,6 mil empregados na A3P, um programa do Ministério do Meio Ambiente que incentiva práticas sustentáveis em instituições públicas, como compras sustentáveis e gerenciamento de resíduos sólidos. A capacitação contribui para o desenvolvimento de competências institucionais e individuais, nas questões relativas à gestão socioambiental, ao mesmo tempo em que fornece aos empregados a oportunidade para desenvolver habilidades e atitudes para um melhor desempenho das suas atividades. Iniciado no Edifício Correios Sede e em algumas SEs nos anos anteriores, o programa foi expandido, em 2024, para todas as 28 SEs;

c) lançamento do Guia de Contratações Sustentáveis, que estimula a aquisição de produtos e serviços com especificações socioambientais;

d) para contribuir com as metas de redução de GEE ou CO₂ equivalente, por meio do seu programa de eletromobilidade, com investimento de R\$ 43,3 milhões, os Correios adquiriram 2.306 bicicletas e 50 furgões elétricos, com adequação de infraestrutura nas unidades operacionais envolvidas para o carregamento das baterias dos veículos elétricos. Além da redução de GEE, a ação traz melhorias nas condições de trabalho dos carteiros e proporciona maior produtividade operacional, com entregas realizadas de forma mais eficiente e responsável e com uso de energia limpa; e

e) visando reduzir o uso de combustíveis fósseis em suas operações, os Correios iniciaram o processo de substituição do uso de gasolina pelo etanol em mais dez mil veículos leves, *flex* (furgões de 400 kg e 600 kg), da sua frota. A ação faz parte das iniciativas para redução de 30% das emissões de CO₂ com a frota própria, até 2030, em relação ao ano base 2021, conforme estabelecido pela iniciativa da UPU, denominada Ação Climática, descrita na Resolução C7/UPU. Em 2024, essa ação já alcançou 9,71% de redução, o que demonstra que os Correios estão no caminho certo para a descarbonização da frota. Em paralelo, a Empresa iniciou estudos sobre fontes alternativas de combustível como o hidrogênio verde.

5.4.2. Cuidado Social

Em 2024, durante as cheias históricas no Estado do Rio Grande do Sul, os Correios passaram a receber doações de diversos itens, a fim de enviar para a população afetada pelo desastre. Foram arrecadadas mais de 35 mil toneladas de doativos, dentre os quais: água, alimentos e materiais de higiene; numa megaoperação emergencial extremamente bem-sucedida. As doações foram recebidas pelas milhares de unidades dos Correios em todo o Brasil, sendo a maior parte armazenada em centros operacionais de São Paulo e transportadas para o Rio Grande do Sul, mediante necessidade local e conforme liberação dos es-

paços, sempre em atendimento aos pedidos efetuados pelas autoridades competentes. Uma demonstração do apoio que Brasil prestou àquele Estado, pode ser assistida por meio do vídeo Solidariedade Expressa: Rio Grande do Sul (o documentário).

A Empresa empregou, em 2024, aproximadamente 84 mil pessoas, diretamente; 4.350 do programa Jovem Aprendiz; e 8,6 mil, indiretamente. Todos recebem, no mínimo, as garantias legais brasileiras. O Programa Jovem Aprendiz facilita a entrada no mercado de trabalho de jovens entre 14 e 24 anos de idade, pois gera experiência em uma grande empresa nacional. Existem critérios socioeconômicos para seleção dos participantes de modo a beneficiar quem mais precisa. Para os empregados diretos, uma série de benefícios são acrescidos, por meio de acordo coletivo de trabalho. Nos últimos dois anos, pode-se citar alguns ganhos: recomposição salarial; ações de diversidade, equidade de gênero e raça; e combate aos assédios.

No contexto da diversidade, destacam-se o concurso de ingresso nos Correios, com cotas de inclusão de 30% para pessoas negras (pretas e pardas) e indígenas, e 10% para pessoas com deficiência; e a distribuição de 137 bolsas de estudo no programa Primeira Graduação, ao longo de 2024, com definição e aplicação de equidade de vagas entre homens e mulheres, e percentuais de cotas para pessoas negras, indígenas e quilombolas.

O cuidado com os empregados também se reflete no Plano Estratégico, com a mensuração de dois indicadores importantes, o primeiro avalia a experiência do empregado e o segundo define meta para alcance da diversidade organizacional em cargos de gestão e em todos os níveis da Empresa.

O estímulo à redação de cartas e às ações culturais são iniciativas dos Correios dirigidas à sociedade. Em 2024, a adoção de cartas de crianças em situação de vulnerabilidade social, no Natal, por meio da campanha Papai Noel dos Correios, proporcionou a adoção de 370 mil cartas, com apoio da sociedade. A parceria com a Receita Federal, que doou itens apreendidos; e também a utilização do refugio postal, foram iniciativas fundamentais para a complementação dos pedidos infantis. Em outra ação, cerca de 1.500 escolas participaram do Concurso Internacional de Redação de Cartas. As exposições nas unidades culturais dos Correios (Brasília, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul) contaram com 554 mil visitantes.

Os projetos patrocinados pelos Correios exigem contrapartidas sociais e ambientais, de modo que, independentemente do segmento do evento, cada projeto promove, entre outros aspectos, a preservação da natureza, a educação, a acessibilidade, a inclusão e a melhoria da qualidade de vida do cidadão brasileiro. Como exemplo, pode-se citar: a Confederação Brasileira de Ginástica e dos Jogos Universitários; o Camerata Concertante, projeto social de capacitação de jovens músicos; e a 11ª ExpoCatadores 2024, evento que valoriza os catadores de materiais recicláveis e promove a inclusão social, com foco na reciclagem, gestão de resíduos sólidos e economia circular, entre outros projetos.

Os programas Coleta Seletiva Cidadã e EcoPostal são exemplos do descarte ambientalmente adequado, pois transformam os resíduos em recursos valiosos, doados para entidades sem fins lucrativos, gerando emprego e renda para a

população vulnerável. Em 2024, cerca de 10 mil peças de uniforme e malotes foram doadas e aproximadamente 5 mil toneladas de papel/papelão foram entregues para reciclagem. As toneladas de papel e papelão foram entregues a 64 cooperativas, beneficiando cerca de 2 mil cooperados, com renda em benefício das cooperativas estimada em R\$ 2 milhões.

5.5. Negócios Sustentáveis

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

No ano de 2024, em apoio à educação brasileira e prestando serviços ao Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, os Correios distribuíram, em todo território nacional, 191 milhões de livros didáticos, totalizando 17 milhões de encomendas, que pesaram 84 toneladas.

Nessa mesma linha de ação, na operação Enem, foram distribuídas 8,7 milhões de provas, a serem aplicadas para 4,35 milhões de candidatos, envolvendo 1.753 municípios e mais de 10 mil pontos de entrega, em uma janela de apenas três horas para atendimento da logística do exame.

Destacam-se, ainda, outras três operações relevantes: a do Enade, a do Encceja e a da Olimpíada Brasileira de Matemática - Obmep. Enquanto a operação Enade envolveu a distribuição de provas para 284.103 alunos, em 1.845 municípios, envolvendo mais de 1,9 mil pontos de entrega; o Encceja contemplou a entrega de 1.493.403 provas, a serem aplicadas para essa mesma quantidade de alunos, em 836 municípios, das 27 unidades da federação, com mais de dois mil pontos de entrega. Já a operação da Obmep envolveu 5.545 municípios brasileiros, com mais de 50 mil pontos de entrega e com a distribuição de 63.363 malotes.

Para a realização do seu próprio concurso, realizado por meio do Instituto Brasileiro de Formação e Capacitação - IBFC, os Correios utilizaram sua estrutura para distribuição de 3.519 malotes em 387 municípios em todo o Brasil.

No serviço Balcão do Cidadão, ao longo de 2024, foram realizados, aproximadamente, 49 mil atendimentos em serviços ligados à aposentadoria e mais de 310 mil acordos com pessoas que tinham dívida financeira (Feirão Limpa Nome).

Nos programas Leve Leite e Fralda em Casa, respectivamente, os Correios entregaram, ao longo de 2024, mais de 1.200 toneladas de medicamentos e correlatos, que foram armazenados, transportados e entregues em 853 municípios do Estado de Minas Gerais. Outro serviço do Governo que utiliza a estrutura dos Correios, é a emissão do Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, que é o documento que identifica o contribuinte perante a Receita Federal. Em 2024, foram mais de 1,2 milhões de CPFs transacionados em todo País.

As soluções oferecidas pelos Correios, tais como o e-Carta e a Mala Direta Postal Especial, contribuem para a mitigação das emissões de GEE, uma vez que virtualizam parte do trajeto do objeto.

Mediante parceria com o banco Caixa Econômica Federal, os Correios oferecem serviços bancários básicos, em áreas onde não há agências bancárias, promovendo a inclusão financeira. Além disso, o Vale Postal Nacional Eletrônico é o principal serviço financeiro próprio, oferecido em âmbito nacional. Em 2024, foram mais de 160 mil vales postais emitidos. Também são comercializados seguros em parceria com o grupo francês *CNP Assurances*, nas agências dos Correios, com mais de 114 mil vendas em 2024.

5.6. Reconhecimentos Socioambientais

Em 2024, os Correios foram os vencedores do Prêmio A3P 2024 - Júri popular, promovido pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima - MMA, na categoria “Uso racional dos recursos naturais e bens públicos” com o projeto “Eficiência Energética nos Correios e Estacionamento Solar”, que consistiu na instalação de lâmpadas de LED, aliando tecnologia, economia, sustentabilidade e mais segurança nas unidades dos Correios; e o Estacionamento Solar, cuja geração de energia, mediante módulos fotovoltaicos, vem permitindo reduzir as despesas relativas à conta de energia elétrica do Edifício Correios Sede.

No que diz respeito à sustentabilidade ambiental, os Correios tiveram, por mais um ano, seu Inventário Corporativo de Gases de Efeito Estufa reconhecido pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, com a obtenção do Selo Prata no Programa Brasileiro GHG *Protocol* - PBGHG, amplamente reconhecido no mercado nacional e internacional, pela realização completa dos seus inventários, com dados divulgados em Registro Público.

Conclusão

A avaliação da execução do Plano Estratégico 2024-2028, evidencia que a Empresa tem mantido esforços para manter convergente o cumprimento de sua missão de promover a integração nacional, contribuindo com o Governo no desenvolvimento socioeconômico, conectando pessoas, instituições e negócios. Por meio de soluções de comunicação e logísticas acessíveis e competitivas, os Correios prestam serviço essencial à sociedade brasileira, ofertando, do mesmo modo, pacote de soluções para pequenos, médios e grandes clientes. Esses esforços ganham ainda mais relevância diante dos cenários impostos pelas constantes mudanças no ambiente de negócios e nos hábitos de consumo.

A atuação dos Correios é guiada pelos valores organizacionais da Empresa: sustentabilidade, centralidade no cliente, presença nacional, integridade, respeito às pessoas e diversidade. O objetivo é atender às necessidades e expectativas dos clientes de forma ágil, contribuindo para a sociedade e assegurando transparência e ética em todas as ações.

No tocante aos resultados obtidos no exercício de 2024, constatou-se que o desempenho da Empresa foi impactado negativamente pela retração na receita de vendas, especialmente nos segmentos Internacional e Encomenda.

Diante dos resultados alcançados, a Empresa deve direcionar seus esforços para aproveitar potenciais oportunidades no próximo ciclo. Ainda assim, os desafios para os próximos anos permanecem, dentre os quais, destacam-se: alcançar resultado operacional positivo; reduzir ainda mais as emissões de gases prejudiciais ao meio ambiente e à saúde das pessoas, especialmente aquelas provenientes do uso de combustíveis fósseis na frota terrestre e aérea, bem como da geração de energia a partir de fontes não renováveis; aprimorar práticas de governança corporativa, com foco na transformação digital e inovação; investir no aumento da lealdade dos clientes, englobando novos e antigos consumidores; e acelerar o desenvolvimento organizacional, promovendo novas formas de pensar, agir e realizar negócios, de modo a impulsionar a Empresa por meio de capacidades digitais.

Adicionalmente, busca-se ampliar a participação nos mercados de livre concorrência, expandindo a plataforma de negócios, com foco em soluções digitais para o comércio eletrônico; ampliar a receita oriunda de contratos de aquisição de produtos e da prestação de serviços ao Governo; e otimizar a operacionalização dos serviços e a eficiência no uso de recursos para atendimento e distribuição. Esse conjunto de ações visa, simultaneamente, cumprir as obrigações constitucionais da Empresa, atendendo às metas estabelecidas pelo Governo, bem como às necessidades dos clientes e da própria organização.

Ressalta-se, ainda, que os direcionamentos contidos no Plano Estratégico se mantêm relevantes e desafiadores para a Empresa, demandando um compromisso contínuo com a sua implementação e com a geração de valor, de forma sustentável, e alinhada às transformações do ambiente institucional e de mercado.

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

HILTON ROGÉRIO MAIA CARDOSO

Diretor de Negócios

LOIANE DE CARVALHO BEZERRA DE MACEDO

Diretora Econômico-Financeiro

GETÚLIO MARQUES FERREIRA

Diretor de Gestão de Pessoas

JOSÉ RORÍCIO AGUIAR DE VASCONCELOS JÚNIOR

Diretor de Administração

Respondendo pela Diretoria de Operações

Portaria nº 25/2025

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 2024

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

Presidência - PRESI

Secretaria Executiva da Comissão de Ética dos Correios - 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

Comitê de Gestão do Portfólio de Programa e Projetos Estratégicos - COGPE

Gabinete da Presidência - GAPRE

Departamento de Correição - DECOR

Departamento de Comunicação Institucional - DECOM

Superintendência Executiva Jurídica - SEJUR

Departamento Jurídico - DEJUR

Departamento Jurídico Contencioso - DJCON

Superintendência Executiva de Relacionamento Institucional - SURIN

Departamento de Relacionamento Institucional - DERIN

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 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

Superintendência Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação - SUTIC

Departamento de Planejamento e Gestão de TIC - DEPGE

Departamento de Soluções de Operação e Negócios - DESON

Departamento de Sistemas de Gestão - DESIG

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

Superintendência Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação - SUTIC

Departamento de Planejamento e Gestão de TIC - DEPGE

Departamento de Soluções de Operação e Negócios - DESON

Departamento de Sistemas de Gestão - DESIG

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 Gestão de Pessoas - DIGEP

Superintendência Executiva de Gestão de Pessoas - SUGEP

Departamento de Gestão de Pessoas - DEGEP

Departamento de Relacionamento Organizacional - DERO

Departamento de Desenvolvimento Organizacional - DESEO

Central de Serviços de Gestão de Pessoas - CEGEP

Superintendência-Executiva de Educação - SUEDU

Universidade Corporativa dos Correios - UNICO

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

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

