
RELATÓRIO - Nº 65616307/2026
COLEGIADOS-DIGOE

ANÁLISE DE METAS E RESULTADOS 2025

1. OBJETIVO

Em atendimento ao disposto na Lei das Estatais (§2º do artigo 23 da Lei nº. 13.303/2016) e no Estatuto Social dos Correios (artigo 50, inciso XXXVII), o presente documento tem por objetivo apresentar a análise das metas e resultados alcançados no exercício de 2025, no âmbito da execução do Plano Estratégico 2025/2029 e Plano de Negócios.

Informa-se, ainda, que, conforme previsto no §3º do artigo 23 e no §4º do artigo 86 da Lei nº 13.303/2016, no artigo 22 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), e no artigo 5º do Decreto nº 7.724/2012, determinadas informações específicas relacionadas ao Plano de Negócios e ao Plano Estratégico não são divulgadas ao público em geral. Tal restrição visa resguardar a competitividade da Empresa no mercado em que atua, prevenir riscos e ameaças ao seu patrimônio, aos seus serviços e ao seu equilíbrio econômico-financeiro, evitando, assim, eventuais prejuízos institucionais, financeiros e operacionais.

2. PERFIL INSTITUCIONAL DOS CORREIOS

Os Correios são uma empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações, com capital social de R\$ 3.403 milhões, integralmente constituído pela União. A empresa é regida por seu Estatuto Social e pelas normas aplicáveis, incluindo o Decreto-Lei de criação nº 509/1969, as Leis n.º 6.404/1976, 6.538/1978, 12.490/2011, 13.303/2016 e o Decreto nº 8.945/2016.

A Empresa é responsável, em regime de exclusividade, 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.

3. PLANO ESTRATÉGICO 2025/2029

A estratégia de longo prazo dos Correios foi formalizada por meio do Plano Estratégico 2025/2029, construído a partir da realização de um diagnóstico, que contemplou análise do plano vigente, dos ambientes interno e externo, das tendências de mercado nacionais e internacionais, das melhores práticas adotadas pelas administrações postais ao redor do mundo, das diretrizes governamentais, da situação econômico-financeira da Empresa e dos principais desafios a serem enfrentados.

Com o propósito de se consolidar como uma instituição competitiva, atuando de forma crescente nos mercados concorrenciais e alinhada às diretrizes de universalização dos serviços postais, os Correios confirmaram os principais norteadores contidos no Plano Estratégico 2024/2028, numa uma visão de futuro aderente à realidade do mercado atual, mantidos os espectros de atuação da Empresa, com o objetivo de assegurar a sustentabilidade econômico-financeira, socioambiental e governança; aumentar a lealdade dos clientes; assegurar a diversidade e a equidade; proporcionar uma experiência positiva aos empregados; crescer nos mercados concorrenciais e no relacionamento com o Governo Federal; acelerar a transformação digital; e otimizar a universalização do atendimento e da distribuição.

No processo de atualização do Plano Estratégico 2025/2029, foram estabelecidos objetivos e indicadores estratégicos, os quais foram desdobrados para o cumprimento da missão e o alcance da visão de futuro estabelecida.

Como parte desse desdobramento, foram definidas iniciativas corporativas a serem implementadas, bem como adotadas métricas de controle de desempenho. Além disso, foi atualizado o Plano de Negócios dos Correios, com o objetivo de retratar o ambiente no qual a Empresa está inserida, identificar tendências de mercado, caracterizar os segmentos de negócio e projetar expectativas de receita de vendas. O documento ratifica as ações necessárias à execução do Plano Estratégico 2025/2029, traduzido em termos de metas e resultados almejados.

O acompanhamento da execução do plano, por meio do monitoramento da cesta de indicadores estabelecidos, possibilita a aferição do desempenho institucional. Essa análise subsidia a elaboração do presente relatório, em atendimento ao §2º do artigo 23 da Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) e ao artigo 50, inciso XXXVII, do Estatuto Social dos Correios.

Identidade Corporativa

A identidade corporativa dos Correios (Figura 1) representa o conjunto de valores e crenças com os quais a empresa se identifica e que a diferenciam das demais organizações presentes no mercado, sendo composta por negócio, missão, visão, valores e propósito.

Para 2025, a identidade corporativa foi mantida, sendo a inclusão do elemento “Propósito” a única alteração realizada nos elementos que a compõem.

Figura 1 - Identidade Corporativa dos Correios - Plano Estratégico Correios 2024/2028



Propósito: Ser presente pra você

Negócio: Soluções que aproximam

Missão: Promover a integração nacional, contribuindo com o Governo no desenvolvimento socioeconômico, conectando pessoas, instituições e negócios

Visão: Ser referência no ecossistema global de logística, com soluções de negócios e promoção de políticas públicas para a sociedade, de forma sustentável

Nossos Valores:



Fonte: Correios (2025)

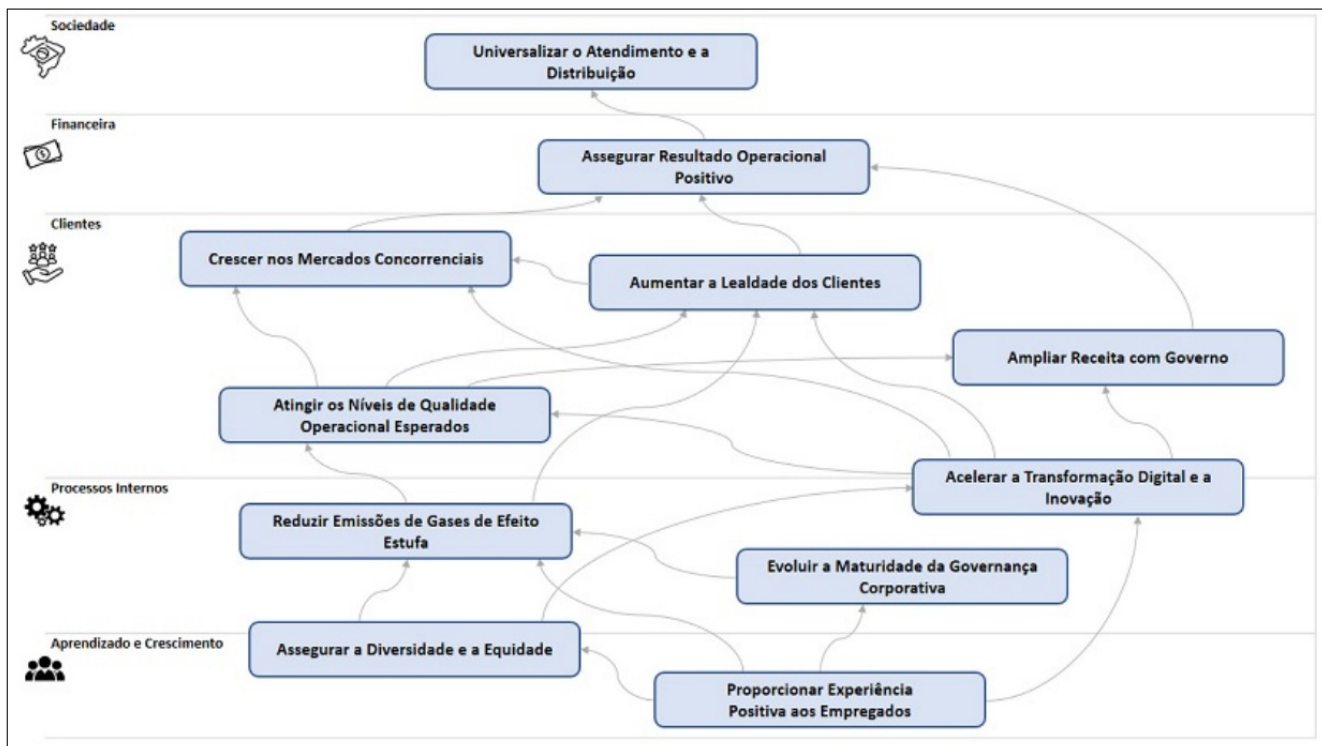
Objetivos Estratégicos e Indicadores Estratégicos

Os Objetivos Estratégicos são os norteadores do Plano Estratégico 2025/2029, que alinham os esforços institucionais e orientam o caminho que a Empresa deve seguir para exercer a sua Missão e alcançar a sua Visão.

Os Indicadores Estratégicos são instrumentos utilizados para mensurar o desempenho da Empresa e verificar o grau de atingimento dos Objetivos Estratégicos. As alterações e inclusões realizadas nos Objetivos Estratégicos, em 2025, resultaram em aprimoramentos, com o objetivo de manter sua aderência e a efetiva capacidade de mensuração dos resultados esperados no ciclo vigente.

O infográfico abaixo apresenta, dispostos nas perspectivas do *Balanced Scorecard* (BSC), os Objetivos Estratégicos, os quais são acompanhados por suas respectivas métricas descritas no item 4.

Figura 2: Objetivos Estratégicos - Perspectiva BSC



Fonte: Correios (2025)

4. METAS E RESULTADOS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

Apresentam-se, a seguir, as principais métricas e os resultados dos indicadores mensurados no exercício de 2025, acompanhados de suas respectivas avaliações:

Margem EBTIDA

O indicador Margem EBITDA mede o percentual de geração de recursos oriundos exclusivamente das atividades operacionais da Empresa, não considerando os efeitos financeiros, de impostos e de depreciação.

No acumulado até dezembro de 2025, o indicador registrou -33,86%, frente à meta estabelecida de 5%, o que corresponde a uma realização de -777,20%. Esse desempenho reflete os desafios enfrentados quanto à rentabilidade operacional e foi impactado, principalmente, por uma receita de vendas inferior à projetada para o período e despesas com precatórios. O resultado sinaliza a necessidade de intensificar iniciativas voltadas à melhoria da eficiência operacional e à sustentabilidade econômico-financeira da Empresa.

Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa

O indicador Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa tem como objetivo mensurar as emissões corporativas de CO₂ equivalente dos Correios, permitindo o acompanhamento contínuo do processo de redução da emissão de poluentes. Essa mensuração está alinhada à Política de Sustentabilidade da Empresa e ao seu compromisso com a preservação ambiental.

Em 2025, considerando os três escopos de emissão, o resultado apurado foi de 304.900,24 tCO₂e, o que representou uma redução de 36,79% em relação ao ano

base de 2021. Esse desempenho superou em 34,78 pontos percentuais a meta de redução inicialmente prevista, de 2,01%.

Entre os fatores que mais contribuíram para esse resultado, destacam-se a redução do consumo de combustíveis da frota terceirizada, a diminuição do consumo de energia elétrica e a redução do uso de combustíveis fósseis pela frota própria. A redução no consumo da frota terceirizada decorreu, principalmente, do cancelamento de cinco linhas aéreas, da suspensão de linhas rodoviárias e do encerramento de contratos de transporte, em virtude de restrições orçamentárias. No escopo 2, aliado à redução do consumo de energia por ações de eficiência energética adotadas pela empresa, destaca-se, também, a redução do fator de emissão de CO₂ pela geração de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional (SIN), quando comparado ao ano base de 2021. No que se refere à frota própria, a redução do consumo de combustíveis fósseis está relacionada ao uso mais intensivo do etanol, com substituição parcial da gasolina, bem como à redução do consumo de diesel, decorrente da substituição de parte da frota leve a diesel por veículos *flex*.

Avaliação da Melhoria da Governança Corporativa

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 50% da meta estabelecida para 2025. Dentre as dimensões avaliadas, destacaram-se: “Governança e Gestão” e “Sustentabilidade”.

Net Promoter Score dos Correios

O indicador Net Promoter Score (NPS) dos Correios mensura o nível de lealdade dos clientes inclinados a recomendar a empresa para um amigo ou familiar, considerando a sua experiência com a marca, de um modo geral. O resultado de 2025 correspondeu ao percentual de realização de 2,46% da meta definida para o período, refletindo desafios que podem ter impactado a percepção dos clientes. O resultado do indicador manteve-se abaixo da meta, atingindo 4,4 pontos até o mês julho de 2025, posicionando a empresa na zona de aperfeiçoamento (0 a 49) e em queda nos meses seguintes, finalizando o ano com 1,60 ponto, o que reforça a importância da busca contínua por melhorias nos serviços com foco na experiência do cliente.

Experiência do Empregado

O indicador Experiência do Empregado visa mensurar a satisfação e a lealdade dos empregados em relação à Empresa. O resultado de 2025 correspondeu ao percentual de realização de -16,91% da meta definida para o período.

Índice de Entrega no Prazo

O indicador Índice de Entrega no Prazo avalia o cumprimento dos prazos estabelecidos para os principais segmentos postais da Empresa: Encomenda, Logística e Mensagem. O resultado de 2025 correspondeu a 92,76% da meta definida para o período, reflexo, principalmente, de impactos decorrentes de eventos operacionais extraordinários. Ainda assim, o desempenho alcançado demonstra o esforço contínuo da empresa para reestabelecer a qualidade na

prestação de seus serviços.

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 pelo decréscimo na quantidade de encomendas no tráfego postal, em razão do aumento da incidência de tributação das remessas de importação a partir da criação do Programa Remessa Conforme.

Nas operações nacionais, merece destaque 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 isso, foram realizados investimentos na infraestrutura das unidades, bem como melhorias em sistemas e recursos tecnológicos. Além disso, foram implementadas iniciativas voltadas à melhoria da qualidade e ao 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, mantendo-se o foco nas metas de universalização dos serviços postais.

Market Share Encomendas

O indicador *Market Share - Encomendas* mensura o percentual de participação dos Correios no mercado nacional de encomendas, com base na quantidade de objetos efetivamente distribuídos.

O resultado de 2025 correspondeu ao percentual de realização de 67,74% 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.

Incremento de Receita de Governo

O indicador Incremento de Receita de Governo tem como objetivo acompanhar, direcionar e maximizar os resultados da empresa no relacionamento comercial com o Governo e considerou, em especial, a oportunidade de expansão da parceria entre a empresa e os órgãos e entidades públicas, em parte decorrente da promulgação da Lei nº 14.744/2023 e a edição do Decreto nº 12.124/2024 (regulamentador da citada lei), que determinam a preferência de uso dos Correios pela Administração Pública Direta e Indireta Federal (Empresas Estatais, Autarquias e Fundações) para a prestação de serviços de forma não exclusiva. O resultado de 2025 correspondeu ao percentual de realização de 91,84% da meta definida para o período, impulsionado pela ampliação dos negócios com diversos órgãos de governo estaduais e municipais. Os principais impactos negativos se concentraram no Governo Federal, principalmente devido a operações ocorridas em 2024 e não repetidas em 2025 por parte da Caixa Econômica Federal, Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional (MIDR) e Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE).

Índice Digital

O indicador Índice Digital tem por finalidade aferir o nível de maturidade digital da Empresa, por meio da avaliação do grau de transformação nos canais, processos e

serviços, bem como das competências digitais existentes, com vistas ao fortalecimento da competitividade e à perenidade dos Correios.

O resultado de 2025 correspondeu ao percentual de realização de 71,72% da meta definida para o período.

Customer Effort Score

O indicador *Customer Effort Score* visa mensurar o nível de esforço dos clientes com contrato (Pessoa Jurídica) ao utilizar os sistemas dos Correios, considerando sua jornada específica, além de avaliar o esforço dos usuários no Portal Correios.

O desempenho de 102% de atingimento da meta estabelecida para 2025 reflete a efetividade das ações estruturantes adotadas no âmbito da gestão da Experiência do Cliente, com destaque para a consolidação da métrica Customer Effort Score como instrumento estratégico de escuta ativa e de direcionamento das melhorias.

A aplicação contínua das pesquisas CES nos principais canais e plataformas digitais dos Correios permitiu identificar, de forma objetiva e sistemática, os pontos de fricção mais relevantes na jornada do cliente, subsidiando decisões orientadas por dados e fortalecendo o alinhamento às diretrizes do Plano Estratégico 2025-2029, especialmente no que se refere à Centralidade do Cliente, à Transformação Digital e ao aumento da lealdade.

Diversidade Organizacional - Raça e Mulheres

O indicador Diversidade Organizacional - Raça tem por objetivo identificar e medir a diversidade dentro dos Correios, no critério raça (negros), nos diferentes níveis e segmentos avaliados. O resultado de 2025 correspondeu ao percentual de realização de 97,67% da meta definida para o período.

O indicador Diversidade Organizacional - Mulheres tem por objetivo identificar e medir a diversidade dentro dos Correios, no critério gênero (mulheres), nos diferentes níveis e segmentos avaliados. O resultado de 2025 correspondeu ao percentual de realização de 90,20% da meta definida para o período.

Universalização do Atendimento Postal Básico

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 MCom nº 15.441/2024.

O resultado de 2025 correspondeu ao percentual de realização de 99,21% da meta definida para o período. Embora a meta não tenha sido integralmente alcançada, o desempenho registrado representa o segundo melhor resultado dos últimos sete anos, evidenciando avanços na ampliação da cobertura. Foram ofertadas 8.147 posições de atendimento, das 8.212 estabelecidas na meta.

Universalização da Distribuição

O indicador Universalização dos Serviços de 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 MCom nº 15.441/2024. A Portaria também prevê, no Art. 11º, §4º, que distritos com população de até 1.999 habitantes, sem Distribuição Domiciliária (DD) em 12/2020 ou 12/2024, e que não dispunham de Retirada de objeto dentro do Distrito em 12/2024, podem ser atendidos pela modalidade ROD FORA do Distrito, ou seja, em unidade com distância de até 15 km. No ano de 2025, um total de 190 distritos foram contemplados por essa regra.

O resultado de 2025 correspondeu a 96,10% da meta definida para o período, representando que a empresa esteve presente em 9.251 distritos, do universo de 10.027 considerados para o ano de 2025.

Plano de Negócios

Em relação ao Plano de Negócios, verificou-se que as métricas utilizadas coincidem com os 14 Indicadores Estratégicos aprovados para o ciclo, dos quais constatou-se que, no 4º trimestre de 2025, apenas dois indicadores apresentaram resultados igual ou acima das metas planejadas: o *Customer Effort Score* - CES e o Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa - REGEE.

5. CONCLUSÃO

A avaliação da execução do Plano Estratégico 2025/2029 evidencia que a Empresa tem envidado esforços para o cumprimento de sua missão de promover a integração nacional, contribuindo com o Governo para o desenvolvimento socioeconômico do país, conectando pessoas, instituições e negócios e para o alcance da sua visão de futuro. Tais esforços se tornam ainda mais relevantes diante das constantes transformações no ambiente de negócios e nas dinâmicas de consumo da sociedade contemporânea.

Guiados por nossos valores organizacionais — sustentabilidade, centralidade no cliente, presença nacional, integridade, respeito às pessoas e diversidade —, seguimos comprometidos com uma atuação voltada para o fortalecimento institucional e o atendimento às necessidades da população brasileira.

Diante dos resultados alcançados, os Correios continuarão a avançar com foco em ampliar suas frentes de atuação e capturar oportunidades estratégicas no novo ciclo de gestão. Ainda assim, permanecem desafios significativos a serem enfrentados, dentre os quais se destacam: alcançar resultados operacionais positivos e sustentáveis; intensificar a redução das emissões de gases de efeito estufa, contribuindo para a agenda ambiental do país; aprimorar continuamente as práticas de governança corporativa, aumentar a lealdade dos clientes, fidelizando públicos tradicionais e conquistando novos perfis de consumo; e acelerar o desenvolvimento organizacional, fomentando uma cultura de inovação e transformação digital.

Ressalta-se, por fim, que os direcionamentos estabelecidos no Plano Estratégico 2025/2029 permanecem ainda mais relevantes e desafiadores para o momento atual, sobretudo em um cenário institucional e mercadológico em constante transformação. Assim, torna-se essencial o engajamento contínuo de toda a organização com a execução da estratégica e com a geração de valor de forma geração de valor de forma sustentável, integrada e orientada ao futuro.



Documento assinado eletronicamente por **Sonia Faustino Mendes, Presidente**, em 27/05/2026, às 14:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Nunes Escorcio Lima Moura, Conselheiro de Administracao Titular**, em 27/05/2026, às 14:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Everton Ferreira dos Santos, Conselheiro de Administracao Titular**, em 27/05/2026, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jorge Ricardo Bittar, Conselheiro de Administracao Titular**, em 27/05/2026, às 17:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Emmanuel Schmidt Rondon, Presidente**, em 28/05/2026, às 15:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gil Pinto Loja Neto, Conselheiro de Administracao Titular**, em 28/05/2026, às 16:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Augusto Cunto de Almeida Machado, Conselheiro de Administracao Titular**, em 28/05/2026, às 17:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **65616307** e o código CRC **FD9EBB03**.