

# RELATÓRIO INTEGRADO 2025

# Sumário

Bem-Vindos .....	3
Mensagem do Presidente.....	5
Capítulo 1 - Visão Geral dos Correios e Ambiente Externo .....	8
1.1. Quem Somos.....	8
1.1.1. Estrutura Organizacional .....	9
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.....	16
1.6. Políticas Públicas .....	19
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 .....	25
1.8. Cenário Nacional e Internacional.....	25
Capítulo 2 - Plano Estratégico Correios e Governança .....	28
2.1. Plano Estratégico .....	28
2.1.1. Desafios e Incertezas.....	29
2.2. Governança Corporativa .....	29
2.2.1. Modelo de Governança Corporativa .....	29
2.2.2. Indicadores de Governança .....	33
2.2.2.1. Indicador de Governança das Empresas Estatais - IG-Sest.....	33
2.2.2.2. Anuário 360° - Revista Época Negócios .....	35
2.2.2.3. Medidas Adotadas em Relação aos Indicadores.....	35
2.2.3. Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa .....	36
2.3. Gestão de Riscos .....	36
2.3.1. Riscos Estratégicos, Oportunidades e Perspectivas .....	41
2.3.2. Compliance.....	42
2.4. Segurança .....	44
2.5. Controle Interno .....	46
2.6. Auditoria Interna .....	46
2.7. Corregedoria .....	49
2.8. Comunicação Institucional e Corporativa .....	53
2.8.1. Comunicação Institucional .....	53
2.8.2. Comunicação Corporativa .....	54

Capítulo 3 - Resultados da Gestão .....	55
3.1. Plano Estratégico - Indicadores, Metas e Resultados Alcançados.....	55
3.1.1. Indicadores Setoriais .....	63
3.2. Resultados das Principais Áreas de Gestão .....	71
3.2.1. Negócios .....	71
3.2.2. Operações .....	82
3.2.3. Tecnologia .....	86
3.2.4. Administração .....	90
3.2.5. Gestão de Pessoas .....	96
Capítulo 4 - Informações Orçamentárias, Financeiras e Contábeis .....	104
4.1. Gestão Orçamentária .....	104
4.1.1. Descentralização de Recursos .....	106
4.2. Gestão de Custos .....	108
4.3. Desempenho Financeiro e Contábil.....	109
4.3.1. Indicadores de Rentabilidade.....	113
4.3.2. Situação Financeira.....	113
4.3.3. Situação Patrimonial .....	116
4.4. Normas Legais Adotadas e Mecanismos de Controle .....	117
4.5. Conclusões da Auditoria Independente.....	120
4.6. Determinações e Recomendações do Tribunal de Contas da União.....	120
4.7. Recomendações da Controladoria-Geral da União .....	121
4.8. Principais Ações de Supervisão nas Entidades Ligadas aos Correios.....	121
Capítulo 5 - Sustentabilidade Empresarial.....	123
5.1. Governança em Sustentabilidade.....	123
5.2. Gestão de Riscos .....	124
5.3. Cuidado Ambiental e Social.....	124
5.3.1. Cuidado Ambiental.....	124
5.3.2. Cuidado Social .....	127
5.4. Negócios Sustentáveis .....	129
5.5. Reconhecimentos Socioambientais .....	129
Conclusão .....	131
Apresentadores de Contas .....	132
Anexo I .....	134

## Bem-Vindos

**Este é o Relatório de Gestão dos Correios de 2025, elaborado na forma de relato integrado.**

Em conformidade com o 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, a transparência e a conectividade das informações, evidenciando como a organização atuou na preservação e na recomposição de sua capacidade de geração de valor no curto, médio e longo prazos, diante dos desafios enfrentados no exercício, à luz da Estrutura Internacional para o Relato Integrado, desenvolvida pelo Conselho Internacional para o Relato Integrado (IIRC).

Para tanto, apresenta uma estrutura de conteúdo capaz de oferecer uma visão clara e concisa de como a estratégia, a governança, o desempenho e as perspectivas conduzem à preservação e à recomposição da capacidade de geração de valor, demonstrando os resultados alcançados em relação aos objetivos estabelecidos.

A adoção do modelo de relato integrado está estabelecida pela Instrução Normativa TCU nº 84/2020 e pela Decisão Normativa TCU nº 198/2022, orientando a prestação de contas segundo as diretrizes internacionais de relato integrado.

Este relatório busca não apenas atender às diretrizes de reporte e transparência, mas, sobretudo, apresentar e comunicar às partes interessadas, de forma objetiva e de fácil compreensão, os resultados alcançados pelos Correios em 2025, com eventuais comparações históricas, quando aplicável.

### **Aviso ao leitor:**

Ao longo do relatório, poderá haver pequena variação entre os valores apresentados, em razão de arredondamentos que impactam o somatório e a divulgação de números (tabelas e textos), bem como a soma de percentuais, que pode não totalizar 100%.

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

### **Materialidade**

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

A primeira etapa consistiu na identificação e no mapeamento das informações consideradas relevantes para a empresa e capazes de impactar sua capacidade de gerar valor nos curto, médio e longo prazos, tais como: Plano Estratégico Correios, cadeia de valor, sustentabilidade empresarial, tendências dos mercados internacional e nacional e a forma de relacionamento da empresa com clientes e a sociedade em geral. Também foram considerados a situação econômico-financeira da empresa e o conteúdo do Anexo da Decisão Normativa TCU nº 198, de 23 de março de 2022.

A segunda etapa abrangeu a priorização, na qual foram verificados os tópicos que deveriam ser relatados, considerando 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, a partir da reavaliação das 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 2025.

Destacam-se os seguintes temas:

- a) Plano Estratégico Correios 2025-2029;
- b) excelência em governança corporativa, com enquadramento dos Correios no nível de Excelência no IG-Sest;
- c) gestão de pessoas e eficiência organizacional, com Programa de Desligamento Voluntário e medidas voltadas ao aumento da eficiência operacional;
- d) transformação digital, modernização tecnológica e inovação operacional dos processos logísticos;
- e) expansão dos serviços digitais, soluções logísticas integradas, comércio eletrônico e atendimento a políticas públicas;
- f) ampliação da rede de atendimento, capilaridade e inclusão social;
- g) investimentos em infraestrutura, automação, mobilidade urbana sustentável e ativos imobiliários;
- h) promoção da diversidade, inclusão e bem-estar organizacional.

Na terceira etapa, procedeu-se à validação das informações em ciclos sucessivos, com a participação de diversos atores e em diferentes níveis da hierarquia, até a deliberação da alta administração, assegurando a razoabilidade e a consistência das informações, com base nos dados disponíveis, bem como sua validação pelas instâncias competentes.

Por fim, o processo definiu e alinhou os temas relevantes para a gestão e para o Plano Estratégico dos Correios, de modo a apresentar um conteúdo sucinto, interconectado e útil para avaliar a razoabilidade do que foi relatado, evidenciando resultados relevantes e reforçando a responsabilidade corporativa e a transparência perante a sociedade e os órgãos de controle.

Salienta-se a opção por um formato híbrido de relatório, ao contemplar o conteúdo de sustentabilidade empresarial ao longo de todo o documento, além de organizá-lo de forma sintética no Capítulo 5 - Sustentabilidade Empresarial. A Norma ISO 26000, a Prática Recomendada ABNT PR 2030 - ASG e os padrões do *Global Reporting Initiative* (GRI) fundamentaram a elaboração dos conteúdos de sustentabilidade. As normas IFRS S1 e S2 também foram consideradas, sem aplicação integral.

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

\* \* \* \* \*

## Mensagem do Presidente

O ano de 2025 representou mais do que uma referência temporal para os Correios: foi um período de inflexão, no qual se passou de uma lógica predominantemente reativa para uma postura mais estratégica e deliberada. Diante de um contexto desafiador, marcado por transformações econômicas, tecnológicas e sociais, a empresa adotou uma postura responsável e propositiva, promoveu escolhas estruturantes e iniciou um movimento consistente de reorganização institucional. Sem se afastar de sua missão pública constitucional, os Correios avançaram no fortalecimento da governança, no aperfeiçoamento da gestão e no reposicionamento estratégico necessário para sustentar sua relevância no presente e no futuro.

A aprovação do Plano Estratégico Correios 2025-2029 consolidou esse movimento ao incorporar o “Propósito” como componente essencial da identidade corporativa – Ser presente pra você. Esse avanço fortaleceu o alinhamento entre estratégia, atuação institucional e impacto social, orientando a tomada de decisões, a comunicação com a sociedade e a mobilização das equipes. A partir desse direcionamento, novas estratégias foram definidas para ampliar a capacidade da empresa de responder, com maior assertividade, às dinâmicas do setor postal, logístico e digital, mantendo coerência entre quem somos, o que entregamos e o valor que geramos para o País. Os direcionamentos contidos no Plano Estratégico permanecem desafiadores, demandando compromisso contínuo com sua implementação, com a geração de valor e com a sustentabilidade do modelo de negócio, em alinhamento às transformações do ambiente institucional e de mercado.

A dimensão e a capilaridade dos Correios se expressaram, em 2025, na amplitude de suas operações em todo o território nacional. Presente em 5.563 municípios brasileiros, o que corresponde a 99,87% do total de 5.570 municípios, a empresa realizou mais de 263 milhões de atendimentos ao longo do ano, com apoio de mais de 22 mil guichês. Diariamente, foram entregues mais de 7 milhões de objetos postais, sustentados por uma infraestrutura que inclui 39 centros de tratamento automatizados, com capacidade para processar mais de 23 milhões de objetos por dia. Os avanços na logística integrada representaram passos importantes na busca por maior eficiência operacional, geraram ganhos de produtividade e fortaleceram a capacidade de atendimento às demandas crescentes da sociedade e do comércio eletrônico.

Nesse contexto, a transformação digital permaneceu como diretriz estratégica, atuando de forma transversal para viabilizar negócios, aprimorar processos e garantir a continuidade, a disponibilidade e a evolução da Plataforma Digital Correios, promovendo avanços consistentes na modernização da empresa e na experiência dos clientes. Nos últimos três anos, com o objetivo de elevar a qualidade dos serviços prestados, os Correios investiram aproximadamente R\$ 1.853 milhões na modernização e na otimização da capacidade produtiva e de infraestrutura, com destaque para a ampliação e modernização da frota de veículos, a manutenção da infraestrutura operacional e os investimentos em ativos de tecnologia, voltados à segurança da informação, ao armazenamento de dados e à atualização do parque de informática.

O fortalecimento institucional também contou com investimentos estruturantes. Em 2025, os Correios aplicaram R\$ 73,7 milhões em obras e serviços de engenharia voltados à modernização da infraestrutura postal, com melhorias ergonômicas, acessibilidade, aquisição de equipamentos e aprimoramento das condições prediais. Paralelamente, avançaram obras estratégicas integrantes do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), como os complexos operacionais de São Luís/MA, Londrina/PR, Minas Gerais e Fortaleza/CE, que, quando concluídos, contribuirão para maior eficiência, segurança e qualidade dos serviços prestados à população.

As pessoas permaneceram no centro da estratégia. Em alinhamento ao posicionamento institucional, a Política Corporativa de Gestão de Pessoas priorizou a sustentabilidade ambiental, econômica e social; o fortalecimento da empresa pública; os direitos humanos; e a equidade e a diversidade. A incorporação dos princípios do trabalho decente, alinhados à agenda ASG, e o fortalecimento da educação corporativa como vetor de desenvolvimento de competências foram determinantes para promover inclusão, desempenho e qualificação da força de trabalho, em uma lógica de gestão colaborativa, integrada e ágil.

No campo da sustentabilidade ambiental, os Correios mantiveram práticas reconhecidas nacional e internacionalmente. Pelo sexto ano consecutivo, o Inventário Corporativo de Gases de Efeito Estufa obteve o Selo Prata do Programa Brasileiro GHG *Protocol*, com divulgação transparente dos dados em registro público. Além disso, todas as Superintendências Estaduais e o Correios Sede receberam o Selo A3P de Monitoramento Ambiental, reforçando o compromisso da empresa com o uso responsável dos recursos naturais, a qualidade de vida no trabalho e as compras públicas sustentáveis.

O papel dos Correios como agente executor de políticas públicas foi reafirmado ao longo de 2025. O serviço Balcão do Cidadão ampliou o acesso da população a serviços essenciais, com destaque para o atendimento ao programa Desenrola Brasil, à parceria com o INSS para requerimento de benefícios por incapacidade temporária e ao apoio a aposentados e pensionistas em demandas sensíveis. No cenário internacional, a empresa assumiu protagonismo ao tornar-se o operador logístico estratégico da COP30, realizada em Belém/PA, consolidando sua capacidade técnica e institucional em eventos de relevância global e alinhados à agenda climática.

Diante de um mercado altamente competitivo, os Correios concentraram esforços em compreender com maior profundidade o comportamento dos clientes, a dinâmica do e-commerce e os movimentos concorrenciais. As análises realizadas orientaram ajustes comerciais, revisão de práticas, mitigação de perdas e a definição de diretrizes estratégicas para 2026. No campo econômico-financeiro, o desempenho de 2025 foi impactado pela queda das receitas, pelo aumento das despesas operacionais e pela elevação das despesas financeiras. Ainda assim, a empresa reafirma a solidez de seu modelo de negócio, sustentado pela autonomia no financiamento de suas atividades e investimentos, sem dependência de recursos do Tesouro Nacional. A receita bruta de vendas e serviços apresentou redução de 11,35%, influenciada, principalmente, pela retração do segmento Internacional, enquanto o segmento

Mensagem apresentou crescimento em relação a 2024, evidenciando a importância da busca contínua pela diversificação do portfólio de negócios.

Os Correios financiam suas atividades e investimentos por meio dos recursos gerados pela prestação de serviços postais, logísticos e financeiros, além de soluções voltadas ao comércio eletrônico. Essa base econômica sustenta a operação diária da empresa e vem sendo progressivamente complementada pelas medidas previstas no Plano de Reestruturação em curso, cuja implementação está orientada ao fortalecimento da sustentabilidade econômico-financeira no médio prazo, com a alocação de recursos próprios para a modernização da malha logística e o fortalecimento da missão pública de integração nacional. Até 2027, a prioridade da gestão é assegurar a eficiência operacional, a ampliação da qualidade dos serviços e a manutenção da presença nacional como ativo estratégico, com base na geração própria de recursos.

Nesse contexto, é fundamental reconhecer que os Correios executam uma política pública de caráter universal, garantindo capilaridade nacional, inclusão logística e acesso a serviços essenciais, sem contrapartida orçamentária específica por essa presença territorial. Ao contrário, em períodos de resultado positivo, a empresa realizou repasses de dividendos à União. Esse cenário reforça a compreensão do papel estratégico que essa rede pública permanente exerce diariamente para o País, inclusive onde a lógica estritamente comercial não se sustenta.

Os resultados apresentados neste Relatório Integrado demonstram que 2025 foi um ano de reconstrução consciente e de preparação para um novo ciclo. Um ciclo que exige responsabilidade pública, eficiência operacional, compromisso socioambiental e a convicção de que os Correios seguem sendo um patrimônio do povo brasileiro. É com esse espírito que reafirmamos o papel institucional de integrar o País, conectar pessoas e promover o desenvolvimento nacional.

Por fim, na qualidade de dirigente máximo dos Correios, reconheço minha responsabilidade pela fidedignidade das informações deste Relatório Integrado, assegurando que elas refletem, com base nas informações disponíveis e nos controles adotados, a posição da empresa. A Diretoria dos Correios reafirma, assim, seu compromisso com a transparência, com a boa governança e com a sociedade brasileira, na condução responsável desta empresa pública essencial ao Brasil.

**Emmanoel Schmidt Rondon**  
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. 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.

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, 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.

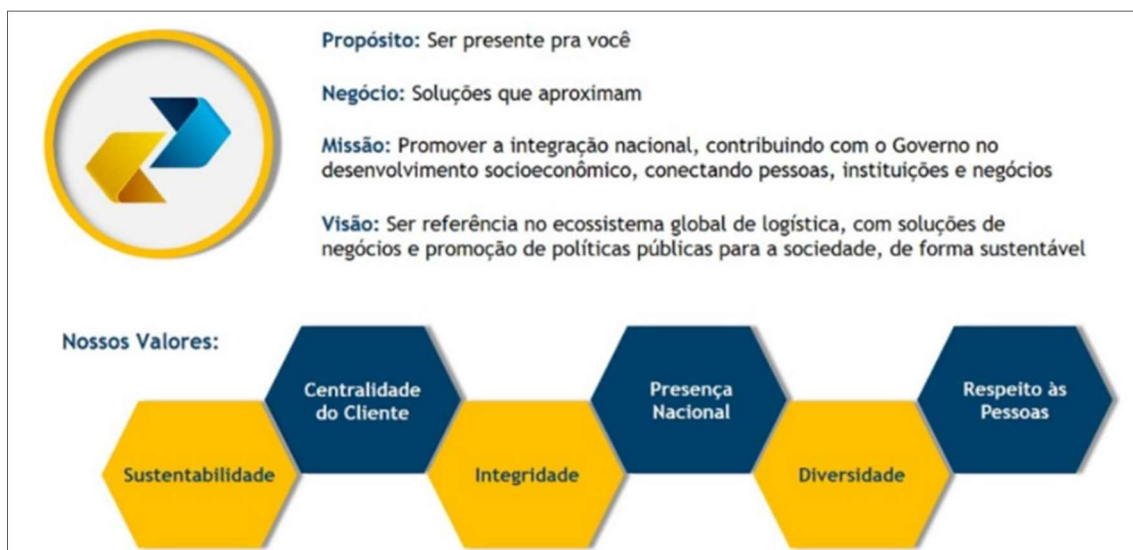
Os Correios são responsáveis pela operação no Brasil do serviço postal em regime de privilégio de exploração exclusiva, o que fortalece a sua função social de agente de integração nacional, ao garantir à população o acesso à cidadania e a diversos serviços de Governo. Além disso, acompanhando o crescimento 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, demonstrada na 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 - Plano Estratégico Correios 2025-2029

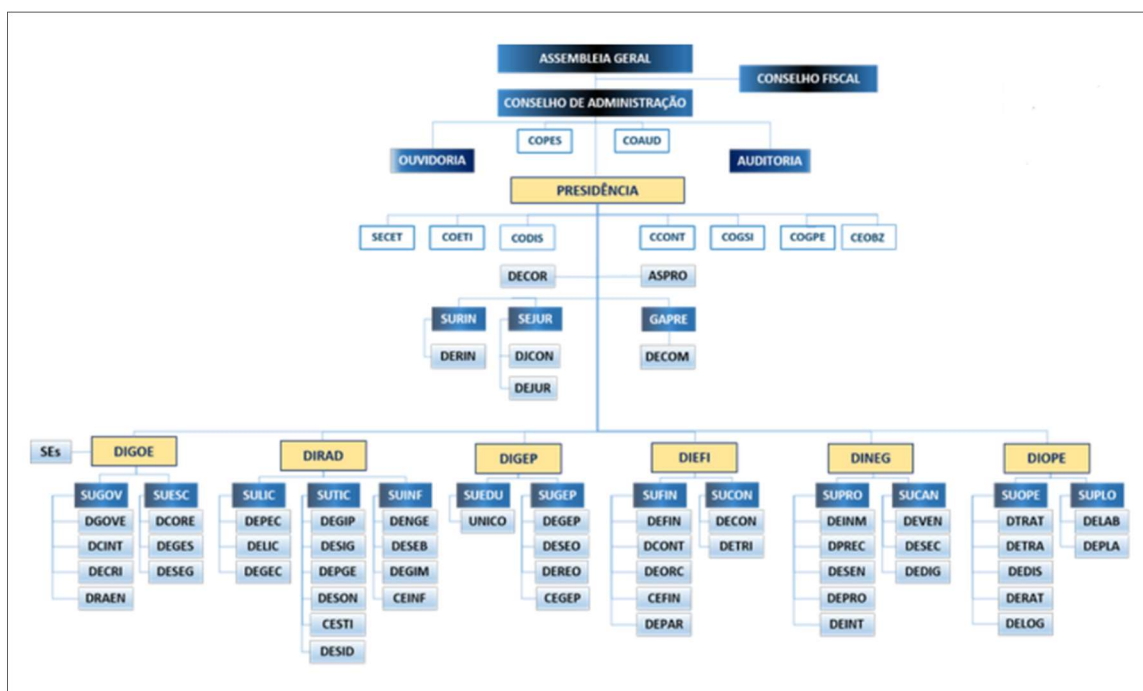


Fonte: Correios - Plano Estratégico Correios 2025-2029.

### 1.1.1. Estrutura Organizacional

A Figura 2 apresenta a estrutura organizacional dos Correios, evidenciando a disposição das instâncias de governança e das unidades administrativas, bem como as relações hierárquicas e funcionais estabelecidas no âmbito organizacional.

Figura 2: Estrutura Organizacional



Fonte: Correios, 2025.

## **1.2. Políticas e Normas Direcionadoras**

A atuação dos Correios é pautada por sua natureza jurídica, pelas 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 e 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 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 Auditoria Interna**

Tem por objetivo estabelecer linhas gerais de funcionamento das atividades de auditoria na empresa, conforme as normas e melhores práticas pertinentes,

orientando-a para o cumprimento de sua finalidade de aumentar e proteger o valor dos Correios.

#### **Política Corporativa de Consequências**

Estabelece princípios e diretrizes, de forma integrada e sistêmica, com o objetivo de orientar a aplicação de sanções éticas, administrativas e disciplinares a todos os colaboradores, independentemente do cargo ou função exercidos, em decorrência de condutas e ações relacionadas ao descumprimento do Código de Ética, do Código de Conduta Disciplinar, das normas, regulamentos e políticas internas, bem como da legislação aplicável 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 Dividendos**

Tem por finalidade estabelecer princípios, diretrizes e responsabilidades para a destinação de resultados, a distribuição de dividendos e o 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 necessária para a manutenção de seu negócio.

#### **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 Corporativa de Porta-Vozes**

Tem por objetivo estabelecer o papel dos porta-vozes dos Correios, de forma a garantir a unidade e a consistência do discurso institucional na prestação e transmissão de informações, proteger a imagem da empresa, potencializar oportunidades e mitigar riscos.

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

Define os princípios, diretrizes, competências e responsabilidades relativas à governança e à gestão da segurança da informação corporativa, bem como à proteção e à 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 Segurança Corporativa**

Estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades corporativas para nortear a governança e o fortalecimento da segurança corporativa, visando à proteção dos ativos e com a finalidade de contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos dos Correios.

## **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. Nela estão estabelecidos os princípios e diretrizes para o crescimento sustentável da empresa, sustentado por lideranças comprometidas e inovadoras e pela implementação de práticas de sustentabilidade.

## **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 dos 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 e decisão 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 Comercial**

Estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades para a sistematização do relacionamento dos Correios com seus clientes, definindo parâmetros para a

tomada de decisões e para a transparência nas relações comerciais.

### 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 3.

Figura 3: Programa de Compliance dos Correios



Fonte: Correios, 2025.  
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. Disponível em: Compliance – Correios.

### **Código de Conduta Ética e Integridade dos Correios**

Os Correios consideram a promoção da ética e da integridade, bem como a prevenção de conflitos, fatores determinantes para fortalecer a confiança na organização. Esses elementos contribuem para o bom desempenho e a evolução dos negócios e são essenciais para a criação e manutenção de um ambiente de trabalho saudável e transparente, impactando positivamente a sustentabilidade e a responsabilidade social da empresa.

A Comissão de Ética desempenha um papel central nesse contexto, com o principal objetivo de promover a cultura ética, a integridade e a transparência no ambiente organizacional. Sua atuação busca assegurar que práticas e comportamentos estejam alinhados aos valores e princípios éticos amplamente disseminados pela empresa.

A partir da implantação da Nota de Orientação Comportamental (NOC), medida administrativa de caráter educativo implementada pela Corregedoria dos Correios, observou-se uma redução significativa no número de processos éticos. A NOC orienta empregados sobre desvios comportamentais leves, desde que não resultem em danos ao erário, funcionando como alternativa à instauração de procedimento disciplinar e sem implicar penalidade ao empregado.

Com a diminuição dos processos éticos após a adoção da NOC, a Comissão de Ética pôde, em 2025, intensificar suas ações estratégicas de capacitação e prevenção, ampliando o uso dos recursos disponíveis.

A seguir, na Tabela 1, apresentam-se os números comparativos referentes ao tratamento de denúncias registrados na Comissão de Ética:

Tabela 1 - Tratamento de denúncias

ANO	DENÚNCIAS	DENÚNCIAS
	RECEBIDAS	ADMITIDAS PARA APURAÇÃO
2023	159	65
2024	284	116
2025	143	13

Fonte: Correios, 2025.

No âmbito da capacitação e prevenção, a Comissão de Ética participou de treinamentos periódicos, seminários e das reuniões mensais do Fórum de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública, espaço destinado às discussões e à troca de experiências entre comissões de ética da Administração Pública Federal.

Ainda como parte das ações de orientação e prevenção, a Comissão promoveu a orientação ativa dos empregados por meio de publicações periódicas

veiculadas nos canais oficiais de comunicação da empresa.

A Comissão também participou da análise de situações relacionadas a possíveis conflitos de interesse, cujo volume apresentou aumento significativo, passando de 55 análises em 2024 para 92 em 2025.

Por fim, foram realizadas ações para revisão e atualização do Código de Conduta Ética e Integridade, com o objetivo de torná-lo mais moderno, intuitivo e alinhado às boas práticas da Administração Pública e ao atual contexto social.

O documento pode ser consultado em: Código de Conduta Ética e Integridade.

### 1.3. Nossos Números

Os Correios possuem unidades em 5.563 (99,87%) dos 5.570 municípios brasileiros e entregam, diariamente, em torno de 7 milhões de objetos postais. A prestação do serviço postal, atribuída ao Estado brasileiro pela Constituição Federal, implica que os Correios – entidade criada para esse fim – estejam presentes em todo o território nacional, dispondo de infraestrutura capaz de sustentar operações compatíveis com o gigantismo do Brasil.

Os dados apresentados na Tabela 2 evidenciam a magnitude e a complexidade da operação realizada pela estatal na prestação dos serviços postais.

Tabela 2 - Nossos Números - Ano Base 2025

NOSSOS NÚMEROS	2025
Mensagens entregues por dia	5,62 milhões
Encomendas entregues por dia	1,34 milhão
Linhas aéreas	5
Toneladas de carga aérea por dia	+ de 140 toneladas
Unidades de tratamento	45 (1 CTC, 34 CTCE e 10 CTE)
Capacidade de tratamento instalada	Potencial, + de 5,4 milhões de encomendas/dia Instalada, + de 2,7 milhões de encomendas/dia + de 18 milhões de mensagens/dia
Unidades de atendimento	11.021
Quantidade de atendimentos	263 milhões
<i>Lockers</i> instalados	63 <i>Lockers</i> + de 6 mil objetos postados para <i>Lockers</i>
Armazéns para <i>fulfillment</i>	18
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	5.563
Carteiros	43.560

Fonte: Correios, 2025.

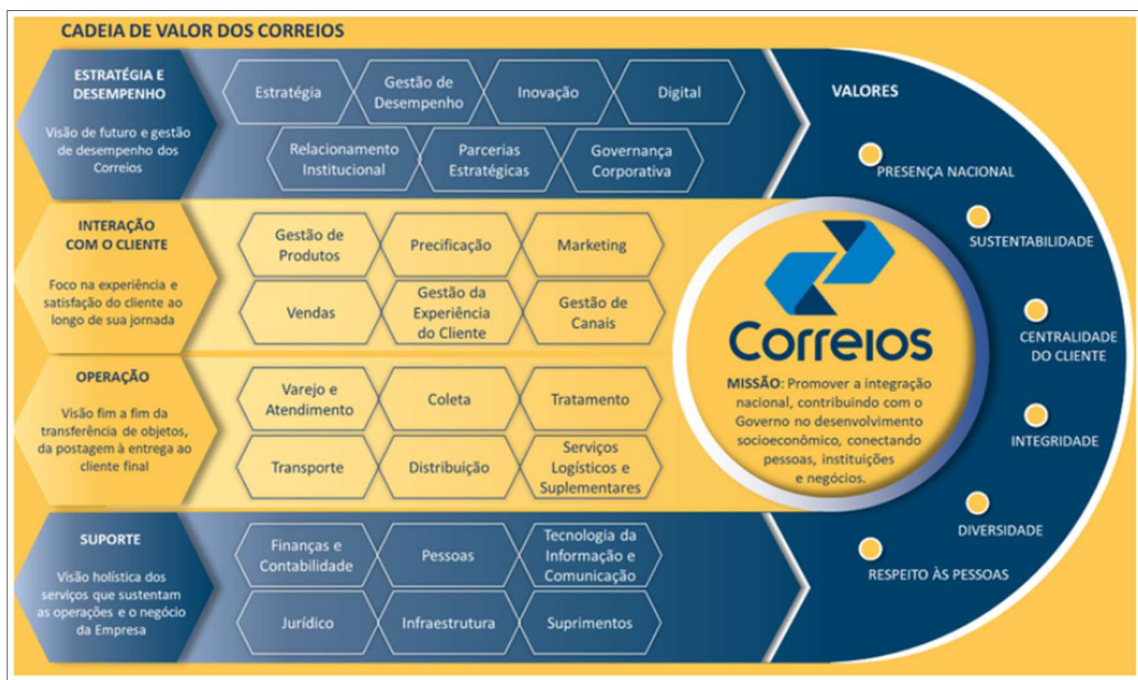
## 1.4. Cadeia de Valor

A cadeia de valor é uma representação gráfica que evidencia as interligações entre os processos que geram valor para os clientes. Além disso, permite à empresa identificar os principais processos que contribuem para o desenvolvimento de vantagem competitiva e para a 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 alcançar seus objetivos.

A estruturação dos macroprocessos na cadeia de valor dos Correios visa assegurar uma abordagem integrada e eficiente, alinhada aos objetivos organizacionais, possibilitando 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 demonstrado na Figura 4, 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, 2025.

## 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, mas também buscando compreender as necessidades individuais de seus clientes e adotar práticas de sustentabilidade empresarial, com foco 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 para o desenvolvimento socioeconômico e 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 maior conveniência à sociedade.

A diversidade e a amplitude da oferta de produtos e serviços dos 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, abrangendo a captação e a entrega de remessas nacionais e internacionais, bem como a prestação de serviços de logística integrada. Com uma extensa rede de agências, pontos de coleta e outras unidades operacionais, a empresa assegura 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 da empresa a constante busca 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. Incluem, também, a logística reversa, que possibilita o retorno da mercadoria ao remetente, com a 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 aos 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+, voltado para empresas – especialmente do e-commerce – que atuam no mercado nacional e internacional, e o Log Supri, destinado à gestão de estoques;
- c) Internacional: os Correios oferecem soluções logísticas internacionais abrangentes, incluindo o envio de mensagens, impressos e bens, adaptando-se ao comércio eletrônico global. Como operador postal designado do Brasil, a empresa segue as normas da UPU e disponibiliza serviços específicos para o e-commerce internacional. Contribuindo para o crescimento exponencial desse

setor no País, os Correios buscam atender de forma eficiente às demandas dos marketplaces, aprimorando a experiência do cliente. Seu papel fundamental no desenvolvimento do mercado de importações e exportações possibilita que os brasileiros realizem compras e vendas globais, sendo reconhecidamente o principal operador do País e elemento essencial para a execução dos programas governamentais de importação e exportação.

As operações logísticas de grande envergadura realizadas pelos Correios evidenciam sua importância como elemento crucial na integração nacional e no apoio à execução de políticas governamentais. Essa relevância manifesta-se de forma notória em sua função essencial de garantir o recebimento de 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 assumem papel proeminente como parceiro indispensável do comércio eletrônico, tanto em âmbito nacional quanto internacional. A empresa oferece suporte fundamental aos micro e pequenos empreendedores, auxiliando-os em suas estratégias de e-commerce, fortalecendo suas atividades comerciais e contribuindo significativamente para a vitalidade econômica do País.

Em síntese, os Correios transcendem sua função meramente logística, consolidando-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, tanto em formato físico quanto digital. Além disso, disponibilizam soluções eficientes para envio agrupado – conhecido como malote – que atendem às necessidades corporativas de transporte de documentos e diversos tipos de itens. 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, acompanhando as mudanças tecnológicas e disponibilizando soluções integradas para as variadas necessidades dos clientes.

A prestação dos serviços de comunicação é composta por:

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

## Atendimento

Os Correios oferecem uma variedade de soluções de atendimento para satisfazer às diversas necessidades dos clientes. Com uma ampla 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 o 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 oferecem atendimento presencial aos cidadãos e consumidores, contemplando a venda de produtos próprios, de terceiros e de 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. Trata-se de uma solução acessível e adaptável, que contribui 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, conforme demonstrado na Tabela 3: o Programa Conecta Brasil, que tem por objetivo promover o acesso universal e ampliar a qualidade dos serviços de comunicações no País, e o Programa de Gestão e Manutenção das Empresas Estatais Federais.

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	129	180	499
	15VF - Criação e instalação da infraestrutura de Correios	10	10	12	26	58
Programa de Gestão: 0035 - Programa de Gestão e Manutenção das Empresas Estatais Federais	20PU - Manutenção da infraestrutura dos Correios	30	178	536	0	744
	163N - Construção de novos Centros de Serviços Postais	361	416	128	261	1.166
	4102 - Manutenção e adequação das infraestruturas de bens móveis, veículos, máquinas e equipamentos	540	696	532	382	2.150
	4103 - Manutenção e adequação de ativos de informática, informação e teleprocessamento	291	231	504	109	1.135
<b>TOTAL</b>		<b>1.342</b>	<b>1.611</b>	<b>1.841</b>	<b>958</b>	<b>5.752</b>

Fonte: Correios, 2025.

\* Valores atualizados, conforme Lei Orçamentária Anual (LOA).

A Política Pública de universalização dos serviços postais representa a garantia de acesso da população a um conjunto de serviços com preços justos e níveis definidos de qualidade. Considerando o caráter de empresa independente – que não recebe recursos da União – busca-se viabilizar o custeio, observadas as condições econômico-financeiras da empresa.

Mesmo diante da tendência mundial do setor postal a contínuas mudanças, os Correios buscam se adaptar às rápidas e profundas transformações dos ambientes político, social, legal, ambiental e tecnológico, reafirmando sua capacidade de renovação e resiliência. Uma de suas principais vertentes é o estabelecimento de parcerias com órgãos públicos para otimizar a universalização, respeitando as particularidades locais, por meio de Convênios e Acordos de Cooperação Técnica, que viabilizam o compartilhamento de atividades postais com demais serviços públicos disponibilizados à população. Nesse contexto, destaca-se o Acordo de Cooperação Técnica celebrado com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (Dataprev S.A.), que estabelece parceria para o compartilhamento de expertise e informações, com foco na melhoria de políticas públicas e no desenvolvimento da Base Federal de Endereço do Cidadão.

A publicação do Decreto nº 12.464/2025, que regulamentou a Lei Postal (Lei nº 6.538/1978), em maio de 2025, moderniza o marco regulatório postal após mais de quatro décadas, conferindo maior clareza e segurança jurídica à atuação dos Correios. O decreto consolida e descreve os serviços postais, eletrônicos, financeiros e de logística integrada, visando facilitar sua contratação pela Administração Pública e pelo mercado. Também reforça a prestação dos serviços postais universais e estabelece parâmetros para mensuração de seu impacto econômico-financeiro, contribuindo para a sustentabilidade dessa política pública. Além disso, regulamenta a atuação da empresa em situações de emergência e calamidade pública, reconhecendo seu papel estratégico no apoio à população e aos entes federativos.

As diretrizes a serem observadas pelos Correios foram estabelecidas pela Portaria nº 15.441/2024, do Ministério das Comunicações (MCom). A partir de 2025, além das diretrizes para a universalização dos serviços de atendimento e de distribuição postais, dos prazos de entrega dos objetos integrantes dos serviços postais básicos, dos respectivos índices de qualidade e das regras para o acompanhamento da satisfação com atendimento em agências, a referida Portaria também passou a estabelecer as diretrizes e metas para a redução dos níveis de emissão dos gases de efeito estufa, a serem observadas pela empresa, no quadriênio 2025-2028.

Alinhado ao PPA, no que se refere à carteira de investimentos dos empreendimentos incluídos no Novo Programa de Aceleração do Crescimento - PAC Correios, do Governo Federal, vinculados ao eixo de inclusão digital e conectividade dos serviços postais e da logística de entregas, destacam-se a construção de centros de serviços postais e a implantação de sistemas de triagem automatizada.

Até o final do primeiro semestre de 2026, está prevista a conclusão da instalação da maior e mais produtiva máquina de triagem de encomendas da América Latina, que entrará em operação em Guarulhos/SP, com a capacidade para triar 32.000 encomendas por hora, alcançando até 544.000 objetos por dia.

A aquisição desses equipamentos possibilitará melhorias nos processos da Rede Logística de Tratamento dos Correios, com um incremento de capacidade nominal de tratamento automatizado de 2.118.200 encomendas/dia, mediante investimento de R\$ 89 milhões. Esse avanço proporcionará maior produtividade, celeridade e assertividade no processo *middle mile*, além de ampliar o detalhamento e otimizar o tempo de distribuição no *last mile*.

Complementarmente, destaca-se que os volumes tratados na rede incluem o processamento na origem e no destino, motivo pelo qual os números de tratamento superam os de distribuição, uma vez que cada encomenda é entregue apenas uma vez. A capacidade instalada atualmente dimensionada, de 2,7 milhões de encomendas/dia, considera a combinação de tratamento manual e automatizado para o volume corrente, enquanto o potencial de até 5,1 milhões decorre da plena ativação da força de trabalho e de todos os turnos. Nesse contexto, os projetos de automação substituem etapas predominantemente manuais e o incremento de 2.118.200 encomendas/dia representa o potencial máximo estimado com a operação em três turnos.

Derivadas das diretrizes contidas na Portaria emitida pelo Ministério das Comunicações, 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 adequadas de qualidade e a preços acessíveis. As metas definidas para a universalização do atendimento postal básico e para o percentual de distritos com distribuição postal também têm origem nessa Portaria. A expansão dos serviços prestados pelos Correios, por meio da universalização dos serviços postais à população brasileira, constitui uma meta essencial para a integração do País e para o desenvolvimento da sociedade, sobretudo em localidades mais remotas e carentes de infraestrutura.

A análise dos resultados obtidos em relação aos indicadores de universalização dos serviços de atendimento e de distribuição postais, comparados às metas estabelecidas, encontra-se apresentada no Capítulo 3 deste relatório. O atendimento às demais metas previstas na Portaria nº 15.441/2024, do Ministério das Comunicações – relativas a Carta e Cartão Postal, Impresso, Encomenda Não Urgente sem Valor Declarado e à Pesquisa CSAT - Rede de Atendimento – é acompanhado no âmbito do indicador estratégico Índice de Entrega no Prazo e do indicador setorial Índice de Satisfação do Cliente.

### **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, durante a realização do diagnóstico, que considera a análise do plano vigente, dos ambientes interno e externo, das tendências de mercado, das melhores práticas adotadas por administrações postais no mundo, das diretrizes governamentais, do comportamento dos clientes e dos resultados dos seus principais indicadores de desempenho. Também são consideradas a participação da empresa no mercado concorrencial e a evolução de seus resultados financeiros. A partir desse diagnóstico, são definidos objetivos que orientam o alcance da visão dos Correios.

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

Em 2025, não foi diferente: os Correios mantiveram um relacionamento crucial e multifacetado com a sociedade brasileira, em um contexto de desafios econômicos e sociais, desempenhando papel fundamental como serviço essencial e confiável para milhões de brasileiros em todo o País, permanecendo como peça-chave da 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, com o objetivo de oferecer soluções adequadas que promovam a aproximação de pessoas e organizações.

Com atuação em todo o território nacional, os Correios dispõem de diversos canais de comunicação, digitais e presenciais, para o relacionamento com a sociedade e para a promoção da transparência junto a todos os seus públicos de interesse, consolidando-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 2025:

- a) Serviço Central de Atendimento dos Correios (SAC):
  - I. telefone: aproximadamente 5,1 milhões de chamadas recebidas, das quais 3,2 milhões de solicitações foram solucionadas por meio do atendimento automatizado, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;
  - II. *chat web* (Carol): 3,08 milhões de interações via *chat online*, também disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;
  - III. Central de Atendimento dos Correios (CAC): suporte especializado a clientes com contratos nas áreas de tecnologia e finanças, totalizando cerca de 158 mil atendimentos telefônicos.
- b) redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter): gerenciadas e respondidas mais de 225 mil interações;
- c) vendas a distância: prospecção ativa de novos contratos, resultando na efetivação de 4.803 acordos;
- d) Fale Conosco: registradas 37,65 milhões de manifestações, com 99,6% das solicitações atendidas;
- e) Consumidor.gov.br: 16.672 manifestações recebidas, com taxa de solução de 100%;

f) Reclame Aqui: registradas 65.877 manifestações, com resposta integral a 100% dos casos.

### **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 entendimento de que todos os processos organizacionais impactam, direta ou indiretamente, a percepção dos clientes.

O relacionamento e a experiência do cliente são elementos centrais para o fortalecimento da confiança, da lealdade e da geração de valor, tanto para os clientes quanto para a sociedade. Com esse propósito, a empresa vem ampliando sua atuação em *Customer Experience*, por meio da realização contínua de pesquisas estruturadas, baseadas em métricas reconhecidas pelo mercado – NPS (*Net Promoter Score*), CES (*Customer Effort Score*), CSAT (*Customer Satisfaction Score*) e NVS (*Net Value Score*). Essas métricas permitem avaliar, de forma integrada, a satisfação, o esforço, a lealdade e o valor percebido pelos clientes ao longo de sua jornada. A partir dessas medições, são apurados indicadores estratégicos e setoriais que subsidiam as áreas internas com percepções qualificadas, possibilitando a identificação de dores e insatisfações e orientando ações voltadas ao aprimoramento de processos e à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Atingir a maturidade em uma estratégia centrada no cliente representa um desafio significativo para uma organização do porte dos Correios. Por isso, manter o compromisso com a excelência na experiência do cliente permanece como prioridade estratégica e contínua.

#### **1.7.2. Ouvidoria**

A Ouvidoria dos Correios atua como representante dos clientes e usuários junto à empresa, com vistas à resolução extrajudicial de conflitos, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados. Seu trabalho é fundamental para assegurar o cumprimento dos compromissos institucionais e a observância dos padrões de qualidade no atendimento. Ao desempenhar esse papel, a Ouvidoria fortalece a cultura de centralidade do cliente, promovendo uma relação mais transparente, ética e eficaz entre os Correios e a sociedade.

Além de atuar como instância recursal dos atendimentos realizados pelos canais de relacionamento com os clientes, a Ouvidoria recebe diretamente manifestações de denúncias, elogios e sugestões. Internamente, também exerce função essencial ao acolher manifestações de empregados, possibilitando o controle preventivo e corretivo de situações relacionadas a arbitrariedades, negligências, conflitos interpessoais e potenciais abusos de poder. Essa atuação contribui para um ambiente organizacional mais íntegro e equilibrado, reforçando o compromisso dos Correios com a excelência no atendimento e com a gestão adequada de suas relações institucionais.

A Ouvidoria 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 13h às 17h, conforme estabelece o art. 9º, inciso I, da Lei nº 12.527/2011.

Os canais de contato incluem atendimento telefônico, formulário *online*, correspondência e atendimento presencial. Adicionalmente, a Ouvidoria recebe demandas da Controladoria-Geral da União (CGU), do Ministério das Comunicações, da plataforma de ouvidorias Fala.BR e de órgãos de defesa do consumidor.

Em 2025, conforme apresentado na Tabela 4, foram registradas 60.227 manifestações, o que representa uma redução de 8,5% em relação ao ano de 2024.

Tabela 4 - Quantidade de Manifestações por Tipo

TIPO	2023	2024	2025
Solicitação	52.882	31.308	27.190
Reclamação*	27.456	22.777	24.389
Denúncia	3.982	6.257	5.181
Sugestão	3.940	2.921	1.892
Elogio	4.027	2.524	1.575
<b>TOTAL</b>	<b>92.287</b>	<b>65.787</b>	<b>60.227</b>

(\*) Tipos agrupados.

Fonte: BRASIL. MCom. ECT. Fale Conosco Ouvidoria. Acesso em: 05 jan. 2026.

A Ouvidoria é responsável pela gestão do canal institucional de denúncias, destinado ao recebimento de relatos de irregularidades e atos ilícitos, cuja gestão é regulamentada pela Lei nº 13.460/2017, pelo Decreto nº 9.492/2018 e pela Portaria CGU nº 116/2024. Em 2025, observou-se uma redução de 17,2% na quantidade de denúncias recebidas em comparação com 2024.

Após o recebimento, as denúncias passam por análise prévia, com o objetivo de verificar a existência de elementos suficientes para apuração, conforme disposto no art. 33, § 1º, da mencionada Portaria.

A Ouvidoria também é responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), instituído pela Lei nº 12.527/2011, promovendo a transparência e garantindo o acesso às informações públicas. A Tabela 5 apresenta a quantidade de pedidos de acesso à informação e recursos.

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*
2023	965	64	22	15	2
2024	812	116	44	16	4
2025	923	106	35	16	3

Obs.: 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 \(cgu.gov.br\)](http://Central.de.Painéis(cgu.gov.br)). Acesso em: 22/01/2026.

\* CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de Informações: última instância de recurso quando o acesso a informações públicas é negado no âmbito do Governo Federal.

O ano de 2025 foi encerrado com 100% de transparência ativa, conforme monitoramento da CGU, tendo sido atingida a integralidade dos critérios avaliados. Além disso, os Correios foram classificados no nível intermediário no Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), alcançando o índice geral de 63,85%.

Ressalta-se que os dados apresentados refletem o cenário disponível no momento da extração das informações em seus respectivos sistemas. Considerando que podem ocorrer atualizações no trâmite das manifestações, é possível que haja divergências entre os resultados deste relatório e aqueles emitidos anteriormente.

Mais detalhes podem ser consultados nos relatórios da Ouvidoria dos Correios, disponíveis em: [Relatórios de Ouvidoria – Correios](#).

### 1.7.3. Carta de Serviços ao Usuário

Os Correios disponibilizam a Carta de Serviços ao Usuário, que reúne informações sobre os serviços oferecidos, os canais de acesso da sociedade à empresa, bem como os endereços e os horários de funcionamento do Protocolo dos Correios em todo o País. O documento está disponível em: [Carta de Serviços aos Usuários – Correios](#).

Os horários de atendimento e os endereços das agências em todo o País podem ser consultados por meio do aplicativo dos Correios e no endereço eletrônico: [Busca Agências](#).

## 1.8. Cenário Nacional e Internacional

No ambiente postal, tem sido essencial estar preparado para as inúmeras transformações políticas e econômicas, nas relações sociais e culturais, nos novos modelos de negócios e na interação com o mercado e o espaço público, entre outros aspectos. Essa preparação inicia-se com o subsídio da análise dos ambientes interno e externo, realizada anualmente pela empresa.

A empresa segue monitorando fatores políticos, econômicos, sociais, tecnológicos, ambientais e legais, além de realizar avaliações de mercado, dos impactos sobre a receita, da governabilidade das despesas, dos resultados e do

fluxo de caixa futuro.

Nesse contexto, os operadores postais de alto desempenho, no cenário nacional e internacional, apresentam características comuns:

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

Os principais aspectos que influenciaram os Correios, direta ou indiretamente, apresentados na Tabela 6, foram:

Tabela 6 - Diagnóstico Estratégico

ASPECTOS	
Político e Econômico	Entendimento dos Correios como uma empresa pública estratégica para a nação (com a extinção do processo de privatização). Contratação preferencial pelos Correios, conforme Decreto nº 12.124/2024. Agravamento das relações internacionais.
Ambiental	Incentivo ao desenvolvimento sustentável e ao cuidado com o meio ambiente. Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.350/2010). Estratégia Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação. Adoção de práticas como economia circular, redução de emissões e conservação de recursos, em resposta à crescente demanda por responsabilidade ambiental da empresa.
Social	Anseio por uma vida saudável e promoção do bem-estar para todas as pessoas, em todas as idades. Implementação de modelo de trabalho híbrido ou remoto.
Tecnológico	Adoção de tecnologias digitais aplicáveis ao setor postal, com atenção às tendências tecnológicas e aos possíveis impactos sobre o setor logístico, bem como sobre a atuação do Governo, das empresas postais e congêneres no contexto digital. É necessário, ainda, compreender como os Correios já estão respondendo à indiscutível necessidade de transformação digital, identificando os principais avanços e as lacunas observadas até o momento.
Legais	Cumprimento das leis, regulamentações e dispositivos jurídicos que regem as atividades empresariais e impactam diretamente suas operações. No Brasil, o setor de logística é influenciado por uma ampla gama de normativos e regulamentos, que abrangem desde legislações de transporte e trabalhistas até leis ambientais e tributárias. Além disso, há projetos de Lei em tramitação na Câmara dos Deputados e no Senado que podem impactar significativamente esse mercado.

Fonte: Correios, 2025.

Considerando as variáveis dos cenários nacional e internacional, as tendências mais impactantes para o segmento postal em 2025, apresentados na Tabela 7, permaneceram as seguintes:

Tabela 7 - Tendências dos Cenários Nacional e Internacional

TENDÊNCIAS	
Políticas	Instabilidade política mundial e intensificação de conflitos decorrentes de disputas políticas e ideológicas.
Sociais	Apresentação de esforços conjuntos e dos resultados alcançados por países, empresas, instituições e pela sociedade civil em relação à 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 2025; instabilidade das taxas de juros, que permanecem em patamares elevados, afetando a atividade econômica e a entrada de novos concorrentes no mercado.
Demográficas	Classificação de pessoas em grupos de acordo com aspectos como nacionalidade, gênero, faixa etária e estado civil, para aferição do comportamento do consumidor e definição de personas. Essa análise considera hábitos, valores, personalidade, rotina, dores e histórico do cliente-alvo.
Ambientais	Os esforços empreendidos pelas empresas para mensurar e reduzir o impacto ambiental assumem papel prioritário. O mercado continua valorizando o compromisso corporativo com a sustentabilidade, que passa a ser exigido inclusive para concessões e licenças. Nesse contexto, destacam-se os negócios circulares, que promovem a reciclagem, a eliminação de resíduos e a redução do impacto humano sobre o meio ambiente.
Tecnológicas	Logística <i>omnichannel</i> ; transformação digital; Plano Nacional de Internet das Coisas; tecnologia 5G; e adoção de tecnologias digitais avançadas.
Legais	Defesa do monopólio; imunidade tributária; diretrizes para a universalização dos serviços postais; marco legal das startups e do empreendedorismo inovador.

Fonte: Correios, 2025.

## Capítulo 2 - Plano Estratégico Correios e Governança

### 2.1. Plano Estratégico

O Plano Estratégico é construído a partir da realização de um diagnóstico que contempla a 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 mantêm o seu Plano Estratégico 2025-2029 com estrutura simplificada e de fácil compreensão.

Considerando a visão de futuro aderente à realidade atual do mercado, os espectros de atuação foram estruturados para assegurar a sustentabilidade econômico-financeira, socioambiental e de governança; fortalecer a centralidade do cliente e proporcionar uma experiência positiva para os empregados; impulsionar o crescimento nos mercados concorrenciais e o relacionamento com o Governo Federal; acelerar a transformação digital e a inovação; assegurar a diversidade e a equidade; e otimizar a universalização do atendimento e da distribuição.

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 integralmente, em observância à legislação aplicável, sendo apresentadas de forma consolidada, de modo a preservar a competitividade e a segurança das informações estratégicas.

Considerando o contexto econômico-financeiro observado no exercício, os Correios estruturam uma agenda integrada de reequilíbrio, composta por iniciativas voltadas à recomposição de liquidez, ao aumento da eficiência operacional e à reconfiguração de suas fontes de receita. Essa agenda contempla medidas de curto, médio e longo prazo, envolvendo ações de gestão de caixa, racionalização de custos, revisão de processos operacionais e avaliação de alternativas para fortalecimento da estrutura de capital.

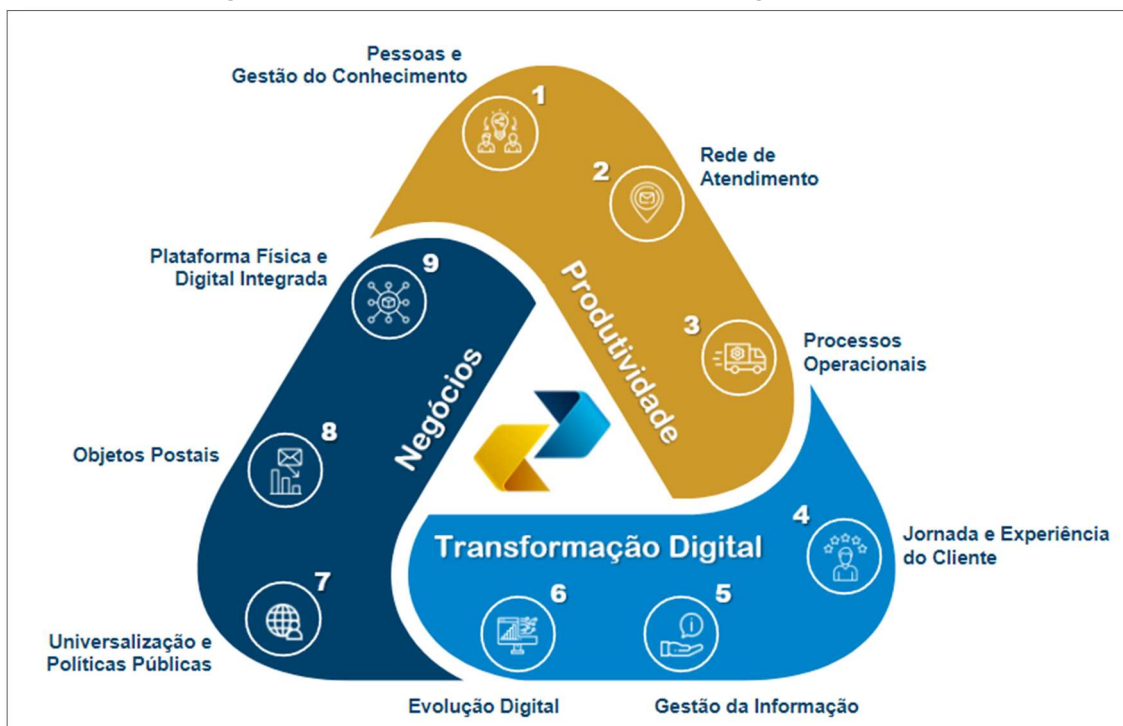
A implementação dessas iniciativas ocorre de forma coordenada entre as áreas, com acompanhamento pelas instâncias de governança e alinhamento ao planejamento estratégico

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 mantidos para o ciclo 2025-2029 do Plano Estratégico estão organizados a partir dos temas produtividade, transformação digital e negócios, conforme apresentado na Figura 5.

Figura 5: Desafios e Incertezas - Plano Estratégico 2025-2029



Fonte: Correios - Plano Estratégico Correios 2025-2029.

## 2.2. Governança Corporativa

A governança corporativa dos Correios é constituída a partir de mecanismos de liderança, estratégia e controle, envolvendo princípios, normas, estruturas e processos destinados ao direcionamento, à avaliação e ao monitoramento da gestão. Seu propósito central é proteger os interesses das partes interessadas nos curto, médio e longo prazos.

Sob esse aspecto, o fluxo de informações do sistema de governança contribui para minimizar possíveis conflitos de interesses, por meio da segregação de funções, propiciando que o processo decisório seja qualificado e bem-informado. As principais decisões corporativas são, em geral, tomadas coletivamente, por meio de órgãos como conselho, diretoria ou comitês.

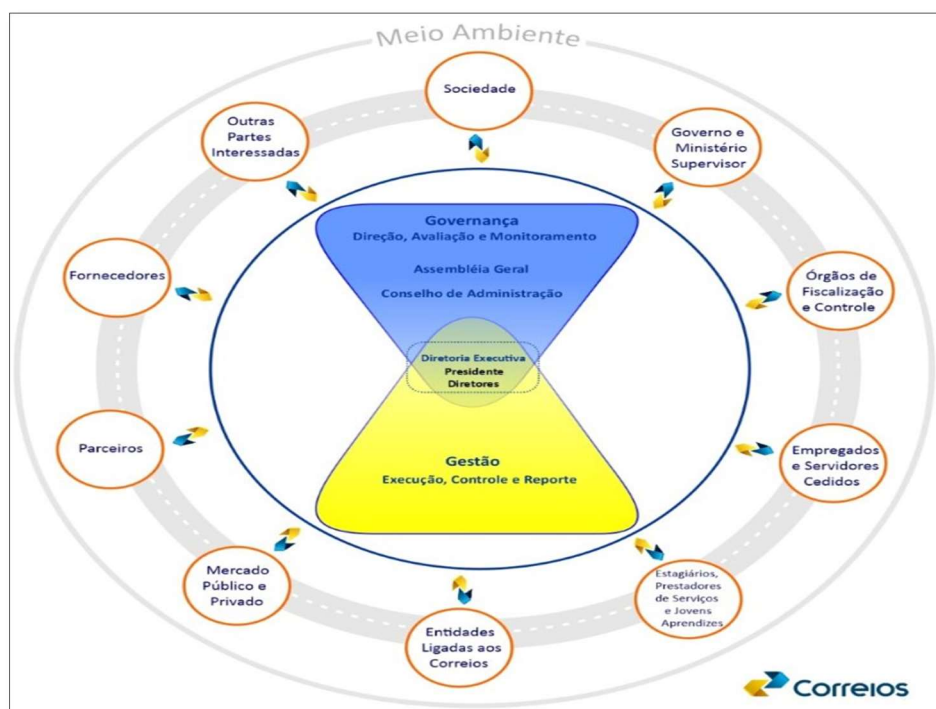
### 2.2.1. Modelo de Governança Corporativa

De maneira estruturada, como ilustrado na Figura 6, o modelo de governança corporativa dos Correios apresenta os núcleos de governança e de gestão, considerando a forma como se relacionam para o alcance dos objetivos da empresa e para a geração de valor às partes interessadas.

Nesse contexto, a governança consiste em definir e assegurar a responsabilização da empresa pelo cumprimento de seu propósito organizacional, dentro dos parâmetros estabelecidos, enquanto a gestão é responsável por atingir os objetivos associados a esse propósito.

Esse modelo foi concebido em conformidade com a legislação e com 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).

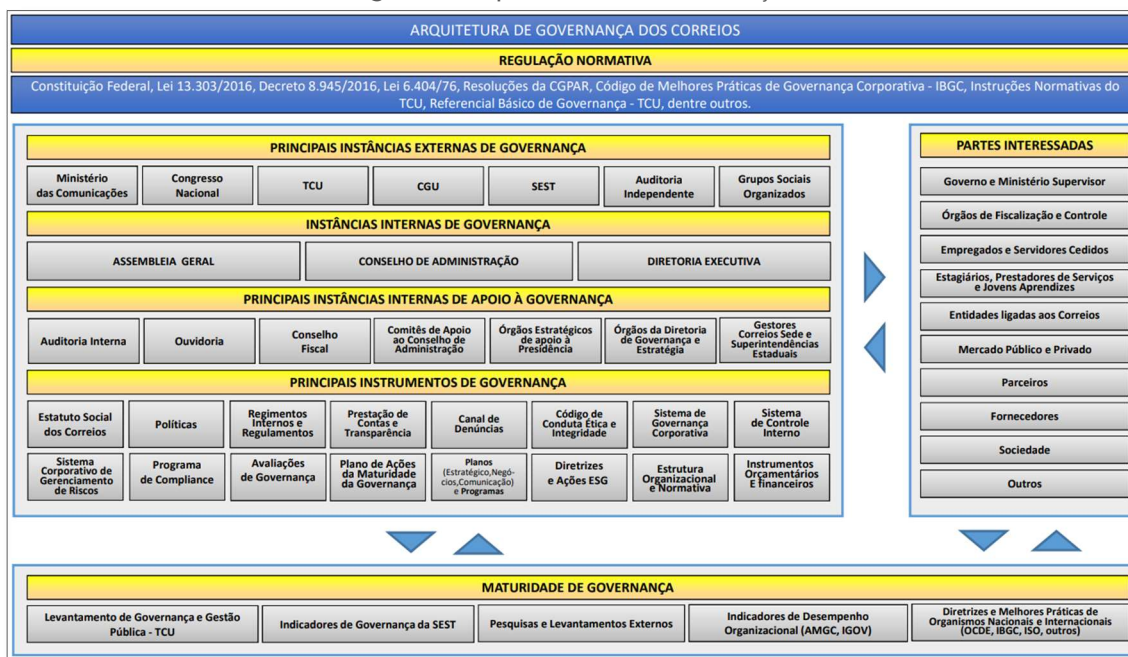
Figura 6: Modelo de Governança Corporativa



Fonte: Correios, 2025.

A arquitetura de governança, apresentada na Figura 7, constitui uma representação clara e pública do funcionamento da governança nos Correios, englobando todos os elementos e instrumentos que integram o sistema. Ela evidencia as principais instâncias externas, internas e de apoio, seus respectivos relacionamentos e as partes interessadas envolvidas.

Figura 7: Arquitetura de Governança



Fonte: Correios, 2025.

É possível observar o processo contínuo de amadurecimento da governança, como demonstrado nas ações a seguir:

- aprovação do Plano Integrado de Governança Corporativa 2026: diante das rápidas transformações sociais e econômicas, torna-se fundamental fortalecer continuamente a governança corporativa dos Correios. O Plano Integrado fornece uma visão interfuncional, contribuindo para o direcionamento estratégico de temas desafiadores, para a racionalização de recursos e para o avanço da maturidade da governança;
- aprovação do Plano de Reestruturação dos Correios 2025-2027 pela Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPar): em resposta a um cenário desafiador que demandou revisão estratégica, o Plano de Reestruturação dos Correios 2025-2027 foi aprovado pela CGPar, com foco na priorização de iniciativas, na eficiência da alocação de recursos e na melhoria da competitividade e da qualidade operacional. O plano contempla um conjunto de ações voltadas ao reequilíbrio econômico-financeiro da empresa e ao fortalecimento de sua sustentabilidade empresarial;
- atuação do Conselho de Administração no Plano de Reestruturação: o Conselho de Administração atuou de forma direta no processo de aprovação do plano de reestruturação da empresa, fortalecendo o direcionamento estratégico e promovendo interlocução sistemática com o acionista e com as demais instâncias governamentais. Essa atuação assegurou maior alinhamento institucional, rigor no processo decisório e suporte efetivo às medidas estruturantes necessárias para o enfrentamento do contexto desfavorável;
- aperfeiçoamento da Composição e do Funcionamento dos Órgãos de Governança: no período, a composição e o funcionamento dos órgãos de

governança passaram a priorizar a diversidade, com ênfase na ampliação da participação de mulheres, acompanhada da implementação de ações estruturadas de capacitação dos administradores em temas relacionados à gestão de crises, riscos e à tomada de decisão em cenários complexos;

e) revisão das Alçadas Decisórias: foi iniciado o processo de revisão das alçadas decisórias, configurando um avanço relevante na maturidade da governança. A iniciativa visa fortalecer a colegialidade, mitigar a ocorrência de decisões monocráticas, por meio da segregação de funções, e promover o contínuo aprimoramento do modelo de governança, preparando a organização para os desafios futuros e para a sustentabilidade de longo prazo;

f) aprovação e execução do Plano Anual de Compliance e de Gestão de Riscos (PACRI) pela Diretoria Executiva, com monitoramento contínuo por meio de reportes trimestrais, coordenados pelo órgão de compliance e gestão de riscos, destinados à alta administração e a colegiados dos Correios – Comitê de Auditoria e Conselho Fiscal. A iniciativa tem como objetivo comunicar às partes interessadas as atividades relacionadas a essas temáticas, impulsionar a evolução da maturidade institucional e fortalecer o comprometimento da alta administração com o Programa de Compliance dos Correios e com a gestão de riscos na empresa;

g) realização de monitoramento quadrimestral dos riscos corporativos e estratégicos, com reporte, pelo órgão de gestão de riscos, aos colegiados competentes, de forma a possibilitar o acompanhamento da evolução das ações de tratamento implementadas, impulsionar o alcance dos objetivos estratégicos e apoiar a tomada de decisões;

h) continuidade da realização de consulta de *Background Check* de Integridade (BCI), destinadas a subsidiar a análise de elegibilidade de membros indicados para a composição dos órgãos estatutários, entre outros, com o objetivo de aumentar a confiabilidade do processo;

i) implementação do processo de *Due Diligence* de Integridade e Sustentabilidade (DDIS), nas contratações de patrocínios na modalidade Escolha Direta;

j) atualização da Política Corporativa de Compliance dos Correios, de modo a contemplar as alterações introduzidas nos marcos regulatórios aplicáveis, em especial a Resolução nº 48/2023 da CGPar e o Decreto nº 11.129/2022;

k) realização do Fórum de Ética e Integridade, em novembro de 2025, ocasião em que os Correios sediaram uma edição do Fórum, reunindo representantes de diversas empresas públicas do País para discutir o tema “Diversidade, Equidade e Inclusão nos Correios: Realizações e Desafios”. O evento possibilitou receber, nas instalações da empresa, especialistas e representantes de várias instituições para um debate voltado ao crescimento mútuo. Seu propósito foi promover a ética empresarial e a integridade nas organizações, oferecendo um espaço de compartilhamento de conhecimentos e experiências sobre a gestão da ética. Também houve o desenvolvimento e a disseminação de modelos e práticas de gestão, contribuindo para a construção de um ambiente de negócios mais ético, transparente e confiável;

l) publicação quinzenal, no Correios Informa – instrumento de divulgação interna utilizado pelos Correios para comunicar informações relevantes aos empregados – de temas que abordaram a ética nas redes sociais, os Treinamentos em Local de Trabalho (TLTs) disponíveis e o Código de Conduta Ética e Integridade. As publicações contribuíram para a promoção da cultura de integridade e responsabilidade, fortalecendo a ética corporativa, incentivando a transparência, estabelecendo diretrizes e fomentando um ambiente de confiança dentro da empresa;

m) evolução do Sistema de Governança dos Correios: o indicador Avaliação da Melhoria da Governança dos Correios – indicador estratégico interno – apresentou evolução em sua última apuração. O resultado alcançou 6 pontos, diante da meta de 12 pontos estabelecida para o exercício de 2025, o que representa 50% do resultado planejado. O desempenho demonstra evolução em relação ao exercício anterior, ainda que abaixo da meta estabelecida para o período, na maturidade da governança corporativa dos Correios, quando foi alcançado 0,7 ponto, correspondente a 11,67% da meta estabelecida para aquele ano. Esse progresso decorre do fato de que as metas aprovadas para o período foram definidas com base na análise dos resultados mais recentes dos indicadores governamentais Ig-Sest e iESGo, nos quais a empresa conquistou posições de destaque. Esse progresso decorre do fato de que as metas aprovadas para o período foram definidas com base na análise dos resultados mais recentes dos indicadores governamentais Ig-Sest e iESGo, nos quais a empresa conquistou posições de destaque.

### **2.2.2. Indicadores de Governança**

Na trajetória de fortalecimento contínuo da maturidade em governança corporativa, os Correios têm se submetido a avaliações e levantamentos realizados por diversos órgãos governamentais. Essas iniciativas têm como propósito confirmar e evidenciar os avanços já implementados, além de identificar oportunidades de aprimoramento em relação às boas práticas de mercado e às diretrizes estabelecidas pelos órgãos de controle e supervisão.

Tais instituições utilizam instrumentos específicos de avaliação, monitoramento e controle para incentivar e assegurar a boa governança nas entidades da administração pública. Esses mecanismos contribuem para promover maior transparência, sustentabilidade, efetividade das ações, geração de valor público e atendimento adequado às necessidades e expectativas das partes interessadas.

Os resultados obtidos a partir dessas avaliações são acompanhados de forma periódica pelas instâncias de governança, que promovem análises críticas e, sempre que identificadas oportunidades de evolução, deliberam sobre a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento contínuo das práticas de governança corporativa.

#### **2.2.2.1. Indicador de Governança das Empresas Estatais - IG-Sest**

Instrumento de acompanhamento das empresas estatais, o indicador IG-Sest foi desenvolvido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas

Estatais (Sest), vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), com objetivo inicial de monitorar o desempenho da governança das empresas estatais federais quanto ao cumprimento dos requisitos exigidos pela Lei nº 13.303/2016 e pelas boas práticas de mercado.

Para o 7º Ciclo de avaliação, em 2025, o IG-Sest passou por ampla reformulação, contando, para tanto, com a colaboração de grandes empresas públicas, entre elas os Correios, no âmbito do Acordo de Cooperação Técnica nº 10/2024 - MGI. Essa reformulação consolidou como objetivos o estímulo a práticas modernas de governança corporativa, a promoção do alinhamento das estatais às políticas públicas nacionais e o incentivo à inovação e ao compartilhamento de boas práticas.

Com o propósito de facilitar o entendimento dos novos requisitos implementados pela Sest, foram incorporadas ao questionário avaliativo duas novas dimensões: Políticas Públicas e Boas Práticas e Inovação, que se somam à dimensão Governança Corporativa, presente nos ciclos anteriores de aferição do indicador.

Outros fatores relevantes da reformulação dizem respeito à exclusão da classificação das empresas por Ranking e Níveis e à adoção de cinco Faixas de Maturidade para apresentação dos resultados: Inicial, Básica, Intermediária, Avançada e Excelência. Para preservar o histórico da dimensão Governança Corporativa e permitir comparabilidade, as dimensões passaram a ser avaliadas individualmente, com resultados apresentados em percentuais de realização.

Os Correios alcançaram a Faixa de Maturidade de “Excelência” nas dimensões Governança Corporativa e Políticas Públicas, e a Faixa “Avançada” na dimensão Boas Práticas e Inovação. Esse desempenho evidencia o comprometimento da organização na mobilização de esforços para atingir patamar de referência interno e externo em Governança Corporativa, bem como na geração de valor às partes interessadas, em um cenário cada vez mais desafiador. A Tabela 8 apresenta os resultados obtidos pelos Correios nos sete ciclos de avaliação do IG-Sest.

## Visão Geral dos Correios nas Avaliações do IG-Sest

Tabela 8 - 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		
	CICLO	DIMENSÃO	NOTA %	FAIXA MATURIDADE
	7º ciclo (2025)	Governança Corporativa	91,67	Excelência
		Políticas Públicas	93,33	Excelência
		Boas Práticas e Inovação	74,53	Avançada

Fonte: IG-Sest - Evolução das Pontuações – Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos ([www.gov.br/gestao](http://www.gov.br/gestao)).

### 2.2.2.2. Anuário 360° - Revista Época Negócios

A Pesquisa Anuário 360°, realizada pela revista Época Negócios em parceria com a Fundação Dom Cabral, avalia empresas em seis dimensões: Inovação, Visão de Futuro, ASG-Socioambiental, ESG-Governança Corporativa, Pessoas e Desempenho Financeiro.

Na avaliação de 2025, os Correios ficaram na 7ª, 4ª e 3ª posições nas dimensões ESG-Governança Corporativa, ESG-Socioambiental e Pessoas, respectivamente, entre as 28 empresas avaliadas no mesmo setor de atuação, qual seja, Serviços.

### 2.2.2.3. Medidas Adotadas em Relação aos Indicadores

Com o objetivo de aperfeiçoar sua governança corporativa, os Correios aprovaram, em 2025, o Plano Integrado de Governança Corporativa. Esse plano consolidou um conjunto de ações a serem desenvolvidas ao longo do ano, abrangendo mecanismos e processos relacionados à Governança, Transparência, Gestão de Riscos, Compliance, Controles Internos, Processo Decisório e às principais áreas de gestão da empresa.

Os resultados apurados nos indicadores de governança, aliados ao mapeamento de lacunas e oportunidades de melhoria em processos internos, subsidiaram a definição das contrapartidas previstas para 2026, orientando e impulsionando o avanço contínuo da maturidade dos mecanismos corporativos de governança.

### **2.2.3. Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa**

Em observância ao disposto na Portaria Sest/MGI nº 9.734/2024, a Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa dos Correios apresenta informações essenciais sobre a atuação institucional, abrangendo a análise dos resultados alcançados pela empresa em relação às políticas públicas às quais está vinculada. O documento demonstra o alinhamento da organização ao interesse público e à sua função social, destacando a contribuição efetiva para a geração de valor à sociedade.

A Carta também explicita a aderência da empresa aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e às práticas ASG (Ambientais, Sociais e de Governança), fortalecendo a transparência sobre compromissos socioambientais e de governança corporativa. Além disso, evidencia iniciativas de inovação e evolução nos mecanismos de governança, conforme as diretrizes estabelecidas pela Sest.

Em conformidade com os requisitos normativos, o documento apresenta, ainda, informações detalhadas sobre a estrutura de remuneração da alta administração, contribuindo para maior clareza e prestação de contas aos órgãos de controle, partes interessadas e à sociedade.

O documento está disponível em: [Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa – Correios.](#)

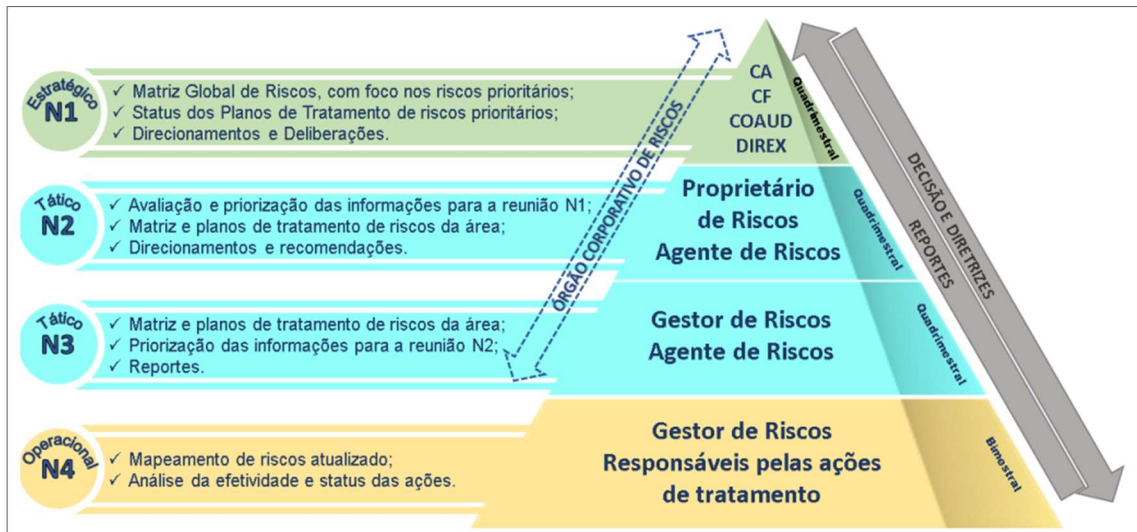
### **2.3. Gestão de Riscos**

A gestão de riscos nos Correios não apenas auxilia, mas orienta a tomada de decisões, promovendo um ambiente mais seguro para a concretização dos objetivos corporativos. Esse processo ocorre por meio da identificação e da análise dos riscos associados aos negócios e aos processos da empresa, bem como da definição de mecanismos de controle voltados à sua mitigação.

Alinhada ao Plano Estratégico, a gestão de riscos contribui para o alcance dos objetivos estratégicos ao proporcionar aos administradores uma visão integrada entre a formulação da estratégia e o desempenho esperado, com foco no plano de tratamento dos riscos que podem impactar a consecução desses objetivos.

Os Correios adotam um modelo estruturado que estabelece a dinâmica das reuniões de acompanhamento dos riscos corporativos, abrangendo os diversos contextos mapeados e seus respectivos planos de tratamento. Esse modelo, demonstrado na Figura 8, organiza o fluxo de decisões e das informações de acompanhamento, além de definir a composição de cada nível e sua respectiva posição conforme o poder decisório.

Figura 8: Modelo de Governança de Riscos



Fonte: Correios, 2025.

Os papéis e as funções estabelecidas no Sistema de Gestão de Riscos são fortalecidos pela aplicação do modelo das três linhas do Sistema de Controles Internos dos Correios, conforme preconizado pelo Instituto de Auditores Internos (IIA):

- 1ª Linha: composta pelos empregados, gestores e órgãos que detêm a responsabilidade pelo gerenciamento e propriedade dos riscos. Cabe a essa instância implementar ações proativas e reativas voltadas ao aprimoramento dos processos e dos controles, sem prejuízo das atribuições específicas de cada processo sob sua gestão;
- 2ª Linha: formada pelos órgãos responsáveis por apoiar a gestão no aprimoramento dos processos organizacionais, no que se refere ao gerenciamento de riscos, aos controles internos e à conformidade. Essa função fornece expertise complementar em nível corporativo;
- 3ª Linha: responsável por avaliar a operacionalização dos controles internos da gestão (primeira linha, executada por todos os níveis da empresa) e pela supervisão dos controles internos (segunda linha).

Os Correios, assim como toda organização, estão expostos a riscos que podem comprometer o alcance de seus objetivos estratégicos. Para assegurar um gerenciamento eficaz, a empresa classifica os riscos em categorias, considerando as características de sua área de atuação e suas particularidades, conforme descrito a seguir:

- riscos estratégicos: eventos que podem impactar a execução do Plano Estratégico, estando diretamente relacionados à missão, às metas e aos objetivos estratégicos dos Correios;
- riscos reputacionais: eventos que podem ocasionar perdas decorrentes do desgaste do nome da empresa perante as partes interessadas, em razão da divulgação de informações – sejam elas verídicas ou distorcidas – que possam depreciar sua imagem;

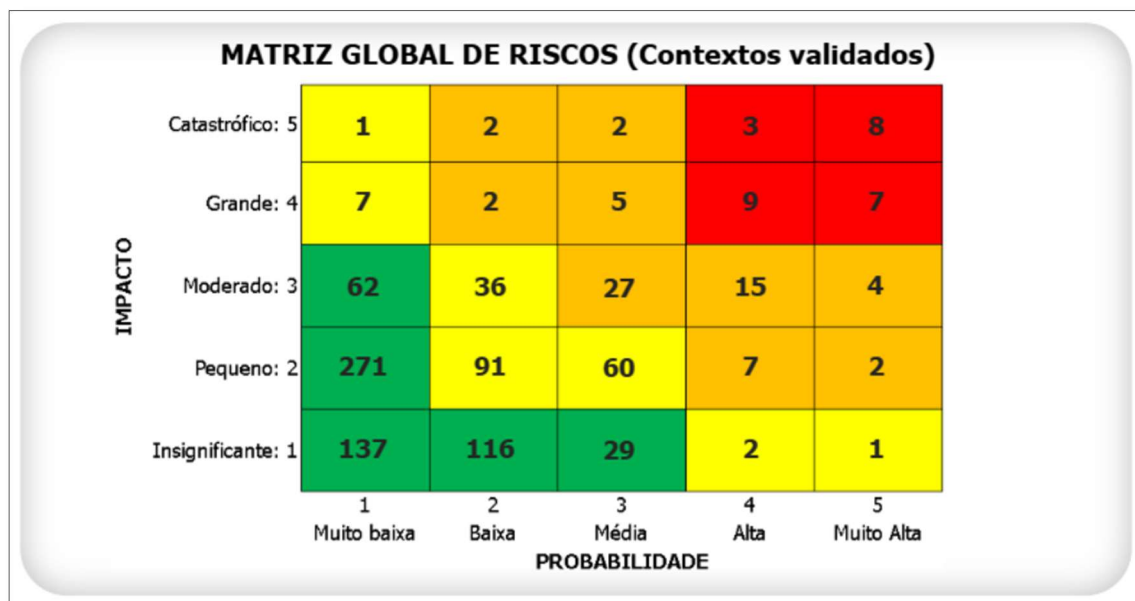
- c) riscos legais: eventos que podem gerar perdas decorrentes de multas, penalidades ou indenizações, resultantes do descumprimento de leis e regulamentos, bem como de decisões desfavoráveis em processos judiciais ou administrativos, ou ainda de fragilidades contratuais;
- d) riscos operacionais: eventos que podem gerar perdas decorrentes de falhas, deficiências ou ações inadequadas de pessoas, processos e sistemas, podendo ter origem interna ou externa;
- e) riscos financeiros: eventos que podem resultar em endividamento, comprometer a capacidade de investimentos, provocar desequilíbrios entre ativos e passivos e/ou afetar a capacidade da empresa de honrar suas obrigações;
- f) riscos socioambientais: eventos decorrentes de decisões administrativas, atividades econômicas, negócios e/ou investimentos realizados pela empresa, que podem gerar impactos negativos ao meio ambiente ou comprometer a sustentabilidade social;
- g) riscos de mercado: eventos decorrentes de mudanças nas condições políticas, culturais, sociais ou econômicas, bem como nos marcos regulatórios e nos modelos de negócios, no País ou no exterior, que podem impactar a manutenção, o desenvolvimento ou a implementação de negócios, produtos e serviços, além de afetar a participação da empresa no mercado e seu relacionamento com clientes e fornecedores;
- h) riscos de integridade: eventos relacionados à vulnerabilidade institucional, abrangendo condutas ímprobas praticadas por agentes públicos, terceiros ou demais partes interessadas, decorrentes de violações aos princípios da administração pública, às leis, aos códigos de conduta e ética e aos regulamentos internos, que possam resultar em corrupção, fraudes, conflitos de interesses, nepotismo ou outras formas de não conformidade;
- i) riscos de segurança: eventos relacionados a vulnerabilidades que podem comprometer a segurança de dados, de informações, do fluxo postal, dos ambientes produtivos e das pessoas neles inseridas.

O gerenciamento de riscos dos Correios é conduzido por meio de diversas etapas, que compreendem o estabelecimento de contexto, a identificação, a análise, a avaliação, o tratamento, o monitoramento e a comunicação dos riscos. Na etapa de análise, são avaliadas a probabilidade de ocorrência e os impactos potenciais dos eventos de risco.

Essa análise orienta as decisões relativas ao tratamento dos riscos – aceitar, reduzir, compartilhar ou evitar – e, por essa razão, constitui uma fase de elevada relevância no processo. Nessa etapa, o nível do risco é determinado pela combinação entre a probabilidade da ocorrência do evento e o peso de seus impactos.

A partir dessa análise, os Correios elaboram a Matriz Global de Riscos, que, atualmente, apresenta a configuração disposta na Figura 9.

Figura 9: Matriz Global de Riscos \*



Fonte: Correios, 2025 - Sistema Ágatha.

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

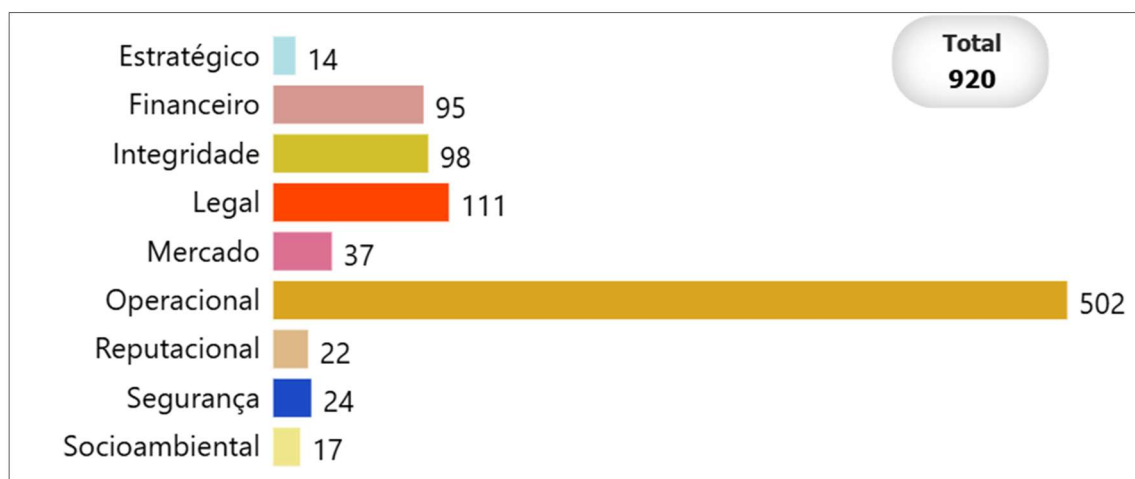
Conforme a Matriz Global de Riscos, foram mapeados 906 riscos corporativos. Observa-se uma maior concentração de riscos classificados como de criticidade pequena e moderada, que correspondem a aproximadamente 90% do total. Já os riscos críticos e altos representaram cerca de 10% dos riscos mapeados.

Embora a maior parte dos riscos mapeados apresente classificação individual de baixa ou moderada criticidade, a empresa está exposta a riscos estruturais de natureza econômico-financeira e operacional, cuja eventual materialização pode gerar impactos sistêmicos relevantes, exigindo tratamento prioritário e monitoramento contínuo pelas instâncias de governança.

Para fazer frente aos 906 riscos corporativos identificados, os gestores mapearam 2.153 ações de tratamento, abrangendo todos os níveis de risco. Ressalta-se que, além dos riscos corporativos, foram mapeados 14 riscos estratégicos.

Os riscos estratégicos e corporativos mapeados estão categorizados conforme apresentado na Figura 10.

Figura 10: Riscos por Categorias



Fonte: Correios, 2025 - Sistema Ágatha.

A melhoria contínua da gestão de riscos nos Correios, impulsionada desde a criação do órgão corporativo de gestão de riscos, em 2016, tem refletido no aperfeiçoamento da cultura organizacional, da liderança, das políticas, da estratégia e da governança de riscos da empresa. Ao longo dos anos, observa-se uma evolução consistente nos mapeamentos de riscos realizados, resultante da ampliação da abrangência e da participação das diversas áreas, do aumento do nível de maturidade dos gestores e do monitoramento permanente realizado pela alta administração.

Com o objetivo de disseminar a cultura de riscos, foram desenvolvidas ações de comunicação e capacitação. No âmbito da comunicação, destacam-se os informativos com pautas positivas relacionadas à Governança Corporativa, à Gestão de Riscos e ao Monitoramento de Riscos Corporativos. No que se refere às ações de capacitação, encontram-se disponíveis os cursos EaD de Gerenciamento de Riscos e EaD de Gerenciamento de Riscos na Prática, que abordam, respectivamente, aspectos conceituais e operacionais do Método Corporativo de Gerenciamento de Riscos adotado nos Correios. Em 2025, 2.324 empregados foram capacitados por meio dessas ações.

Em conformidade com as resoluções da CGPar, são realizados reportes sistemáticos à alta administração e aos órgãos colegiados quanto ao monitoramento dos riscos prioritários e estratégicos, bem como sobre a execução dos respectivos planos de controle.

Adicionalmente, por meio do PACRI, foram estabelecidas diversas ações voltadas ao fortalecimento da maturidade em gestão de riscos nos Correios. Dentre as ações executadas, destacam-se:

- a) atuação integrada com o Plano Estratégico dos Correios para a identificação dos riscos estratégicos do período 2026-2030, bem como para a concepção do respectivo Plano de Tratamento dos Riscos;
- b) ampliação da definição dos Indicadores-Chave de Riscos;
- c) reavaliação da proposta de Declaração de Limites de Exposição a Riscos;

- d) modelagem de proposta de estrutura para o Sistema de Continuidade de Negócios;
- e) atuação contínua para o aprimoramento da qualidade dos dados dos mapeamentos de riscos junto aos gestores.

Como resultado das ações de melhoria contínua da gestão de riscos na empresa, em 2025 foi alcançado o índice de maturidade global de 83,08%, conforme a aplicação do modelo de avaliação de maturidade da gestão de riscos desenvolvido pelo TCU. Esse resultado posiciona os Correios no nível “Avançado” de maturidade em gestão de riscos.

### **2.3.1. Riscos Estratégicos, Oportunidades e Perspectivas**

A Lei de Responsabilidade das Estatais nº 13.303/2016, em seu § 1º do art. 23, estabelece que as empresas devem possuir uma “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 de cinco anos, com atualizações anuais.

No processo de formulação anual do Plano Estratégico, a empresa realiza um 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, conforme definição estabelecida pelo Método Corporativo de Gerenciamento de Riscos. Tais riscos são analisados quanto à probabilidade e ao impacto de sua ocorrência, de forma a identificar o nível de criticidade de cada risco, construir a matriz de riscos estratégicos e, assim, definir as ações necessárias para o seu tratamento preventivo e/ou corretivo.

Os eventos que podem impactar a consecução do Plano Estratégico dos Correios são identificados como riscos estratégicos, conforme definição estabelecida pelo Método Corporativo de Gerenciamento de Riscos. Esses riscos são analisados quanto à probabilidade de ocorrência e aos impactos potenciais, de modo a identificar o nível de criticidade de cada risco, refletido na matriz de riscos estratégicos. A partir dessa análise, são definidas as ações necessárias para o tratamento preventivo e/ou corretivo.

Os riscos estratégicos são mapeados com base em cenários, enquanto as ações de tratamento são estabelecidas com vistas à mitigação desses riscos, considerando as principais tendências do mercado, tais como: a concentração do comércio eletrônico em grandes marketplaces, incluindo a internalização de processos logísticos em suas plataformas; o crescimento da ocorrência de fraudes digitais; possíveis alterações normativas nos âmbitos do Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, que podem afetar o negócio dos Correios; o movimento de formação de redes logísticas alternativas e integradas; e a desmaterialização dos negócios de comunicação física, impulsionada pela maior familiaridade e adesão da população às soluções digitais.

Adicionalmente, confere-se atenção especial aos cenários relacionados à perda de capital intelectual, à disseminação de *fake news*, às distorções de informações e às críticas em redes sociais, bem como ao risco de aumento da ocorrência de eventos climáticos extremos. Esse último decorre 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 o exercício de 2025 foram classificados com níveis de criticidade “alto” e “crítico”.

Destacam-se, ainda, o monitoramento constante e o controle dedicado ao tratamento dos riscos estratégicos, à luz do Modelo de Governança de Riscos, com o objetivo de mitigá-los e, por fim, contribuir para a manutenção, o desenvolvimento e a implementação dos negócios, produtos e serviços da empresa, bem como de sua participação no mercado e do seu relacionamento com as partes interessadas.

As oportunidades e o vínculo entre os riscos estratégicos identificados e os respectivos detalhamentos constantes do Plano Estratégico estão sujeitos a sigilo empresarial, conforme estabelece a Lei nº 13.303/2016, art. 86, § 4º e art. 88, § 1º. Assim, os riscos estratégicos são detalhados internamente em níveis compatíveis com a proteção de informações sensíveis.

Ademais, a empresa está exposta a riscos relacionados à sua capacidade de manter níveis adequados de liquidez para o cumprimento tempestivo de suas obrigações financeiras e operacionais. Esse risco decorre, entre outros fatores, da pressão sobre a geração de caixa operacional, da necessidade de recomposição de receitas e da implementação de medidas estruturantes de reequilíbrio econômico-financeiro.

A gestão desse risco envolve o monitoramento contínuo do fluxo de caixa, a adoção de medidas de racionalização de despesas, a implementação de iniciativas voltadas ao incremento de receitas e a avaliação de alternativas para o fortalecimento da estrutura de capital.

As ações relacionadas a esse risco são acompanhadas de forma sistemática pelas instâncias de governança, com reporte periódico e adoção de medidas corretivas, sempre que necessário.

### **2.3.2. Compliance**

O compliance desempenha papel essencial na ampliação e na consolidação das ações voltadas à transparência, à integridade, à conduta ética e ao fortalecimento institucional. Ao mesmo tempo, busca solidificar um ambiente de negócios íntegro, no qual a ética é reconhecida como diferencial competitivo e elemento estratégico para a sustentabilidade da organização.

As atividades de compliance nos Correios são executadas por meio da adoção de um conjunto de políticas, procedimentos, métodos, regras e práticas que compõem o Programa de Compliance dos Correios. Essas ações têm por objetivo promover a conformidade e a integridade das operações do negócio, em

alinhamento com a legislação vigente, as normas internas e os valores éticos estabelecidos.

Nesse sentido, o Programa de Compliance dos Correios é continuamente aprimorado por meio da execução dos Planos Anuais de Compliance e de Gestão de Riscos (PACRIs), nos quais são definidas as ações a serem desenvolvidas, decorrentes dos resultados das autoavaliações realizadas pela empresa.

Em 2025, os Correios desenvolveram um conjunto de boas práticas de compliance voltadas ao aprimoramento contínuo da maturidade organizacional nas temáticas de conformidade e integridade, contribuindo para a manutenção da imagem de empresa como instituição idônea, ética e socialmente responsável. Entre as iniciativas implementadas, destacam-se:

- a) atualização da Política Corporativa de Compliance;
- b) aprimoramento dos indicadores de compliance;
- c) elaboração do Guia de Conflito de Interesses;
- d) definição de procedimentos para a realização de ações em conjunto com fornecedores voltadas à extinção, mitigação ou redução de impactos relacionados à responsabilidade social, empresarial e à sustentabilidade;
- e) revisão do Guia de Gestão de Riscos nas contratações corporativas, de forma a contemplar aspectos relacionados a atos ilícitos, lavagem de dinheiro e corrupção;
- f) análise de 917 publicações de marcos regulatórios externos, notificadas aos Correios por meio do Sistema *Push* – serviço de envio automático de e-mails contendo as últimas movimentações relativas à edição de novos atos normativos de hierarquia superior, elaborados no âmbito federal –, da Presidência da República;
- g) realização de 331.017 capacitações em temas de compliance, dentre os quais: 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; entre outros;
- h) realização de 433 comunicações relacionadas ao Sistema de Gestão de Compliance, nos ambientes interno e externo, incluindo as redes sociais dos Correios, abrangendo temas como sustentabilidade, compliance, boas práticas, ética e integridade e governança;
- i) realização de 333 análises de *Background Check* de Integridade (BCI), em apoio às autoridades responsáveis pela designação de funções de empregados e pela nomeação de dirigentes, membros de órgãos colegiados e de entidades vinculadas;
- j) realização de 92 consultas e pedidos de autorização, feitos por empregados por meio do Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflitos de Interesses (SeCI), da CGU, quanto ao exercício de atividade privada, evitando-

se riscos de conflito de interesses;

k) registro, pelos empregados com acesso a informações privilegiadas, de 4.782 termos de sigilo e confidencialidade, em formato padrão, caracterizando o fortalecimento da cultura de compliance nos Correios;

l) tratamento de 86 formulários referentes ao registro de oferta ou recebimento de brindes, presentes e hospitalidades;

m) resposta a 50 solicitações de clientes para o preenchimento de formulários específicos de *Due Diligence* de Integridade (DDI), como pré-condição à celebração ou à renovação de contratos;

n) realização de 79 análises de *Due Diligence* de Integridade de terceiros;

o) participação no Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC), evidenciando o compromisso da empresa com o aprimoramento de seus mecanismos de controle, com vistas a mitigar eventuais fragilidades organizacionais que possam oportunizar 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, anualmente, à autoavaliação, a partir de critérios definidos pelo Instituto Ethos, por meio do questionário dos Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis - Guia Temático: Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção. Em 2025, a empresa obteve nota 8,7. O resultado dessa avaliação é utilizado como direcionador para o desenvolvimento de ações consignadas nos PACRI, que promovem o aprimoramento contínuo do Programa de Compliance da empresa, contribuindo, assim, para o alcance dos objetivos estabelecidos no Plano Estratégico dos Correios.

Ressalta-se, ainda, que, em 2025, foi realizada a capacitação em gestão de compliance e riscos no âmbito da Pós-Graduação de Gestão de Negócios dos Correios, ofertada a 100 empregados.

## **2.4. Segurança**

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

Registra-se que, em 2025, os Correios e a Secretaria de Segurança Pública (SSP) do estado de São Paulo assinaram Acordos de Cooperação Técnica, os quais têm por finalidade o intercâmbio de informações e dados, com vistas ao aprimoramento das investigações de crimes perpetrados contra os Correios. Os estados do Maranhão, Ceará, Pernambuco, Mato Grosso do Sul, Rio de Janeiro, Tocantins, Paraíba e Piauí firmaram acordos em anos anteriores e permanecem com as parcerias em andamento.

Ressalta-se que tais acordos têm por objetivo fortalecer a integração entre as instituições – Correios e órgãos de segurança pública –, assim como estabelecer cooperação técnica para a coordenação e/ou execução de ações integradas, destinadas à prevenção e à repressão de ilícitos. Está previsto, ainda, o desenvolvimento de trabalhos de aproximação com as SSPs dos demais estados da Federação, com projetos voltados às áreas de inteligência e tecnologia da informação.

Em 2025, por meio das parcerias com os órgãos de segurança pública, foram executadas operações de combate a delitos relacionados aos Correios, tais como fraudes em pedidos de pagamento de seguro por objetos postais supostamente extraviados; crimes praticados mediante a atuação de quadrilhas especializadas em assaltos a carteiros e a linhas de transporte; produção e transporte de cédulas falsas de dinheiro, entre outros.

Com o objetivo de proteger as unidades dos Correios, as pessoas que nelas circulam, o numerário em caixa e os demais bens patrimoniais contra riscos de roubo, furto, vandalismo ou invasão, bem como de proteger o fluxo postal contra a apropriação indevida de objetos postais e o tráfego de conteúdos ilícitos, diversos investimentos têm sido realizados nos últimos anos. Em 2025, apesar da forte restrição orçamentária decorrente da situação econômico-financeira da empresa, aproximadamente R\$ 12,6 milhões foram investidos em segurança. Na Tabela 9, apresentam-se os valores investidos nos últimos três anos:

Tabela 9 - Investimento em Segurança

ANO	VALOR (R\$ - Mi)
2023	41,10
2024	55,73
2025	12,57

Fonte: Correios, 2025 - Sistema ERP.

Assim como em anos anteriores, a área de segurança atuou de forma ativa na disponibilização de recursos de proteção, tais como sistemas de alarme, sistemas de Circuito Fechado de TV (CFTV) e vigilantes, nas unidades participantes da operação logística do Enem 2025. Também foram realizados o acompanhamento e o monitoramento do envio dos malotes contendo as provas, abrangendo a centralização nacional, a logística de distribuição, a coleta nas escolas e a devolução dos malotes com os cadernos de provas ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), contribuindo, assim, para mais um ano de êxito nessa importante operação.

Em 2025, os Correios intensificaram a fiscalização não invasiva de objetos postais, com a utilização de equipamentos de raio X, além de terem participado de 1.695 ações conjuntas com os órgãos de segurança pública e de fiscalização, tais como a Polícia Federal, a Polícia Civil, a Polícia Militar e a Receita Federal. Essas ações de combate ao tráfego de objetos proibidos resultaram na detenção de 907 pessoas, envolvendo 4.953 objetos postais.

Com o intuito de fortalecer a cultura de segurança e estabelecer diretrizes e responsabilidades norteadoras da governança e da segurança corporativa nos Correios, foi divulgado e desenvolvido o Plano de Segurança Corporativa - PASEG 2025, que contemplou 20 ações e oito indicadores, com foco na governança e no fortalecimento da segurança corporativa, visando à proteção dos ativos e à contribuição para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa.

As ações desencadeadas têm contribuído para a manutenção da redução dos delitos contra os Correios, ano após ano. Nesse contexto, em 2025, registrou-se um decréscimo de 41,94% no número de delitos em relação a 2024. Essa redução refletiu-se, especialmente, nas categorias mais sensíveis, como Roubos na Distribuição, que apresentaram queda de 48,08%, e Roubos na Transferência, que diminuíram 39,62%, além de retrações relevantes nos casos de furtos a unidades e furtos externos. Esse avanço é atribuído não apenas ao reforço das ações internas de segurança, mas também à intensificação da integração com forças policiais. Em 2025, os Correios celebraram um Acordo de Cooperação Técnica com a Polícia Federal, que ampliou o compartilhamento de informações e fortaleceu as operações conjuntas, contribuindo diretamente para a desarticulação de quadrilhas, a redução de ataques e a consolidação de um ambiente postal mais seguro em todo o País.

## **2.5. Controle Interno**

Por meio do Modelo das Três Linhas, adotado pelo Sistema de Controles Internos dos Correios (SCI), a organização dispõe de uma estrutura clara de responsabilidades, voltada ao fortalecimento dos controles internos e da gestão de riscos, com vistas ao alcance dos objetivos estratégicos da empresa. Nesse contexto, os Correios contam com o órgão de controle interno (2ª Linha), responsável por avaliar a adequação dos controles estabelecidos pela gestão (1ª Linha).

No exercício de 2025, foram realizadas 88.144 avaliações de controles internos em unidades operacionais e processos da cadeia de valor dos Correios.

Os resultados dessas avaliações foram comunicados de forma tempestiva aos gestores responsáveis (1ª Linha) e devidamente reportados aos órgãos colegiados encarregados da supervisão do SCI – Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria e Conselho Fiscal –, contribuindo para o aprimoramento contínuo da governança, o fortalecimento da conformidade, a elevação da eficiência e da eficácia operacional, bem como para o aumento da confiabilidade das informações corporativas.

## **2.6. Auditoria Interna**

Conforme previsto em seu Estatuto Social, os Correios dispõem de Auditoria Interna, vinculada ao Conselho de Administração. Sua finalidade é agregar e manter valor à organização, bem como promover o aprimoramento de suas operações, por meio da realização de avaliações e consultorias relacionadas aos processos de governança, gerenciamento de riscos e controles internos. Para tanto, norteadada pelo Plano Estratégico vigente e pelos processos executados, a Auditoria Interna elabora o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), submetido

à aprovação do Conselho de Administração, o qual contempla os seguintes trabalhos:

a) decorrentes de obrigações normativas e contratuais, totalizando nove trabalhos, dentre os quais se destacam:

- Postal Saúde, responsável pela operacionalização do plano de saúde dos empregados dos Correios, incluindo a gestão técnica e contratual dos serviços assistenciais prestados pela rede credenciada. Ressalta-se que os Correios atuam como mantenedor e patrocinador dos planos CorreiosSaúde e CorreiosSaúde II;

- Postalis, Instituto de Previdência Complementar da empresa, cujo objetivo é garantir aos ex-empregados assistidos benefícios previdenciários complementares aos da Previdência Oficial, considerando o papel de patrocinador exercido pelos Correios.

b) selecionados por meio de análise dos riscos com maior probabilidade de ocorrência e impacto para os Correios;

c) selecionados por meio de solicitação da gestão;

d) selecionados em virtude de outras situações, com as devidas justificativas para a sua seleção.

No exercício, o PAINT 2025 previa a realização de 38 trabalhos de auditoria. Ao final do período, foram executados 41 trabalhos, dos quais quatro corresponderam a auditorias extraordinárias, incluindo uma consultoria do tipo "Assessoramento". Ressalta-se que por deliberação do Conselho de Administração, um trabalho teve sua execução remanejada para o exercício 2026.

Adicionalmente, foram realizadas 23 consultorias do tipo "Facilitação", as quais contribuíram para uma comunicação mais efetiva com os órgãos internos e externos, apoiando os órgãos colegiados e o aprimoramento dos processos internos dos Correios. Essas ações também facilitaram o atendimento às solicitações e recomendações emitidas pelos órgãos colegiados, pelo TCU e pela CGU, gerando impactos positivos na governança corporativa.

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

Nesse contexto, no início do exercício, conforme apresentado na Tabela 10, havia 113 recomendações pendentes de implementação. Durante o período, foram registradas 57 novas recomendações no sistema e-CGU, e 61 foram concluídas, conforme demonstrado a seguir:

Tabela 10 - Recomendações de Auditoria

RECOMENDAÇÕES DE AUDITORIA	QUANTIDADE
Recomendações pendentes no início do exercício	113
Recomendações novas	57
Recomendações de auditoria concluídas pelos gestores no exercício	(61)
Recomendações de auditoria pendentes de implementação pelos gestores no final do exercício	109

Fonte: Correios, 2025 - Sistema e-CGU.

Além disso, a implementação das recomendações pelos gestores dos Correios materializa os benefícios proporcionados pela atividade de auditoria interna à organização.

Sob esse aspecto, tais benefícios são classificados em dois grupos:

- benefícios financeiros: benefícios que podem ser representados monetariamente;
- benefícios não financeiros - benefícios que demonstram impactos positivos de forma estruturante, mas que não são passíveis de representação monetária.

Destacam-se, conforme apresentado nas Tabelas 11 e 12, os benefícios decorrentes da atividade de auditoria interna:

Tabela 11 - Benefícios Financeiros

BENEFÍCIOS FINANCEIROS	2025	BENEFÍCIOS FINANCEIROS
	EFETIVO	POTENCIAL
Quantidade	4	8
Valor	R\$ 98.980.202,61	R\$ 1.638.658.288,97

Fonte: RAIN 2025.

Tabela 12 - Benefícios Não Financeiros

BENEFÍCIOS NÃO FINANCEIROS	2025
Quantidade	52

Fonte: RAIN 2025.

Outra vertente da atuação da Auditoria consiste na emissão de pareceres conclusivos em Tomadas de Contas Especiais (TCEs). Esses processos administrativos, devidamente formalizados e conduzidos segundo rito próprio, têm por finalidade apurar responsabilidades decorrentes de dano à Administração Pública Federal e obter o respectivo ressarcimento, por meio da apuração dos fatos, da quantificação do dano e da identificação dos responsáveis.

A seguir, na Tabela 13, apresenta-se o quantitativo e o valor global envolvidos nas TCEs no exercício de 2025:

TCEs	2025
Quantidade	3
Valor envolvido	R\$ 1.469.711,42

Fonte: Correios, 2025.

As informações relativas à execução do PAINT, bem como a análise dos resultados decorrentes dos trabalhos realizados, são publicadas nos Relatórios Anuais de Atividades de Auditoria Interna (RAINTs), disponíveis em: [Auditorias](#).

## 2.7. Corregedoria

A Corregedoria dos Correios é responsável pela gestão dos processos de natureza correcional. Compete a ela orientar e supervisionar as demais áreas, assegurando a padronização, a normatização e o aprimoramento dos procedimentos relacionados à apuração de irregularidades cometidas por todos os agentes submetidos às normas disciplinares da empresa.

### Juízo de Admissibilidade

Em 2025, a Corregedoria analisou 2.237 denúncias de natureza disciplinar, incluindo aquelas protocoladas nos dois últimos meses do exercício anterior. Dessas, 1.355 foram admitidas para a realização de apuração preliminar, etapa destinada à verificação inicial dos fatos e indícios apresentados. Cumpre destacar que a conclusão da apuração preliminar pode resultar ou não na instauração de Processo Administrativo Disciplinar (PAD), conforme a gravidade e a consistência das evidências apuradas.

### Investigação Preliminar

A maior parte das apurações é realizada de forma descentralizada pelas unidades da empresa. Em situações específicas, a competência para a apuração é atribuída diretamente à Corregedoria, em razão da gravidade ou da relevância institucional do caso.

Em 2025, no que se refere às apurações conduzidas pela Corregedoria, foram instaurados 43 processos de investigação preliminar e concluídos 80 processos, o que reforça o compromisso com a integridade e a conformidade organizacional.

## Medidas Alternativas ao Processo Disciplinar

Foram celebrados, em 2025, 765 Termos de Ajustamento de Conduta (TAC). No mesmo ano, a Corregedoria aprofundou seu enfoque preventivo ao instituir dois novos instrumentos: a Mediação de Conflitos e a Nota de Orientação Comportamental (NOC), fortalecendo o uso de medidas alternativas ao processo disciplinar formal.

A Mediação de Conflitos passou a funcionar como mecanismo voltado à solução célere e consensual de situações de conflito interpessoal no ambiente de trabalho. Em 2025, foram realizadas quatro sessões de mediação, das quais duas resultaram em acordos firmados e duas não alcançaram consenso.

Paralelamente, a Nota de Orientação Comportamental (NOC) foi implementada como medida educativa destinada à orientação de empregados em casos de desvios comportamentais de menor gravidade que não resultem em prejuízo ao erário. Ao longo do ano, foram emitidas 1.450 NOCs, demonstrando a ampla utilização do instrumento como ferramenta preventiva e formativa.

A adoção da NOC teve destaque nacional: os Correios conquistaram o segundo lugar na categoria “Prevenção” do Concurso de Boas Práticas Correccionais da CGU, em 2025, durante o Encontro Nacional de Corregedorias, em Brasília. A Controladoria-Geral da União reconheceu a NOC como boa prática por seu caráter educativo, por orientar condutas e por contribuir diretamente para o fortalecimento da cultura de integridade na empresa.

A Tabela 14 apresenta a quantidade de procedimentos de natureza correcional realizados em 2025.

Tabela 14 - Medidas Alternativas ao Processo Administrativo Disciplinar

PROCEDIMENTOS DE NATUREZA CORRECCIONAL REALIZADOS EM 2025	
Termos de Ajustamento de Conduta	765
Mediação de Conflitos	04
Notas de Orientação Comportamental	1.450
<b>TOTAL</b>	<b>2.219</b>

Fonte: Correios, 2025.

## Processo Administrativo Disciplinar

No que se refere aos fatos que demandaram ações de natureza correcional, foram instaurados 1.328 processos em 2025. No mesmo período, encerraram-se 1.292 processos, conforme demonstrado nas Tabelas 15 e 16 a seguir:

Tabela 15 - Instauração de Processo Administrativo Disciplinar

PROCESSOS DE NATUREZA CORRECIONAL INSTAURADOS EM 2025	
Sindicância por Comissão	2
Apuração Direta Especial	11
Sindicância Sumária	38
Apuração Direta	1.277
<b>TOTAL</b>	<b>1.328</b>

Fonte: Correios, 2025.

Tabela 16 - Encerramento de Processo Administrativo Disciplinar

PROCESSOS DE NATUREZA CORRECIONAL ENCERRADOS* EM 2025	
Sindicância por Comissão	2
Apuração Direta Especial	4
Sindicância Sumária	27
Apuração Direta	1.259
<b>TOTAL</b>	<b>1.292</b>

Fonte: Correios, 2025.

\*Processos encerrados podem incluir casos que foram julgados em anos anteriores.

Os resultados dos processos disciplinares julgados em 2025 são apresentados na Tabela 17.

Tabela 17 - Conclusão de PADs Julgados

RESULTADO*	
Absolvição/Arquivado	298
Advertência	360
Suspensão Disciplinar	395
Demissão por Justa Causa	22

Fonte: Correios, 2025.

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

A Tabela 18 apresenta as principais irregularidades que deram origem às apurações disciplinares em 2025:

Tabela 18 - Irregularidades  
PRINCIPAIS IRREGULARIDADES

Extravio de Objeto Postal	405
Falta Injustificada ao Trabalho	359
Descumprimento das Atribuições Profissionais	290
Agressão Moral	45
Extravio de Bem Patrimonial	43

Fonte: Correios, 2025.

As irregularidades que motivaram demissões por justa causa em 2025 são apresentadas na Tabela 19.

Tabela 19 - Causas  
CAUSAS QUE ENSEJARAM DEMISSÃO POR JUSTA CAUSA

Conduta Incompatível com a Legalidade e Moralidade Administrativa	4
Falta de Numerário	3
Assédio Sexual	2
Violação/Espoliação de Objeto Postal	2
Extravio de Objeto Postal	2
Fraude em Atestado Médico	2
Descumprimento das Atribuições Profissionais	1
Agressão Física	1
Fraude em Documentos	1
Irregularidade em Operações do Banco Postal	1
Apropriação de Bens da Empresa, de seus Empregados ou de Terceiros	1
Acumulação Remunerada de Cargo Público	1
Sonegação de Objeto Postal	1

Fonte: Correios, 2025.

### Medidas de Natureza Pecuniária

Em relação à aplicação de medidas de natureza pecuniária, destacam-se os valores apresentados na Tabela 20:

Tabela 20 - Recuperação de Ativos  
**MEDIDAS DE RECUPERAÇÃO DE ATIVOS**

Decorrentes de descontos em folha de pagamento oriundos de TAC, atualização monetária e aplicação de responsabilização pecuniária	R\$ 858.361,64
Decorrentes das TCEs enviadas para Auditoria em 2025	R\$ 234.138,22
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 1.092.499,86</b>

Fonte: Correios, 2025.

Quando um Processo Administrativo Disciplinar (PAD) resulta em responsabilização pecuniária superior a R\$ 120.000,00, instaura-se uma Tomada de Contas Especial (TCE). Após sua conclusão no âmbito da empresa, a TCE é encaminhada pela Auditoria dos Correios ao TCU para julgamento. A Tabela 21 apresenta os dados referentes ao ano de 2025, exclusivamente quanto a TCEs instauradas ou enviadas para a Auditoria, mas ainda não encaminhadas para o TCU:

Tabela 21 - Recuperação de Ativos  
**PROCESSOS DE TOMADA DE CONTAS ESPECIAIS**

	QUANTIDADE	VALOR ENLOBADO
Instauradas	2	R\$ 266.256,72
Envio para Auditoria	2	R\$ 234.138,22

Fonte: Correios, 2025.

Atualmente, os valores das TCEs pendentes de julgamento pelo TCU totalizam R\$ 103.318.082,41.

## 2.8. Comunicação Institucional e Corporativa

### 2.8.1. Comunicação Institucional

Com o objetivo de assegurar coerência, unicidade de discurso e alinhamento das ações de comunicação executadas pelos Correios, em 2025 foi estabelecido um processo de comunicação institucional integrada. A iniciativa mostrou-se urgente e necessária, diante da intensa dinâmica contemporânea da comunicação e da complexidade do relacionamento com os diversos públicos de interesse, entre os quais empregados, instituições públicas e privadas, parceiros de negócios, imprensa, mídias sociais e clientes.

O Plano de Comunicação Institucional, aprovado pela Diretoria Executiva, estabelece as diretrizes de comunicação destinadas a dar suporte à execução do Plano de Reestruturação dos Correios 2025-2027, reforçando o papel estratégico da comunicação institucional como instrumento de governança e de sustentabilidade empresarial.

Nesse contexto, os conteúdos e materiais desenvolvidos para as campanhas de comunicação interna e externa visam ao fortalecimento do posicionamento dos Correios como uma empresa pública moderna, inclusiva e essencial ao desenvolvimento social e econômico do País. O planejamento, a execução e o monitoramento das ações de comunicação institucional resultaram na produção e publicação diária de materiais voltados ao endomarketing, à imprensa e às mídias sociais, além de conteúdos audiovisuais, atividades de cerimonial e eventos.

Ao longo do ano, a demanda apresentou elevado grau de complexidade, especialmente em razão do contexto sensível no qual a empresa esteve inserida, marcado por maior exposição pública na mídia e pela intensificação de questionamentos por parte da sociedade.

### **2.8.2. Comunicação Corporativa**

Em alinhamento ao Plano Estratégico dos Correios, aos objetivos de marketing e às diretrizes de comunicação do Governo Federal, a comunicação corporativa foi estruturada em um planejamento integrado de comunicação, consolidando-se como norteador estratégico da gestão da marca, do posicionamento institucional e do suporte aos objetivos de negócio da empresa. A atuação esteve orientada para o fortalecimento da proposta de valor dos Correios, com foco na ampliação da competitividade, na valorização dos serviços e na consolidação da empresa como agente relevante para o desenvolvimento econômico e social do País.

O patrocínio e a gestão cultural foram utilizados como instrumentos estratégicos de posicionamento da empresa, de relacionamento com a sociedade e de fortalecimento da marca Correios. As ações de patrocínio foram conduzidas com base em critérios técnicos, alinhadas às normas da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM/PR), visando maximizar a visibilidade institucional, qualificar a presença da marca em iniciativas de relevância nacional e ampliar a conexão com públicos estratégicos. Paralelamente, a gestão dos espaços e ativos culturais dos Correios foi orientada à ampliação do acesso à cultura, à valorização do patrimônio histórico e ao fortalecimento do papel da empresa como agente promotor de cidadania, inclusão e desenvolvimento social, integrando comunicação, cultura e responsabilidade institucional.

Na Publicidade, a execução estratégica das ações contribuiu para o alcance dos objetivos institucionais e mercadológicos da empresa, assegurando o posicionamento da marca, da identidade visual e da imagem institucional, especialmente no que se refere às ações conduzidas por parceiros comerciais, como Correios Celular, CNP Seguros, Mais Correios e Tele Sena.

A atuação caracterizou-se pela coordenação e pelo acompanhamento técnico-estratégico, com análises e orientações voltadas a assegurar a consistência narrativa e a integração entre ações de marca, de comunicação institucional e de relacionamento com públicos estratégicos, nos canais físicos e digitais.

## Capítulo 3 - Resultados da Gestão

### 3.1. Plano Estratégico - Indicadores, Metas e Resultados Alcançados

As informações a seguir apresentadas – Tabelas 22 a 27 – contemplam a comparação entre as metas estabelecidas e os resultados alcançados, incluindo, quando aplicável, a variação observada e as respectivas justificativas para eventuais desvios.

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

Tabela 22 - Indicadores Margem Ebitda, Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa e Indicador de Avaliação da Melhoria da Governança Corporativa

INDICADORES	RESULTADO			META	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2023	2024 (C)	2025 (B)	2025 (A)	
Margem Ebitda	-0,73%	-9,30%	-38,86%	5,00%	-877,20%
Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa <sup>(1) *</sup>	-	17,06%	36,79%	2,01%	1.830,35%
Avaliação da Melhoria da Governança Corporativa	Não mensurado	0,7 pontos	6 pontos	12 pontos	50,00%

Fonte: Correios, 2025.

(1) Fonte: Inventário de Emissões de GEE dos Correios, 2025.

\* Obs.: apurado em 2023 como “Emissões de CO<sub>2</sub>e. Para 2024, houve alteração no método de medição.

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 2025 foi de -38,86%, frente à meta de 5%, representando uma realização de -877,20%. Esse desempenho evidencia os desafios na rentabilidade operacional, impactada tanto pela receita de vendas inferior à projetada para o período quanto pelo nível de despesas superior ao previsto, o que sinaliza a necessidade de intensificar iniciativas que promovam maior eficiência e sustentabilidade financeira.

A apuração do indicador Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) tem por finalidade mensurar as emissões corporativas de dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>e) dos Correios, permitindo o acompanhamento sistemático do processo de descarbonização das operações. O indicador está alinhado com a Política de Sustentabilidade dos Correios e ao compromisso com a preservação do meio ambiente.

Em 2025, considerando os três escopos de emissão, o resultado apurado foi de 304.900,24 tCO<sub>2</sub>e, 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%.

O desempenho apurado superou a meta estabelecida, refletindo, em parte, ganhos de eficiência operacional e, adicionalmente, efeitos decorrentes de ajustes na dinâmica operacional e no nível de atividade. O indicador segue sendo acompanhado com vistas ao seu contínuo aperfeiçoamento metodológico e à adequada calibragem de metas futuras.

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 CO<sub>2</sub> 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*.

Em 2025, a redução de emissões de GEE, além de integrar o planejamento estratégico da empresa, passou a compor uma política pública, com metas estabelecidas pela Portaria MCom nº 15.441/2024. A referida Portaria define, para o quadriênio 2025-2028, metas relativas à universalização dos serviços postais de atendimento e distribuição, à qualidade da entrega dos serviços postais básicos, à satisfação com o atendimento nas agências e, adicionalmente, às metas de redução das emissões de GEE. Para 2025, as metas do indicador estratégico de redução de emissões de GEE correspondem àquelas estabelecidas pela portaria ministerial, quais sejam: a redução de mais de 9,7 mil toneladas de CO<sub>2</sub>e, considerando os escopos 1, 2 e 3, e a redução de 2,9 mil toneladas de CO<sub>2</sub>e, quando considerados apenas os escopos 1 e 2.

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”.

## Espectro de atuação - Fortalecer a Centralidade do Cliente e Proporcionar uma Experiência Positiva para os Empregados

Tabela 23 - Indicadores *Net Promoter Score*, Índice de Entrega no Prazo e Experiência do Empregado

INDICADORES	RESULTADO			META 2025 (A)	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2023	2024 (C)	2025 (B)		
<i>Net Promoter Score</i> *	-	27,6 pontos	1,60 pontos	65 pontos	2,46%
Experiência do Empregado	Não mensurado	17,71%	-4,37%	25,84%	-16,91%
Índice de Entrega no Prazo	93,82%	94,25%	88,62%	95,54%	92,76%

Fonte: Correios, 2025.

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

O *Net Promoter Score* 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.

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.

O Indicador Índice de Entrega no Prazo avalia o cumprimento dos prazos estabelecidos para os principais segmentos postais: Encomenda 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.

Dentre as ações desenvolvidas, destacam-se:

- a) implantação de três novas unidades Log+ em Indaiatuba/SP, Belém/PA e Extrema/MG, ampliando para 18 o número total de *Fulfillment Centers* e impulsionando um crescimento de 26% na receita em relação a 2024, alcançando R\$ 19 milhões em 2025. Esse avanço fortalece a importante posição dos Correios como provedor 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 três novas unidades Log Supri no segundo semestre de 2025, localizadas em Vitória/ES, Belém/PA e Jundiaí/SP, resultando em nova receita de R\$ 510 mil; além do fortalecimento da parceria com o Governo, com implantações de operações customizadas para a Defensoria Pública de Minas Gerais, para a Secretaria de Educação do município de São Paulo (SEDUC) e para a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), no Rio de Janeiro, gerando uma receita total de R\$ 10 milhões;
- c) renovação da frota própria de distribuição, com a aquisição de 1.316 bicicletas cargueiras elétricas, representando investimento de cerca de R\$ 13,8 milhões. Essa iniciativa visa melhorar significativamente as condições de trabalho dos carteiros, aumentar a produtividade e gerar economia nas despesas operacionais;
- d) ampliação da quantidade de Caixas de Correio Inteligentes (CCI), alcançando 1.824 unidades instaladas, atendendo principalmente condomínios residenciais e comerciais, proporcionando maior comodidade e facilidade na entrega de objetos postais;
- e) construção (obras em andamento) do Complexo Operacional e Administrativo em São Luís/MA; do Centro de Logística Integrada em Minas Gerais; do Complexo Operacional de Londrina/PR. A obra do Complexo Operacional e Administrativo do Prado, em Fortaleza, foi autorizada recentemente e deverá ser iniciada em breve. Todos esses empreendimentos integram o Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), do Governo Federal, e fazem parte também do Projeto Estratégico de Modernização das Unidades dos Correios. Quando concluídas, as obras proporcionarão otimização e maior eficiência na prestação dos serviços oferecidos à sociedade, com investimentos de aproximadamente R\$ 248 milhões, destinados a garantir melhor infraestrutura para as operações de tratamento de cartas e encomendas, além de fortalecer a logística dos Correios.

Em 2025, os Correios realizaram um importante investimento de R\$ 16 milhões na atualização tecnológica e ampliação da capacidade produtiva dos Centros

de Tratamento de Encomendas, com a aquisição de 52 micro-sorters do modelo Crossbelt, fabricados pela Pitney Bowes Brasil Equipamentos e Serviços Ltda. Esses equipamentos, distribuídos em 22 unidades de tratamento em todo o País, permitirão o processamento de até 1.149.200 encomendas por dia, beneficiando diretamente uma população de 37,9 milhões de habitantes. Somando-se a esse número os 425.000 objetos/dia da nova máquina instalada no CTCE Pinhais, obtém-se um acréscimo total de 1.574.200 objetos/dia em capacidade de triagem automatizada. O projeto visa aumentar a eficiência, precisão, velocidade e capacidade operacional, além de reduzir custos, com estimativa de economia anual de R\$ 4 milhões e redução de 69 postos de trabalho operacionais, resultando em ganhos financeiros e operacionais significativos, com payback previsto de 4 anos.

Ainda em 2025, os Correios avançaram na modernização logística com a instalação do novo equipamento Bomb Bay25 no CTCE PINHAIS/PR, localizado em galpão de 10.000 m<sup>2</sup>. Fruto de investimento total de USD\$ 10,1 milhões junto à fabricante chinesa Hangzhou Yaoli Technology Co., Ltd. O sistema – já em produção – permite o tratamento automatizado de até 425 mil encomendas não urgentes por dia, centralizando a carga não urgente de quatro Superintendências Estaduais (Mato Grosso do Sul, Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina). O CTCE Pinhais torna-se, assim, o HUB de carga não-urgente do Sul do País, viabilizando maior detalhamento na carga de exportação e importação e proporcionando às Superintendências Estaduais aumento na janela de tratamento da carga urgente de importação, com ganhos para a distribuição. Entre os ganhos operacionais, destacam-se: a otimização de quatro unidades de tratamento; redução anual, estimada em R\$ 9,8 milhões em despesas; otimização do efetivo operacional, automatização de processos de nacionalização e devolução de carga internacional; e payback previsto de 5,5 anos, consolidando avanços expressivos em eficiência, economia e capacidade logística dos Correios.

Para 2026, os Correios avançam na automação logística, com a instalação da máquina de triagem modelo Crossbelt no CTE Guarulhos, fabricada pela Simba Technology Co., Ltd, capaz de processar até 544 mil encomendas por dia. O equipamento, atualmente em fase de montagem, possui tecnologia de alta produtividade e carrossel duplo sobreposto, sendo esperado que entre em operação até julho de 2026, ampliando a eficiência, a capacidade e a velocidade do tratamento de encomendas, além de contribuir para a otimização dos processos e para a redução de custos operacionais na unidade. Trata-se de um equipamento de última geração no parque de máquinas dos Correios do Brasil, com ganhos em automação, com uso de tombadores e singularizadores, reduzindo a dependência de mão de obra.

### **Regulamentação de Cargas Perigosas**

Os Correios seguem em processo de adequação de seus procedimentos operacionais para a obtenção da autorização da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) para realizar o transporte aéreo de determinados artigos perigosos. Nesse sentido, cabe ressaltar que a ANAC aprovou o Programa de Treinamento e o Guia de Procedimentos Operacionais dos Correios.

A empresa treinou todos os empregados que atuam como operadores de equipamentos de raio-X, e um empregado dos Correios foi certificado como instrutor homologado pela ANAC para ministrar cursos sobre Artigos Perigosos. Considerando os avanços alcançados em 2025, há expectativa de que os Correios obtenham, em breve, a autorização para o transporte de objetos que contenham artigos perigosos.

## Espectro de atuação - Impulsionar o Crescimento nos Mercados Concorrenciais e o Relacionamento com o Governo Federal

Tabela 24 - Indicadores *Market Share* - Encomendas e Incremento de Receita de Governo

INDICADORES	RESULTADO			META 2025 (A)	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2023	2024 (C)	2025 (B)		
<i>Market Share</i> - Encomendas	31,00%	25,00%	21,00%	31,00%	67,74%
Incremento de Receita de Governo*	Não mensurado	32,96%	6,30%	6,86%	91,84%

Fonte: Correios, 2025.

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 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.

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).

## Espectro de Atuação - Acelerar a Transformação Digital e a Inovação

Tabela 25 - Indicadores Índice Digital e *Customer Effort Score*

INDICADOR	RESULTADO			META 2025 (A)	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2023	2024 (C)	2025 (B)		
Índice Digital*	Não mensurado	2,06 pontos	2,08 pontos	2,90 pontos	71,72%
<i>Customer Effort Score</i> *	Não mensurado	Não mensurado	5,10 pontos	5,00 pontos	102,00%

Fonte: Correios, 2025.

\* Obs.: indicador novo, 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 2025 correspondeu ao percentual de realização de 71,72% da meta definida para o período.

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* (CES) 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.

## Espectro de Atuação - Assegurar a Diversidade e a Equidade

Tabela 26 - Indicadores de Diversidade Organizacional

INDICADOR	RESULTADO			META 2025 (A)	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2023	2024 (C)	2025 (B)		
Diversidade Organizacional - Raça*	Não mensurado	Não mensurado	29,30%	30,00%	97,67%
Diversidade Organizacional - Mulheres*	Não mensurado	Não mensurado	36,08%	40,00%	90,20%

Fonte: Correios, 2025.

\* Obs.: indicadores novos, não mensurados nos anos anteriores.

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.

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

Tabela 27 - Indicadores Universalização do Atendimento Postal Básico e Universalização da Distribuição

INDICADORES	RESULTADO			META 2025 (A)	% DE REALIZAÇÃO DA META (B/A)
	2023	2024 (C)	2025 (B)		
Universalização do Atendimento Postal Básico	98,95%	99,60%	99,21%	100,00%	99,21%
Universalização da Distribuição	93,39%	94,99%	92,26%	96,00%	96,10%

Fonte: Correios, 2025.

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. Apesar de o resultado ter sido próximo do percentual definido para o período (100,00%), foi impactado por limitações operacionais e institucionais relacionadas, principalmente, à alocação de recursos humanos e à formalização de parcerias locais. Essas limitações vêm sendo tratadas de forma coordenada, com a adoção de medidas voltadas à ampliação da atratividade, ao fortalecimento da articulação institucional e à diversificação dos canais de atendimento. Entre as ações em andamento para a reversão desse cenário, destacam-se: melhoria da ferramenta de acompanhamento diário do indicador; a priorização da migração de rede de internet nas agências de atendimento; o apoio nas negociações com prefeituras municipais; a criação de canais alternativos de atendimento; e ações voltadas a aumentar a atratividade para alocação de pessoal nessas localidades.

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, considerando dados do último 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.

O não atingimento da meta estabelecida decorre de diversas limitações estruturais e operacionais enfrentadas ao longo do ano. Entre elas, destacam-se: as grandes distâncias entre distritos e unidades operacionais; o acesso exclusivo por modal fluvial, sem oferta de transporte regular; a resistência ou falta de interesse de prefeituras na manutenção ou celebração de convênios; e atrasos em reformas de imóveis destinados à instalação de novas unidades.

### **3.1.1. Indicadores Setoriais**

Os indicadores setoriais são desdobramentos 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.

Definidas as metas setoriais, o processo de análise do Desempenho Corporativo envolve a apuração dos resultados, a análise dos desvios quanto à realização das metas, o estabelecimento de planos de contramedidas para melhora dos

resultados, quando necessário, e o reporte dessas informações aos Dirigentes ao longo do exercício, a fim de subsidiar o processo decisório com vistas ao atingimento das metas.

O contexto histórico da avaliação empresarial, complementado pelo monitoramento de indicadores setoriais, com suas metas associadas, os resultados apurados e, quando aplicável, as variações observadas, é apresentado a seguir.

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 28:

Tabela 28 - 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%
DIGOE Governança	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	68,80%	68,80%
	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%
	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%
DIEFI Financeira	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	93,88%	93,88%

ÁREA	INDICADORES SETORIAIS 2023	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
	Índice de Execução de investimentos	100,00%	45,00%	45,00%
	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%
DIGEP Gestão de Pessoas	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	81,19%	81,19%
	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%
DIOPE Operações	Índice de Entrega no Prazo Mensagem	93,76%	93,18%	99,38%
	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 <sub>2</sub> - Frota Própria	99,00%	96,23%	97,20%
	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	66,32%	66,32%
DIRAD Administração	Índice de Execução de Investimentos	100,00%	62,82%	62,82%
	Margem de Contribuição Direta Encomendas	17,14%	17,14%	100,00%

Fonte: Correios, 2025.

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

Em 2024, para acompanhamento em nível setorial, foram inseridos os seguintes 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 29:

Tabela 29 - 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	2,06 pontos	79,23%
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	2,06 pontos	79,23%
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	2,06 pontos	79,23%
	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%	
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	2,06 pontos	79,23%
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%

ÁREA	INDICADORES SETORIAIS 2024	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	67,00%	67,00%
	Índice Digital	2,60 pontos	2,06 pontos	79,23%
	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%
DIOPE Operações	Índice de Entrega no Prazo Logística	98,00%	95,05%	96,99%
	Índice Digital	2,60 pontos	2,06 pontos	79,23%
	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%
	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%
DIRAD Administração	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	Índice Digital	2,60 pontos	2,06 pontos	79,23%
	Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa Energia Elétrica	67,90%	58,19%	85,70%

Fonte: Correios, Relatório de Avaliação Empresarial (RAE) 2025.

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

Em 2025, para acompanhamento em nível setorial, foram inseridos os seguintes indicadores: Diversidade Organizacional - Mulheres; Diversidade Organizacional - Raça; Índice de Precatórios Não Provisionados; Índice de Precatórios Reconhecidos Intempestivamente; Redução do Esforço do Cliente - Levantamento *Product Owner* e Redução do Esforço do Cliente - Implementações de TI.

Os resultados de 2025 são apresentados na Tabela 30:

Tabela 30 - Indicadores Setoriais das Áreas - Ano Base 2025

ÁREA	INDICADORES SETORIAIS 2025	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
PRESI Presidência	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	89,67%	89,67%
	Diversidade Organizacional - Mulheres	40,00%	40,00%	100,00%
	Diversidade Organizacional - Raça	30,00%	25,60%	85,33%
	Índice de Precatórios Não Provisionados	5%	41,95%	-639,00%
	Índice de Precatórios Reconhecidos Intempestivamente	5%	61,57%	-1.031,40%
	Índice Digital	2,90 pontos	2,08 pontos	71,72%
DIGOE Governança	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	53,28%	53,28%
	Diversidade Organizacional - Mulheres	40,00%	35,80%	89,50%
	Diversidade Organizacional - Raça	30,00%	27,70%	92,33%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	42,11%	42,11%
	Índice Digital	2,90 pontos	2,08 pontos	71,72%
DINEG Negócios	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	87,02%	87,02%
	Diversidade Organizacional - Mulheres	40,00%	40,00%	100,00%
	Diversidade Organizacional - Raça	30,00%	30,00%	100,00%
	Índice de Satisfação do Cliente	Nota 8,50	Nota 6,80	80,00%
	Receita com Governo	R\$ 3.584 milhões	R\$ 3.536 milhões	98,67%
	Receita de Negócios Concorrenciais	R\$ 16.972 milhões	R\$ 12.175 milhões	71,74%
	Receita de Negócios Exclusivos	R\$ 4.498 milhões	R\$ 5.074 milhões	112,80%
	Redução do Esforço do Cliente - Levantamento <i>Product Owner</i>	100,00%	100,00%	100,00%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	0,00%	0,00%
Índice Digital	2,90 pontos	2,08 pontos	71,72%	
DIEFI Financeira	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	45,95%	45,95%
	Diversidade Organizacional - Mulheres	40,00%	37,50%	93,75%
	Diversidade Organizacional - Raça	30,00%	25,60%	85,33%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	Índice Digital	2,90 pontos	2,08 pontos	71,72%
DIGEP Gestão de	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	68,80%	68,80%

ÁREA	INDICADORES SETORIAIS 2025	META	RESULTADO	REALIZAÇÃO
Pessoas	Diversidade Organizacional - Mulheres	40,00%	40,00%	100,00%
	Diversidade Organizacional - Raça	30,00%	24,00%	80,00%
	Experiência do Empregado	13,33%	-18,11%	-135,86%
	Indicador de Ações de Governança	100,00%	100,00%	100,00%
	Índice Digital	2,90 pontos	2,08 pontos	71,72%
DIOPE Operações	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	100,00%	100,00%
	Diversidade Organizacional - Mulheres	40,00%	32,20%	80,50%
	Diversidade Organizacional - Raça	30,00%	28,30%	94,33%
	Índice de Entrega no Prazo Encomendas	96,00%	88,47%	92,16%
	Índice de Entrega no Prazo Mensagem	93,95%	89,12%	94,86%
	Índice Digital	2,90 pontos	2,08 pontos	71,72%
	Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa Frota Própria	3,00%	26,65%	888,33%
	Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa Frota Terceirizada	6,99%	41,07%	587,55%
	Universalização do Atendimento Postal Básico	100,00%	99,21%	99,21%
	Universalização da Distribuição	96,00%	92,26%	96,10%
Indicador de Ações de Governança**	N/A	N/A	N/A	
DIRAD Administração	Índice de Execução Orçamentária de Custos e Despesas Planejadas*	100,00%	72,76%	72,76%
	Diversidade Organizacional - Mulheres	40,00%	38,10%	95,25%
	Diversidade Organizacional - Raça	30,00%	28,80%	96,00%
	Redução do Esforço do Cliente - Implementações de TI	100,00%	98,00%	98,00%
	Indicador de Ações de Governança*	100,00%	100,00%	100,00%
	Índice Digital	2,90 pontos	2,08 pontos	71,72%
	Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa Energia Elétrica	68,20%	68,21%	100,01%

Fonte: Correios, Relatório de Avaliação Empresarial (RAE) 2025.

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

\*\* Indicador não aplicável em 2025 em razão da inexistência de ações atribuídas à unidade no período.

Observa-se, em 2025, desempenho positivo nos seguintes indicadores setoriais:

a) Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa - Frota Própria: no ano de 2025, as emissões de GEE provenientes da frota própria e da frota locada operacional dos Correios, apresentaram uma redução de 26,65%, superando a meta de 3,00% estabelecida, perfazendo realização de 888,33% da meta, tendo 2021 como o ano base comparativo. O bom desempenho tem como uma das principais causas a boa gestão da frota própria com redução no consumo de combustíveis fósseis, a partir da substituição parcial do uso da gasolina por etanol. Enquanto em 2021 houve consumo de cerca de 2 milhões de litros de etanol, em 2025 esse quantitativo chegou a quase 12 milhões de litros. Por outro lado, o consumo de gasolina foi reduzido de quase 16 milhões para 11 milhões de litros, nesse mesmo período. Há que se considerar, também, a redução no uso do diesel na frota própria ao longo desse período, com substituição de veículos leves a diesel por veículos *flex*. Além disso, destacou-se a inclusão do item "Combustível Flex" nos novos contratos das gerenciadoras de abastecimento, o que contribuiu para otimizar o rendimento de combustíveis nos veículos das unidades;

b) Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa - Frota Terceirizada: no ano de 2025, as emissões de GEE provenientes da frota terceirizada apresentaram uma redução de 41,07%, ultrapassando a meta de 6,99%, o que correspondeu a realização de 587,55%. Ressalta-se que essa redução tem como comparativo as emissões registradas pelos Correios em 2021, ano-base de referência definido pela UPU. Esse resultado foi alcançado, principalmente, pela redução da malha aérea, bem como pela suspensão de linhas rodoviárias por questões contratuais;

c) Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa - Energia Elétrica: também para este indicador, no ano de 2025, as emissões de GEE provenientes do consumo de energia elétrica apresentaram uma redução de 68,21%, superando a meta de 68,20%, o que correspondeu a realização de 100,01%. Ressalta-se que essa redução tem como comparativo as emissões registradas pelos Correios em 2021, ano-base de referência definido pela UPU. Esse resultado é decorrente dos esforços de redução de consumo e pela necessidade de redução das despesas de energia, assim como do encerramento das atividades de grandes complexos operacionais e ajustes nos horários de funcionamento;

d) Receita de Negócios Exclusivos: a receita acumulada atingiu R\$ 5.074 milhões, superando a meta de R\$ 4.498 milhões, o que corresponde a 112,80% do valor previsto. Esse resultado foi impulsionado principalmente pelo desempenho dos segmentos Mensagem e Malote. Em Mensagem, apesar da queda no volume postado, o reajuste tarifário aplicado em abril, o aumento do tíquete médio e ações comerciais estratégicas das Superintendências Estaduais elevaram a receita acumulada acima da meta. Já o segmento Malote apresentou crescimento em receita e quantidade, alavancado sobretudo pelo contrato com a Caixa Econômica Federal, contribuindo de forma relevante para o resultado global positivo;

e) Redução do Esforço do Cliente - Levantamento *Product Owner*: o indicador atingiu 100% da meta, refletindo a implementação completa das melhorias planejadas para o período. Ressalta-se que este indicador mensura o

percentual de implementações realizadas – não dependentes da área de tecnologia – relacionadas às manifestações dos produtos vinculados aos sistemas que executam a Pesquisa de Esforço do Cliente (CES). As ações realizadas tiveram como objetivo reduzir o esforço dos clientes durante o uso dos sistemas e canais digitais, contribuindo para uma experiência mais clara, eficiente e satisfatória. As melhorias envolveram ajustes em aplicativos e plataformas digitais, incluindo informações mais transparentes nas pesquisas de satisfação, reforço das orientações aos usuários, atualização de conteúdos explicativos e fortalecimento do suporte ao cliente. Essas iniciativas contribuíram para maior clareza no uso dos serviços e melhor entendimento do papel das pesquisas na avaliação da experiência do usuário;

f) **Diversidade Organizacional - Mulheres (DM):** este indicador tem como objetivo monitorar e promover o aumento da participação feminina na estrutura organizacional, em funções de direção/estratégicas, táticas e operacionais, contribuindo para um ambiente mais diverso. No período analisado, a Presidência (PRESI), a Diretoria de Gestão de Pessoas (DIGEP) e a Diretoria de Negócios (DINEG), destacaram-se como referência no alcance dos resultados, evidenciando o compromisso dessas áreas com as diretrizes institucionais de diversidade e inclusão, bem como com a valorização da participação das mulheres na organização;

g) **Diversidade Organizacional - Raça (DR):** tem como objetivo monitorar e incentivar a representatividade racial na organização, promovendo práticas de equidade, inclusão e valorização da diversidade nos diferentes níveis hierárquicos (Direção/Estratégico, Tático e Operacional), em alinhamento às diretrizes institucionais e à agenda de responsabilidade social. No período analisado, a Diretoria de Negócios (DINEG) destacou-se como referência no atingimento dos resultados do indicador, evidenciando o compromisso da área com a promoção da diversidade racial e com a adoção de práticas que fortalecem um ambiente organizacional mais inclusivo e representativo;

h) **Indicador de Ações de Governança - IGOV:** esse indicador tem por objetivo mensurar a realização das ações previstas no Plano de Ações de Governança Corporativa - PAGOV, visando avaliar o nível de maturidade do Sistema de Governança dos Correios. A meta de 100% foi plenamente atingida pelas Diretoria Econômico-Financeira (DIEFI), Diretoria de Gestão de Pessoas (DIGEP) e Diretoria de Administração (DIRAD).

## **3.2. Resultados das Principais Áreas de Gestão**

### **3.2.1. Negócios**

O ano de 2025 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.

Assim, os Correios, presentes em todo o território nacional, têm como objetivo central assegurar a universalização e a continuidade dos serviços postais, oferecendo um portfólio diversificado de soluções em Logística, Comunicação e Atendimento. Além de atender às necessidades individuais dos clientes, a estatal busca integrar práticas de sustentabilidade e fortalecer seu papel como agente estratégico para o desenvolvimento do País. As agências funcionam como pontos de apoio à cidadania, ampliando o acesso a serviços públicos e promovendo conveniência à sociedade.

Em 2025, alinhada ao seu Plano de Negócios, a empresa concentrou esforços em compreender melhor o mercado e apoiar decisões comerciais em um cenário de forte competição. Foram realizadas análises sobre o comportamento dos clientes, a dinâmica do e-commerce e as movimentações dos concorrentes, permitindo identificar riscos e orientar ajustes nas linhas de negócio. Essas avaliações resultaram na revisão de práticas comerciais e em recomendações sobre atributos dos serviços, além de subsidiar decisões estratégicas relacionadas ao portfólio e ao posicionamento. Tais iniciativas ajudaram a mitigar perdas, especialmente entre clientes mais sensíveis ao desempenho operacional, e estabeleceram diretrizes para 2026.

Paralelamente, os Correios avançaram em projetos voltados à digitalização, em iniciativas socioambientais e em parcerias estratégicas, fundamentais para o fortalecimento competitivo da empresa. O crescimento do e-commerce impulsionou a implementação de programas como o Mais Correios e outras iniciativas de diversificação de receitas, reforçando o papel da estatal como elo essencial na integração de pessoas, organizações e mercados em todo o Brasil.

O e-commerce nacional e internacional oferece oportunidades relevantes para os Correios, ao responder por parcela expressiva da movimentação de mercadorias tanto no território brasileiro quanto no fluxo internacional. O segmento apresenta trajetória de crescimento contínuo, impulsionada pelo avanço da conectividade e pela conveniência das compras *online*.

Especificamente 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 realizam o desembaraço aduaneiro a 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 principais operações realizadas em 2025 foram:

### **Logística**

A empresa disponibiliza soluções logísticas integradas de grande porte para o comércio eletrônico e para a execução de políticas públicas de interesse nacional, nas áreas de educação, saúde, cidadania, justiça, serviços institucionais e eventos de grande porte, reforçando seu papel como operadora logística estratégica e sua responsabilidade social:

- a) Programa Nacional do Livro Didático (PNLD): iniciativa do FNDE, o PNLD foi executado pelos Correios por meio de duas grandes operações - 1) Distribuição regular: entrega de 116,1 milhões de livros didáticos às escolas em todo o Brasil, encaminhados por meio de 12,9 milhões de encomendas, com um total de 58,1 toneladas; e 2) Reserva técnica: distribuição adicional de 2,1 milhões de livros, totalizando 27 mil encomendas e 1,07 mil toneladas). Ao todo, em 2025, foram distribuídos 118,2 milhões de livros, correspondentes a 12,9 milhões de encomendas, com peso total de 59,2 toneladas;
- b) Exame Nacional do Ensino Médio (Enem): distribuição de 9,8 milhões de provas para 4,8 milhões de candidatos, em 1.802 municípios, abrangendo mais de 12 mil pontos de entrega, todos atendidos em uma janela logística de apenas duas horas, fundamental para a segurança e a integridade do exame;
- c) Exame Nacional do Desempenho de Estudantes (Enade): distribuição de provas para 502,6 mil alunos, em 1.850 municípios, com circulação de 4.741 malotes, envolvendo mais de 2,1 mil pontos de entrega;
- d) Exame Nacional para Certificação de Competência de Jovens e Adultos (Encceja): distribuição de 1,3 milhão de provas, em 622 municípios das 27 unidades da Federação, com mais de 1,8 mil pontos de entrega, todos atendidos dentro de uma janela de duas horas para cumprimento da logística do exame;
- e) Prova Nacional Docente (PND): realização da operação logística relativa à PND, em seu ano de estreia, com distribuição de 1,1 milhão de provas, destinadas a igual número de candidatos, em 750 municípios, envolvendo mais de 3 mil pontos de entrega, todos atendidos dentro de uma janela de duas horas para garantir o êxito do exame;
- f) operação do Enem Extraordinário: operação logística executada em razão da realização da COP30, que contemplou os municípios de Ananindeua, Belém e Marituba, no estado do Pará, envolvendo a distribuição de mais de 300 mil provas, com cumprimento integral da janela logística de duas horas exigida para a aplicação do exame;
- g) Sistema de Avaliação da Educação Básica (Saeb): distribuição de 7,7 milhões de provas, destinadas a 7,1 milhões de estudantes, em 1.177 municípios, com a movimentação de 88.130 malotes, envolvendo mais de 2 mil pontos de entrega. A operação é realizada em horário comercial e em dias úteis;
- h) Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas (OBMEP): a OBMEP contou, em 2025, com cerca de 18,6 milhões de inscritos, com provas aplicadas em 57.222 escolas, distribuídas em 5.565 municípios. A operação envolveu 135.373 encomendas, totalizando 312.179 kg;
- i) Programa Leve Leite - Município de São Paulo/SP: operação de armazenamento e distribuição de leite em pó para alunos da rede pública municipal. Em 2025, foram entregues 1,52 milhão de quilos, por ciclo, com média de 380 toneladas por mês, beneficiando a 372,3 mil alunos;
- j) logística de medicamentos - Governo de Minas Gerais: transporte e entrega de mais de 1.600 toneladas de medicamentos e produtos correlatos, atendendo os 853 municípios do estado de Minas Gerais;

- k) logística integrada do Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJ/MT): execução da gestão de suprimentos, abrangendo as atividades de recebimento, conferência, triagem, organização para armazenagem, atendimento de pedidos, entregas e coletas, além da gestão do armazém, atendendo às 79 comarcas do estado de Mato Grosso;
- l) entrega da Carteira de Identidade Nacional (CIN): realização de ajuste nas regras de negócios dos serviços Remessa Econômica e Remessa Expressa, visando ampliar a oferta de soluções logísticas para apoiar os governos federal e estaduais na entrega do novo documento de identificação nacional aos cidadãos brasileiros;
- m) mensageria da Caixa Econômica Federal: consiste na coleta, transporte e entrega de malotes nas 5.400 unidades da Caixa, além do tratamento de documentos nos centros logísticos dos Correios. A operação garante rastreabilidade e controle das remessas, assegurando a integridade dos documentos e o apoio às atividades administrativas e operacionais da instituição;
- n) operador logístico estratégico da COP30: a operação logística dos Correios na COP30, realizada em Belém (PA), caracterizou-se como uma atuação integrada, de alta complexidade e relevância estratégica, envolvendo logística internacional, controle e monitoramento de todo o fluxo logístico do evento (programação e controle de todos os veículos de suprimento da COP30), armazenagem, transporte e movimentação interna de cargas, atendimento postal ao público e às delegações de 25 países, além da execução da logística reversa ao término do evento.

## **Atendimento**

Os Correios desempenharam papel relevante na promoção da inclusão social e digital, ao ampliar o acesso da população a serviços essenciais, por meio de sua capilaridade, atendimento presencial e soluções digitais, conforme descrito a seguir:

- a) Balcão do Cidadão: durante todo o ano de 2025, o serviço 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. Exemplos incluem as inscrições para o Concurso Público Nacional Unificado (CPNU) e o atendimento ao programa Desenrola Brasil (Mega Feirão Serasa);
- b) parceria com o INSS (Balcão do Cidadão): mais uma vez, a empresa demonstrou sua capacidade de integração nacional ao atuar em parceria com o Ministério da Previdência Social e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), ampliando o acesso da população aos serviços previdenciários. Por meio dessa cooperação, tornou-se possível requerer o benefício por incapacidade temporária (Atestmed) diretamente nas unidades dos Correios, além de oferecer atendimento presencial a aposentados e pensionistas com dificuldades na utilização dos canais digitais. Esse atendimento possibilitou a consulta de mensalidades assistenciais eventualmente não autorizadas, bem como a solicitação de cancelamento e reembolso de descontos indevidos. A rede credenciada para a prestação desse serviço é composta por 5.347 agências

participantes e registrou, em 2025, o atendimento de mais de 7,69 milhões de aposentados em todo o território nacional, gerando receita aproximada de R\$ 72 milhões;

c) Registro Módico: o serviço adicional, ofertado para postagem de impressos dos Correios, possibilita ao remetente o acompanhamento e a comprovação da postagem e da entrega de livros e publicações editoriais, com redução de 50% na tarifa do registro, quando comparado ao registro convencional. Essa condição diferenciada amplia a segurança da remessa sem onerar significativamente o custo do envio, tornando-se um importante instrumento de estímulo à circulação de livros no território nacional. Ao alinhar modicidade tarifária, rastreabilidade e confiabilidade, o Registro Módico contribui diretamente para os objetivos da Política Nacional do Livro, ao promover o acesso à leitura, incentivar a cadeia editorial e facilitar a difusão do conhecimento em todas as regiões do País;

d) Correios Essencial: expansão do canal, alcançando abrangência nacional, com 35 unidades criadas e instaladas até 31/12/2025. O canal é destinado à prestação de serviços postais básicos em pequenas localidades, bem como em áreas urbanas onde predomine o interesse social e a exploração econômica dos serviços postais não se mostre viável;

e) Ponto de Coleta: unidades de atendimento terceirizadas que funcionam por meio de parcerias, com compartilhamento de infraestrutura e recursos existentes, com o objetivo de viabilizar a captação e retirada de encomendas previamente postadas. Em 2025, foram instaladas 300 novas unidades desse canal de atendimento, totalizando 551 em operação. 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 da comunidade, anteriormente sem Código de Endereçamento Postal (CEP);

f) Certificado Digital: o cliente pode adquirir o Certificado Digital de forma *online*, ou renovar e emitir o documento virtualmente, sem necessidade de comparecimento presencial a uma unidade dos Correios, garantindo melhor jornada e experiência. Em 2025 foram emitidos 19,4 mil certificados, crescimento de 4,7% frente ao ano anterior;

g) Correios Celular: os planos exclusivos do Correios Celular, voltados aos colaboradores ativos dos Correios e lançados em 2024, oferecem benefícios diferenciados e preços mais competitivos. Atualmente, registram base ativa superior a 14 mil empregados, o que representa crescimento acumulado de 1.139% desde o lançamento. São ofertados três planos exclusivos, com posicionamento competitivo frente ao mercado e valores inferiores aos praticados para a base geral de clientes, que ultrapassou 803 mil usuários ativos em 2025. A iniciativa consolida o produto como uma solução acessível e estratégica, ao mesmo tempo em que promove experiência positiva aos empregados e apresenta desempenho expressivo, com crescimento de 221% na receita e 122% na base de clientes no último ano;

h) Tele Sena: comercialização de 1,73 milhão de títulos da Tele Sena Semanal Virtual, eliminando custos e risco de perdas nos processos de suprimento e devolução física. A Tele Sena tradicional conta com integração tecnológica e envio digital das informações. O desafio para 2026 é migrar o

processo físico, contribuindo para a redução de custos e de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), alinhado aos objetivos A3P;

i) Embalagens: o portfólio de caixas e envelopes dos Correios passa por revisão contínua para adequação às demandas do mercado. Em 2025 foi implementada a estratégia de preço diferenciado por faixa de quantidade, à vista e a faturar, ampliando as vendas em maior volume com preços mais competitivos. A venda das caixas de encomendas tamanhos P, M e G apresentou, em 2025, crescimento de 18% frente ao ano anterior. O portfólio também foi ampliado com a inclusão da caixa de encomenda tamanho GG e, para 2026, estão previstos novos modelos de envelope em material plástico e cartonado, além de embalagens tipo saco, voltadas especialmente a empresas dos segmentos de vestuário, calçados e artesanato (não frágeis), atualmente em fase de protótipo comercial.

## Comunicação

Em 2025, os produtos dos segmentos Mensagem, Malote e Marketing, integrantes da Linha de Negócios de Comunicação, faturaram R\$ 5,39 bilhões, representando 29,85% da receita total dos Correios e 72% dos objetos trafegados.

Observou-se uma queda mais acentuada no tráfego de objetos dessa linha de negócios, de 15,94%, em comparação aos 10,30% de 2024, evidenciando o impacto decorrente do reajuste da tarifa postal. Além disso, diversos fatores contribuíram para o resultado positivo da Linha de Negócios, conforme descrito a seguir:

a) Malote: a revisão do produto contribuiu para um crescimento de 24,28% na receita e um aumento de 12,15% na quantidade de objetos trafegados. Um dos principais destaques foi a implantação do modelo customizado para a Caixa Econômica Federal. Para 2026, a principal estratégia é expandir esse modelo para outros grandes bancos e gerar novas receitas para os Correios. Ademais, a atuação voltada à observância do monopólio postal busca conter a migração de clientes para concorrentes privados. Para isso, ações estão em andamento a fim de reforçar a conscientização e o respeito à exclusividade dos Correios quanto às cartas e correspondências agrupadas, garantindo previsibilidade de receita e volume;

b) e-Carta: em 2025, o produto atingiu a marca de R\$ 935,7 milhões em vendas, representando crescimento de 38,28% na receita e 64,26% na quantidade de objetos. Esse resultado reflete diversas melhorias implementadas, como a oferta do comprovante de postagem para objetos simples e avanços tecnológicos nos sistemas de integração entre Correios e clientes;

c) Remessas Econômica e Expressa: em 2025, as Remessas registraram receita de R\$ 1,01 bilhão, 5,43% acima do resultado de 2024, com 78,4 milhões de objetos movimentados. Apesar do crescimento expressivo da receita decorrente do reajuste tarifário, a participação dos Correios nesse segmento ainda é pequena diante do potencial do mercado. Para fortalecer essa posição, em 2026, serão implementadas ações de revisão dos atributos e preços das Remessas, visando otimizar a oferta e aumentar a competitividade. Essas

iniciativas reforçam o compromisso da empresa em expandir sua atuação no setor de entrega de cartões.

### **Canais digitais**

Os Correios, ao longo de 2025, intensificaram de forma consistente os investimentos no aprimoramento, integração e evolução de seus canais e plataformas digitais, consolidando esses ativos como elementos centrais da estratégia corporativa. As entregas realizadas no período evidenciam o avanço progressivo da empresa na transição do modelo tradicional de multicanalidade para uma abordagem orientada à omnicanalidade, com foco na integração das jornadas, na melhoria contínua da experiência do cliente e no fortalecimento do posicionamento digital da marca.

Este movimento estratégico tem possibilitado aos clientes acessar produtos e serviços de forma fluida, integrada e consistente, independentemente do ponto de contato utilizado – seja por meio do Portal Correios, do APP Correios (SuperApp) ou de plataformas digitais especializadas – ampliando a conveniência, a autonomia do usuário e o potencial de geração de valor e de novos negócios para a empresa. Os resultados de 2025 demonstram, ainda, a consolidação dos canais digitais como ativos estratégicos, com crescimento do uso, ampliação das funcionalidades e maior integração com processos operacionais e de atendimento.

**E-mail Marketing:** implantação do Canal Digital com foco no fortalecimento da presença digital e estreitamento do relacionamento com o cliente por meio de conteúdo relevante e ofertas exclusivas, gerando impactos diretos na rentabilização de canais, produtos e serviços.

**Serviço de Malote 2.0:** solução modernizada para a gestão integrada de malotes corporativos, reunindo em uma única plataforma digital todas as etapas do processo: criação de objetos, formação de malotes, emissão de rótulos, rastreamento e controle de acesso por perfis. A nova versão proporciona uma experiência mais simples e segura, com melhorias de usabilidade, padronização de informações, atualização de nomenclaturas e fluxos mais intuitivos.

**Correios Web Services (CWS):** disponibilização de novas APIs e melhorias nas soluções existentes, fortalecendo a integração com o mercado. A implementação de recursos como subdelegação de acesso e gestão aprimorada de credenciais elevou o controle, a segurança e a confiabilidade das integrações, preparando o ecossistema de APIs para maior inovação, padronização e escalabilidade.

**Declaração de Conteúdo Eletrônica (DCE):** desenvolvimento da integração com a Receita Federal e os sistemas de captação dos Correios, substituindo a declaração de conteúdo em papel pela eletrônica, conforme os padrões definidos pela CONFAZ.

**Evolução da Pré-Postagem Nacional (PPN):** as evoluções da PPN impulsionaram ganhos significativos de modernização, segurança e padronização na pré-postagem, tornando o processo mais ágil, confiável e alinhado às exigências logísticas atuais. As validações automáticas, regras de conformidade e autenticação única fortaleceram a segurança e reduziram erros operacionais.

**Recursos de usabilidade:** recursos como rótulos automáticos, cadastro em lote, observações customizadas e integração NPS, elevaram a experiência do cliente, tornando o envio mais simples e intuitivo. A plataforma passou a suportar grandes volumes, automações avançadas e integrações via API, ampliando desempenho e escalabilidade. O novo Malote 2.0 trouxe organização, filtros e notificações que aprimoraram o fluxo operacional. Com isso, a PPN consolidou-se como um ambiente mais eficiente, moderno e centrado no cliente.

**Artigos Perigosos ANAC (DGR - *Dangerous Goods Regulation*):** adequação da PPN e dos demais fluxos de pré-postagem – SCOL, SuperApp Correios, Portal dos Desenvolvedores e as APIs (Pré-Postagem e Rótulo – às exigências regulatórias da ANAC. As principais intervenções incluíram: tornar obrigatória a declaração de conteúdo; ativar e ajustar o Modal DGR; criar regras específicas de exibição e validação; permitir informar DGR após a criação da pré-postagem; e evoluir as APIs para aceitar novos campos e integrar dados da nota fiscal eletrônica ao processo. Também foram implementadas melhorias estruturais nas APIs, como tratamento de erros, contingência e ajustes no armazenamento de rótulos. Além disso, foram disponibilizados materiais técnicos – como modelos de rótulos DGR – e orientações complementares no ecossistema digital dos Correios. Essas ações reforçaram o controle sistêmico sobre produtos perigosos, garantindo maior conformidade operacional e reduzindo falhas na captura de informações durante a pré-postagem.

**Correios Empresas:** aprimoramento da plataforma digital Correios Empresas, destinada a clientes com contrato comercial, proporcionando gestão mais eficiente dos negócios logísticos, com segurança, agilidade, confiabilidade e escalabilidade. A plataforma oferece informações unificadas e personalizadas, ampliando a performance e a experiência dos usuários.

### **Principais Destaques:**

- a) **Marketplace dos Correios:** lançamento do Marketplace dos Correios, em parceria com a Infracommerce. Trata-se de uma plataforma digital de comércio eletrônico, voltada para micro, pequenos e médios negócios, totalmente integrada à logística dos Correios. Lançada em julho de 2025, a iniciativa tem como objetivo diversificar a receita e ampliar a atuação dos Correios, com foco em novos modelos de negócio. Atualmente, a plataforma conta com um catálogo de mais de 500 mil produtos, distribuídos em 25 categorias;
- b) **Portal Correios:** entre os canais e plataformas digitais voltados ao público B2C, destaca-se o Portal Correios, que, nos últimos anos, tem passado por constantes evoluções para se manter atualizado, especialmente no que diz respeito aos requisitos de acessibilidade de imagem e texto. Com isso, consolidou-se como a plataforma mais acessada dos Correios. Em 2025, registrou média de 12,1 milhões de usuários mensais, que visualizam mais de 109 milhões de páginas por mês. Esse volume de acessos, segundo o SimilarWeb, posicionou o Portal Correios, no mês de dezembro, entre os 52 sites mais acessados do País, entre os 27 mais acessados na categoria Governo; e, mundialmente, entre os 982 mais acessados. A funcionalidade de Simulador de Preço e Postagem tornou-se um atrativo significativo para os usuários e clientes, registrando 3,1 milhões de acessos em 2025;

- c) *APP Correios*: considerado um dos maiores canais digitais dos Correios, o *APP Correios* é continuamente atualizado com novas funcionalidades. Nos últimos 12 meses, acumulou mais de 180 milhões de usuários, registrou 5,7 bilhões de funcionalidades acessadas e obteve notas de satisfação de 4,7 (em uma escala de 0 a 5) no IOs (*App Store*) e 4,3 no Android (*Google Play*);
- d) canais digitais (captação de objetos): em 2025, as postagens realizadas no *APP Correios* e Portal Correios totalizaram mais de 740 mil postagens, alcançando faturamento superior a R\$ 33 milhões no acumulado do ano;
- e) plataforma digital Correios Empresas: em 2025, a plataforma registrou mais de 1 milhão de usuários ativos, dos quais 519 mil são novos usuários. Esses usuários realizaram mais de 77 milhões de interações e permaneceram ativos na plataforma por cerca de 15,3 minutos em cada acesso;
- f) implantação do Pix: implementação do Pix para antecipação de créditos, totalizando R\$ 505 milhões em operações;
- g) aprimoramento da plataforma Correios Empresas: a plataforma foi aperfeiçoada, proporcionando uma gestão logística ainda mais eficiente, segura e escalável;
- h) inauguração, em novembro de 2025, da primeira unidade de atendimento ecoeficiente: localizada no coração de Brasília, a agência reúne eficiência energética, conforto ambiental e acessibilidade ao atendimento oferecido à população. O projeto inclui painéis fotovoltaicos para geração própria de energia limpa, iluminação em LED automatizada com sensores de presença, sistemas de ventilação com renovação do ar e monitoramento da qualidade interna, torneiras e vasos sanitários ecoeficientes, parede verde e jardins integrados ao edifício, mobiliário e atendimento modernizados, carregador veicular e acessibilidade plena para todos os usuários. Tal iniciativa proporciona redução do consumo de energia e água, menor impacto ambiental das operações, bem-estar para empregados e clientes, arquitetura que comunica de forma visível o compromisso socioambiental dos Correios.

### **Reconhecimentos no Exercício**

Os Correios foram finalistas na categoria Melhor Campanha Filatélica do Ano no World Post & Parcel Awards 2025, com a Emissão Postal Especial “Mulheres Pioneiras da Ciência Brasileira”. Essa premiação internacional reconhece operadores postais de todo o mundo, tanto do serviço público quanto do privado, sendo o julgamento baseado nos resultados positivos das ações e projetos de inovação.

Prêmio AICEP: a empresa venceu o Prêmio AICEP da Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa, que reconhece iniciativas e personalidades ligadas ao setor de comunicações nos países de língua portuguesa, na categoria “Inovação”, com a solução Ponto de Coleta, que amplia a oferta de serviços postais em favelas e comunidades brasileiras – regiões historicamente deficitárias em acesso a serviços básicos.

Reconhecimento da União Postal Universal: a eficiência operacional dos Correios foi reconhecida pela UPU, por meio da plataforma OSCAR – sigla, em

inglês, para Solução Online de Análise e Relatórios de Carbono. A iniciativa reforça o compromisso da empresa com a preservação ambiental e a redução das emissões de gases de efeito estufa. Além disso, a UPU elogiou a excelência das informações qualitativas fornecidas pelos Correios, reconhecendo-os como exemplo de boas práticas ambientais no setor postal.

Os Correios também foram reconhecidos como Melhor Operador Designado da América Latina durante o 28º Congresso Postal Universal da UPU, realizado em Dubai, nos Emirados Árabes Unidos. A empresa obteve a maior pontuação da região no Índice Integrado para o Desenvolvimento Postal (2IPD), indicador que avalia o desempenho de 172 países com base em quatro dimensões: confiabilidade, alcance, relevância e resiliência.

No setor de filatelia, a estatal foi agraciada com a medalha de prata na 20ª Competição da Classe Internacional de Filatelia, promovida pela UPU e avaliada conforme os regulamentos da Federação Internacional de Filatelia (FIP), principal autoridade mundial do setor. A premiação ocorreu durante a PHILAKOREA 2025, em Seul, Coreia do Sul, na qual a coleção “Letter to a Better Universe” foi reconhecida pela qualidade, originalidade e contribuição à promoção da cultura filatélica.

Selo A3P: as 28 Superintendências Estaduais e o Correios Sede receberam, em 2025, o “Selo A3P 2024”, referente ao monitoramento da Agenda Ambiental na Administração Pública. O reconhecimento, concedido pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, destaca órgãos que implementam ações voltadas à proteção ambiental e à promoção do bem-estar das pessoas.

O Correios Celular conquistou a 2ª posição no prestigiado ranking do Reclame Aqui 2025, refletindo a melhoria contínua no atendimento ao cliente, com mais de 29.900 pontos, além do destaque como tricampeão em Serviços de Telecomunicação em votação acumulada anterior.

## Principais Desafios e Ações Futuras

- a) 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.
- b) Para 2026, as ações se direcionarão à reestruturação da empresa e à consolidação da transição do modelo tradicional baseado em linhas de negócios para uma abordagem orientada ao cliente, considerando perfis, necessidades específicas e dores identificadas ao longo do ciclo 2025. Esta mudança busca alinhar a atuação comercial à realidade do mercado e às expectativas dos diferentes segmentos atendidos pelos Correios, sobretudo em um cenário de crescente competitividade e sensibilidade ao desempenho operacional.
- c) A atualização dos perfis estratégicos de clientes – plataformas, *sellers*, *buyers*, Governo, instituições financeiras, demais contratantes e clientes varejo – bem como o monitoramento das principais dores que influenciam percepção de valor, satisfação e decisão de recompra, fornecem insumos fundamentais para o aperfeiçoamento dos atributos dos serviços, ajustes de posicionamento

comercial e priorização das ações que mais contribuem para retenção e geração de receita.

d) 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, o objetivo é tornar os Correios o principal parceiro logístico do Governo, assegurando transparência, eficiência e qualidade.

e) 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.

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

g) Ampliar Pontos de Coleta: credenciamento de canal complementar de atendimento que possibilita a captação de encomendas pré-postadas e a disponibilização de encomendas para retirada por meio do serviço Clique Retire. O desafio estratégico consiste em alcançar 2.000 pontos até 2028.

h) Expandir a rede física e híbrida de atendimento: retomada da licitação de lojas Correios Modular - CMD (*store in store*) e ampliação do modelo Correios Essencial (CEL), visando fortalecer a universalização do atendimento e alcançar localidades remotas e áreas urbanas vulneráveis.

i) Ampliar os canais de oferta do portfólio de Conveniência, com a venda de produtos e serviços – como Certificado Digital, Caixa Postal, Correios Celular e Embalagens – na Loja Correios, na Plataforma Digital Correios Empresas para clientes com contrato comercial e nos novos modelos de canais físicos.

j) Ampliar o uso do Novo Modelo de Exportação (MEXPO), lançado em janeiro de 2026, por meio da revisão e simplificação de processos, com o desenvolvimento de novos sistemas e integração com os existentes, culminando na modernização e automatização dos fluxos de envio de remessas internacionais. O MEXPO simboliza a modernização do modelo, ao proporcionar interface intuitiva e uma jornada de postagem alinhada aos padrões de comunicação e experiência do usuário. Além disso, promove eficiência operacional, segurança aduaneira e alinhamento com as exigências do mercado internacional, oferecendo aos clientes exportadores um canal integrado para acompanhar suas remessas.

k) Ampliar a atuação dos Correios no segmento de fármacos, por meio do Correios Log Saúde, voltado aos principais atores do setor – especialmente os governos federal, estaduais e municipais – oferecendo soluções logísticas completas para o setor médico, hospitalar e farmacêutico. O serviço contempla armazenagem, transporte especializado, logística reversa, entregas domiciliares de medicamentos e insumos, abastecimento de Unidades Básicas de Saúde (UBS) e transporte de materiais para exames.

l) Oferecer soluções logísticas envolvendo a criação de uma plataforma voltada à integração dos principais elos da cadeia da agricultura familiar, conectando produtores rurais de pequeno e médio porte, cooperativas agrícolas e comerciantes de insumos, além da ampliação da atuação dos Correios na oferta de serviços financeiros por meio de plataforma digital. A iniciativa integra o processo de transformação digital da estatal, com foco na expansão do portfólio e na diversificação das fontes de receita.

m) Expandir a oferta de serviços financeiros por meio de plataforma digital, diversificando receitas e fortalecendo a inclusão financeira em âmbito nacional.

n) Otimizar o *mix* de atendimento, alinhando capilaridade e rentabilidade, com modernização e padronização dos modelos, integração ao ecossistema *omnichannel* e gestão eficiente dos custos, assegurando sustentabilidade do negócio, experiência do cliente e universalização do atendimento.

### 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.

A estrutura operacional, apresentada na Tabela 31, é formada por 12.328 unidades especializadas, responsáveis pelas atividades de gestão da frota, tratamento de cartas e encomendas, entrega, atendimento, embarque e desembarque da carga, além de logística.

Tabela 31 - Rede Operacional

REDE OPERACIONAL	QUANTIDADE
Centro de Distribuição Domiciliária - CDD	947
Locker - LK	63
Centro de Entrega de Encomendas - CEE	77
Centro de Transporte Operacional - CTO	45
Centro de Tratamento de Encomendas - CTE	10
Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas - CTCE	34
Centro de Tratamento de Cartas - CTC	1
Centro de Serviços Telemáticos - CST	3
Centro de Logística Integrada - CLI	112
Centro de Tratamento de Correios Internacional - CEINT	4
Centro de Digitalização e Produção - CDIP	5
Terminal de Carga - TECA	6
Agência de Correios - AC	5.917

REDE OPERACIONAL	QUANTIDADE
Agência de Correios Franqueada - AGF	931
Agência de Correios Franqueada - ACF	2
Agência de Correios Comunitária - AGC	3.529
Agência de Correios Modular - CMD	1
Novo Correios Modular	2
Correios Essencial - CEL	35
Agência de Correios Móvel - CMV	1
Correios Empresas - CEM	50
Ponto de Coleta - PCL	551
Loja de Correios Franqueada - LCF	2
<b>TOTAL</b>	<b>12.328</b>

Fonte: Correios, 2025.

Essas unidades realizaram em torno de 263 milhões de atendimentos, em 2025, em mais de 22 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 39 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.

## Transporte

No campo do transporte, os Correios promoveram ações voltadas ao apoio emergencial, à modernização dos processos e à otimização da malha logística, com ganhos de eficiência, sustentabilidade e racionalização de custos.

a) implantação do Módulo Registro Diário de Viagens e Ocorrências Digital (RDVO-e), que permitirá que todos os apontamentos das viagens de transporte sejam realizados de forma automática, possibilitando a gestão das operações de maneira mais racional, tempestiva e precisa. Do ponto de vista da sustentabilidade, a ação viabilizará a eliminação do formulário em papel, atualmente utilizado em todas as viagens de transporte de carga;

b) implantação da política de atendimento alternado de linhas de transporte regional, nos municípios em que foi possível implementar essa medida sem comprometer o cumprimento dos prazos definidos pela área comercial. Essa iniciativa possibilitou a otimização da malha, gerando economia nas despesas com transporte.

## Demais Iniciativas

Em 2025, 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) modernização da operação FNDE: ampliação da solução Mobile do Sistema de Informação Operacional de Encomendas (SIOE), permitindo que etapas do processo produtivo fossem executadas via smartphone. Essa inovação trouxe mais agilidade, rastreabilidade e redução de erros operacionais. A operação de concursos e rotinas logísticas passou por modernização, com a integração ao *Transportation Management System* (TMS) e revisão de parâmetros de dimensionamento, resultando em aumento de 50% na produtividade, redução de custos e maior previsibilidade operacional;
- b) rastreabilidade 360°: projeto voltado ao aprimoramento do controle dos processos operacionais, por meio da rastreabilidade dos objetos postais em todas as etapas do fluxo operacional, da postagem à distribuição. A iniciativa vincula os objetos aos unitizadores e estes às respectivas linhas de transporte, permitindo a geração de relatórios detalhados sobre cargas embarcadas e seus respectivos conteúdos ou documentos fiscais. O projeto atende às necessidades operacionais, amplia a visibilidade dos objetos em trânsito, reduz perdas e extravios, mitiga de indenizações e cumpre exigências regulatórias de órgãos como ANAC, ANTT e Receita Federal;
- c) modernização Operacional: parceria estratégica com o SENAI/CIMATEC para o desenvolvimento de projetos de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I), voltados à modernização operacional, capacitação das equipes e otimização dos processos nos Centros de Tratamento e Distribuição. A aplicação de metodologias *Lean* e a construção de cenários tecnológicos *Low Tech*, *Medium Tech* e *High Tech* resultaram em ganhos de eficiência, redução de custos e aumento de produtividade, evidenciados nas unidades de Cajamar, Salvador e Cajazeiras;
- d) aplicação de Inteligência Artificial e *Machine Learning*: convênio com a UNICAMP, voltado à aplicação de inteligência artificial, ciência de dados e métodos de otimização para aprimorar processos logísticos estratégicos. A iniciativa gerou soluções práticas para a otimização dos Centros de Tratamento e consolidou critérios robustos para a triagem de encomendas;
- e) DNA Correios - Segurança e Autenticidade nas Comunicações: projeto inovador, voltado à autenticação, rastreabilidade e integridade das remessas postais físicas e digitais, por meio do uso de moléculas de autenticação invisíveis, Selos 4.0 com segurança avançada e embalagens inteligentes com proteção contra violação. Atualmente em fase experimental, contempla testes e pilotos controlados, com foco na integração segura entre os ambientes físico e digital, interoperabilidade entre canais e desenvolvimento de novos serviços. A primeira aplicação pública ocorreu durante a COP30, em novembro de 2025, reforçando o posicionamento dos Correios como infraestrutura nacional de confiança pública;
- f) Programa Kaizen de Excelência Operacional: iniciativa estruturada em quatro pilares sequenciais – capacitação, aplicação, estabilização e reconhecimento. Em 2025, o programa ampliou o engajamento e a participação

das unidades operacionais, incorporou especialistas aos times Kaizen e adotou uma governança integrada, impulsionando projetos voltados à redução de desperdícios, ao aumento da produtividade e à geração de valor ao cliente;

g) acompanhamento sistemático da malha aérea nacional: continuidade das ações voltadas à otimização e ao uso eficiente dos recursos da malha aérea, responsável pelo transporte de 12,70% da carga expressa;

h) avaliação de modais para otimização da frota de última milha: análise da viabilidade operacional e econômica do uso de bicicletas elétricas em comparação às bicicletas convencionais e motocicletas. Foram conduzidos testes para coleta e análise de dados de percurso, capacidade de carga, manutenção e consumo energético, com aplicação de algoritmos de modelagem de custos e roteirização dinâmica, visando eficiência operacional e redução de impactos ambientais;

i) eletromobilidade na logística de última milha: estudos conduzidos por meio do Acordo de Cooperação Técnica entre os Correios e a Sociedade Alemã para Cooperação Internacional (GIZ), nas áreas de energias renováveis e eficiência energética. Os trabalhos concluídos evidenciaram o potencial e a viabilidade de novas tecnologias veiculares e modelos de negócios voltados à energia sustentável e ao aumento da eficiência energética.

### **Distribuição Postal**

A distribuição postal, em atendimento à meta de universalização, está implantada em 9.251 distritos, o que representa 92,26% dos 10.027 distritos brasileiros com população igual ou superior a 500 habitantes.

Do total de distritos IBGE elegíveis, 776 permanecem em desacordo com as exigências normativas da Portaria MCom. Em termos operacionais, o ano foi encerrado com 9.251 distritos atendidos, enquanto o necessário era 9.626, resultando em 375 distritos remanescentes.

Teve início a implementação do Projeto de Roteirização, mediante o qual as rotas são geradas pelo TMS (*Transportation Management System*). Os primeiros testes foram realizados nas Superintendências Estaduais de Goiás e Brasília, onde foram identificadas reduções de desperdícios e retrabalhos da ordem de 40% nas unidades envolvidas.

Também foi iniciada a implementação do Projeto de Telemetria, que possibilita o acompanhamento e o monitoramento dos percursos realizados pelos carteiros, bem como da condução dos veículos, permitindo a identificação de eventuais desvios. O projeto também viabiliza a avaliação do consumo de combustível e das manutenções corretivas e preventivas. Em 2025, foram implantados 9.527 dispositivos de controle nos veículos, restando 16.218 para a conclusão do projeto, prevista para agosto de 2026.

## Melhorias na Logística Integrada

As melhorias na logística integrada fortaleceram a capacidade operacional dos Correios, com ampliação de operações estratégicas, ganhos de produtividade e maior eficiência nos processos logísticos:

- a) avanço estratégico na ampliação das operações de logística integrada, fortalecendo a presença dos Correios em setores de alta complexidade e relevância pública. Destaca-se a implantação da operação hospitalar da EBSERH no Rio de Janeiro, voltada à centralização de estoques de três hospitais universitários em um único armazém, equipado com áreas climatizadas e refrigeradas, garantindo maior controle, eficiência e segurança no manejo de mais de dois mil SKUs – código alfanumérico exclusivo. Também foram implantadas operações customizadas junto à Defensoria Pública de Minas Gerais e à Receita Federal nos estados do Espírito Santo e Pará, ampliando a participação dos Correios em serviços de armazenagem especializada e movimentação de mercadorias sensíveis. Além disso, houve expansão do serviço de *fulfillment* LOG+, com novas ativações no Pará, interior de São Paulo e Minas Gerais, contribuindo para o crescimento do comércio eletrônico e reforçando o portfólio de soluções logísticas da empresa;
- b) avanços significativos em produtividade e remodelagem nos processos da operação FNDE, com a criação das células CFRI (Célula *Flow Rack* Integrada) e CITE (Célula Integrada de Tratamento de Encomendas) nas operações do PNLD. Essas iniciativas reduzem em 75% o número de manipulações operacionais, resultando em maior fluidez, padronização e segurança no processamento das encomendas.
- c) estudo nacional de revisão dos parâmetros operacionais utilizados nas operações de concursos, com foco em produtividade, dimensionamento de recursos e racionalização de etapas, promovendo maior assertividade nos planejamentos regionais. A utilização do sistema de roteirização (TMS) passou a apoiar o dimensionamento e a organização das rotas, contribuindo diretamente para a redução de deslocamentos, melhoria dos níveis de serviço e uso mais eficiente dos recursos logísticos;
- d) acordo estratégico com o Aeroporto Internacional de Viracopos para serviços de recebimento, triagem e armazenagem de carga internacional PACKET. A iniciativa reduz a dependência logística do Aeroporto de Guarulhos, diminui custos operacionais ao adotar modelo de cobrança por movimentação, e gera ganhos imediatos em agilidade devido à proximidade com o CEINT Valinhos. A nova operação tem capacidade de elevar a competitividade dos Correios no fluxo internacional de encomendas, consolidando uma infraestrutura mais eficiente e alinhada às necessidades do comércio exterior.

### 3.2.3. Tecnologia

Em 2025, a área de Tecnologia dos Correios manteve como diretriz a transformação digital, inovando para habilitar negócios e identificando oportunidades de uso da tecnologia em seus processos. Paralelamente, foi reforçada a consolidação da Plataforma Digital Correios, garantindo sua

continuidade, capacidade e disponibilidade, o que resultou em importantes avanços, entre os quais destacam-se:

### **Infraestrutura de Tecnologia, Conectividade e Investimentos**

a) Investimentos: cerca de R\$ 65,95 milhões foram destinados à modernização tecnológica, assegurando a continuidade das soluções, ampliando a eficiência operacional e oferecendo serviços mais ágeis, seguros e acessíveis à sociedade e aos empregados.

b) Custeio: aproximadamente R\$ 168 milhões foram aplicados no custeio de serviços de tecnologia, considerando a tendência do mercado de migração do modelo de fornecimento de soluções para a oferta de serviços continuados.

c) Nova Rede Corporativa: com a implantação da nova infraestrutura SD-WAN, a Rede Corporativa dos Correios evoluiu para um modelo mais inteligente, automatizado e resiliente, capaz de gerenciar o tráfego de forma dinâmica e segura. Essa modernização ampliou a capacidade, estabilidade e segurança dos serviços, assegurando comunicação contínua entre todas as unidades e maior eficiência operacional. A nova rede cria uma base sólida para novos produtos, soluções digitais e integrações com nuvens públicas, preparando a empresa para futuras demandas tecnológicas e proporcionando aos clientes experiências mais ágeis, confiáveis e seguras. O contrato da nova rede também gerou uma economia superior a R\$ 33 milhões em 2025.

d) Aquisição de chips para áreas de atendimento: substituição das linhas de voz diretas das unidades de atendimento por chips com voz e dados, acompanhados de smartphones, assegurando maior economia e flexibilidade na comunicação.

e) Impressoras térmicas de cupom: em 2025, os Correios substituíram 6.049 impressoras térmicas nas unidades de atendimento, garantindo maior eficiência operacional, qualidade nos serviços prestados e redução de falhas nos processos de emissão de comprovantes.

### **Dados, Sistemas Corporativos e Transformação Digital**

a) Ferramenta de Governança e Gestão de Dados: implantação concluída, permitindo maior organização, controle e transparência sobre as informações da organização. A solução possibilita identificação e registro de dados, padronização de termos, mapeamento das informações e acompanhamento de sua origem e utilização, além de apoiar análises de impacto e atendimento aos direitos dos titulares, fortalecendo a gestão da informação e a conformidade com as normas aplicáveis.

b) Big Data na AWS: habilitação de soluções com inteligência artificial, modelos de linguagem avançados (LLM) e *datalakes* para automatizar processos e aumentar a produtividade. Cerca de 30% dos sistemas críticos já estão integrados, facilitando análises rápidas e automações em diversas áreas.

- c) Racionalização de sistemas legados: descontinuação e limpeza do portfólio, simplificando o parque de sistemas de gestão e reduzindo riscos técnicos e custos. Mais de 70 sistemas foram descontinuados em 2025.
- d) Banco de talentos (SGP - Sistema de Gestão de Pessoas): implementação da funcionalidade de “match” de competências, com base em dados da ferramenta Rh24horas, otimizando a alocação de profissionais da operação e promovendo a diversidade.
- e) RH Integrado: construção de módulo de centralização de informações funcionais, reduzindo retrabalhos e ampliando o autoatendimento para empregados e gestores. Algumas funcionalidades seguem em desenvolvimento para 2026.
- f) Novo Software Jurídico: definição dos requisitos técnicos para contratação de solução em nuvem SaaS (*Software as a Service*), com interoperabilidade e consulta direta às bases dos tribunais, oferecendo maior controle sobre desembolsos financeiros (RPV e precatórios) e favorecendo a tomada de decisão.
- g) Portal de Contratações: criação de uma nova plataforma integrada para gerenciar processos de contratação, incluindo catálogos de serviços, produtos e fornecedores, com o objetivo de garantir maior controle de preços, transparência e previsibilidade.
- h) Reforma Tributária - Modernização da Gestão Fiscal: atualização dos sistemas de gestão empresarial e soluções fiscais para atender às novas regras, simplificando o sistema tributário, tornando a arrecadação mais eficiente e reduzindo distorções.
- i) modernização do processo de concessão de diárias nos Correios, integrado ao sistema de gestão de pessoas (Populis) e ao ERP, permitindo acompanhamento em tempo real e maior controle de gastos, com reforço da transparência.
- j) Conciliação Contábil: automação do processo de conciliação da folha de pagamento, homologada pelo Grupo de Trabalho, reduzindo tempo de execução e divergências de lançamentos.
- k) Gestão da carteira imobiliária dos Correios: desenvolvimento de módulos para a emissão de laudos e o controle de locação de imóveis. Além disso, permite o acompanhamento de contratos, a gestão de ativos imobiliários e o suporte à tomada de decisão sobre compra, venda, locação e manutenção dos bens patrimoniais da empresa. Contribui para maior eficiência, transparência e economia na gestão de imóveis, facilitando o planejamento estratégico e o controle financeiro da carteira imobiliária.

### **Logística, Operações e Serviços ao Cliente**

- a) Expo - Sistema de Exportações: lançamento de sistema destinado ao controle e monitoramento de todo o processo de exportação.
- b) Mexpo - Minhas Exportações: criação de ambiente seguro para a prestação de serviços de exportação, alinhado às exigências da Receita Federal e órgãos reguladores, em substituição a sistemas legados.

- c) SGEEP - Sistema de Guias de Expedição, Encaminhamento e Paletização: aprimoramento e evolução do sistema, que possibilitou a automatização de planos de triagem, integrando sistemas de controle e novos clientes.
- d) SRO com IA - aprimoramento da solução baseada em inteligência artificial para a classificação de objetos, garantindo a conformidade com as exigências da ANAC e viabilizando o transporte aéreo seguro.
- e) SCAUT: aperfeiçoamento da integração com novas máquinas de triagem, permitindo a postagem automática e o tratamento de artigos perigosos, em conformidade com a regulamentação aérea.

### **Cibersegurança, LGPD e Proteção de Dados**

- a) Segurança cibernética: continuidade das análises de vulnerabilidade e testes de invasão (*pentest*), além da realização de testes de mesa e simulados periódicos, com base no protocolo *Incident Detection and Response* (IDR) dos Correios, fornecendo às equipes 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 da medição da conscientização por meio de testes de *phishing* – simulações de ataques cibernéticos para avaliar a capacidade da empresa em identificar e reagir a tentativas de fraude – e questionários sobre o tema.
- c) Curso EAD em segurança cibernética: tornou-se obrigatório para gestores e empregados em funções gerenciais. A capacitação é essencial para proteger as informações institucionais e garantir a continuidade segura dos serviços, reduzindo riscos de ataques, fraudes e acessos indevidos, fortalecendo a cultura de segurança da informação e contribuindo para a credibilidade e sustentabilidade da empresa.
- d) Análise de impacto no tratamento de dados pessoais: realizada em sistemas corporativos e setoriais, com monitoramento das ações de implementação de controles de segurança.
- e) Guias, normativos e políticas: desenvolvimento e atualização de documentos para orientar empregados e colaboradores quanto à conformidade com a LGPD e segurança da informação.
- f) Recomendações de conformidade com a LGPD: emitidas diante de questionamentos dos empregados, em atividades contratuais e requisitos técnicos de novos projetos das áreas de negócio.
- g) Respostas tempestivas: efetivação de respostas às manifestações dos titulares de dados, por meio da caixa postal do Encarregado de Dados e do Portal Correios, em “Minha Privacidade”.
- h) Capacitação em LGPD: treinamento de 46 mil empregados, essencial para garantir o tratamento seguro e responsável dos dados pessoais sob a guarda da empresa. A iniciativa reduz riscos de falhas e vazamentos, fortalece a cultura de proteção de dados e contribui para o cumprimento das obrigações legais, preservando a credibilidade institucional e a confiança da sociedade.

## Principais Desafios e Ações Futuras para a TI

A área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) continuará impulsionando a inovação e a automação de processos, gerando valor e conduzindo a empresa em sua jornada de transformação digital.

Entre as ações previstas e de grande relevância para 2026, destacam-se:

- a) modernização da Plataforma de Gestão, abrangendo atualização de sistemas, aprimoramento dos mecanismos de segurança da informação e atendimento rigoroso às exigências regulatórias;
- b) ampliação da capacidade de desenvolvimento de soluções com uso de inteligência de dados;
- c) modernização da Plataforma Digital dos Correios, incluindo ações de atualização e expansão da capacidade dos datacenters da empresa, além da ampliação da conectividade Wi-Fi em unidades operacionais de grande porte;
- d) automatização de processos de gestão, melhoria dos processos operacionais e aprimoramento dos serviços disponibilizados aos clientes;
- e) avanço no nível de maturidade do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) e evolução no modelo de maturidade de dados do Governo Federal (GOV.BR-MMD).

### 3.2.4. Administração

#### Licitações e Contratos

Em 2025, o valor total contratado pelos Correios alcançou R\$ 8,2 bilhões, dos quais 42,72% foram formalizados por meio de processos licitatórios, 34,37% por chamamentos, 17,80% por contratações relacionadas ao objeto social (seleção com inaplicabilidade das regras de licitação) e 5,11% por contratações diretas, compreendendo dispensas de licitação e inexigibilidades. Do total de processos licitatórios realizados, 98,44% ocorreram na modalidade de pregão eletrônico.

Destaca-se, ainda, que R\$ 2,5 bilhões do montante contratado se referem a Atas de Registro de Preços, ferramenta que contribui para a maior eficiência e racionalização das aquisições. Os valores estão detalhados nas Tabelas 32 a 35, a seguir:

#### Contratações 2025

Tabela 32 - Contratações por Modalidade

MODALIDADES	VALORES CONTRATADOS (R\$)	PERCENTUAL	% MODALIDADE
Dispensa de Licitação Eletrônica	1.308.588,85	0,02%	5,11%
Dispensa de Licitação	320.972.048,09	3,92%	

MODALIDADES	VALORES CONTRATADOS (R\$)	PERCENTUAL	% MODALIDADE
Inexigibilidade de Licitação	96.250.215,87	1,18%	
Pregão Eletrônico	3.441.114.192,95	42,05%	42,72%
Licitação Correios	54.489.584,42	0,67%	
Contratação Relacionada ao Objeto Social	1.457.213.754,17	17,80%	17,80%
Chamamento	2.812.811.285,52	34,37%	34,37%
<b>TOTAL</b>	<b>8.184.159.669,87</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Correios, 2025 - Sistema ERP-Módulo de Contratação.

Tabela 33 - Tipos de Contrato

TIPOS DE CONTRATO	VALORES (R\$)	PERCENTUAL	% POR MODALIDADE
Autorização de Fornecimento	289.755,68	0,00%	
Termo de Contrato	5.471.480.256,21	66,85%	
Ata de Registro de Preços	2.471.961.869,94	30,20%	97,06%
Termo de Adesão/Utilitários	176.022.613,05	2,15-%	
Termo de Registro dos Correios	64.405.174,99	0,79%	2,94%
<b>TOTAL</b>	<b>8.184.159.669,87</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Correios, 2025 - Sistema ERP-Módulo de Contratação.

Tabela 34 - Modalidades e Lotes

MODALIDADES	QUANTIDADE DE LOTES	% MODALIDADE
Pregão Eletrônico	862	58,76%
Dispensa de Licitação	433	29,52%
Contratação Relacionada ao Objeto Social	91	6,20%
Dispensa de Licitação Eletrônica	33	2,25%
Inexigibilidade	30	2,04%
Credenciamento	6	0,41%
Chamamento Público	5	0,34%
Licitação Correios Fechada	5	0,34%
Licitação Correios Aberta	2	0,14%
<b>TOTAL</b>	<b>1.467</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Correios, 2025 - Sistema ERP-Módulo de Contratação.

Tabela 35 - Contratações de Destaque

CONTRATAÇÕES DE DESTAQUE	VALOR (R\$)
Credenciamento para contratação de entidade de alimentação coletiva, registrada no Programa de Alimentação do Trabalhador - SP	1.160.610.867,18
Credenciamento para contratação de entidade de alimentação coletiva, registrada no Programa de Alimentação do Trabalhador - ES, MG, RJ	953.854.816,29
Credenciamento para contratação de entidade de alimentação coletiva, registrada no Programa de Alimentação do Trabalhador - DF, GO, MS, MT	483.801.612,71
Prestação de serviço de transporte rodoviário de carga postal, da modalidade(S), grupo de linhas Centro-Oeste/Norte	283.063.413,69
Prestação de serviço de transporte rodoviário de carga postal, na modalidade Linha Tronco Nacional - LTN, grupo de linhas Belém.	243.484.422,99

Fonte: Correios, 2025 - Sistema ERP-Módulo de Contratação.

Foram implementados ajustes nos contratos de transporte administrativo, com o objetivo de adequar a quantidade de veículos às necessidades reais e aos limites orçamentários. Entre as principais ações executadas, destacam-se:

- a) supressão e encerramento de contratos: foram realizadas análises criteriosas para identificar contratos de locação que poderiam ser encerrados ou reduzidos sem comprometer a operação. Essa medida teve como objetivo eliminar veículos ociosos ou com baixa utilização, alinhando a frota às demandas efetivas das unidades;
- b) rescisão contratual para adequação ao limite orçamentário: em função das restrições financeiras impostas para 2025, houve necessidade de rescindir contratos vigentes, priorizando apenas aqueles indispensáveis à continuidade das atividades administrativas;
- c) definição de limites e controle rigoroso: foram estabelecidos parâmetros claros para a quantidade máxima de veículos por unidade administrativa, com base em critérios como estrutura organizacional e demanda operacional. Essa política foi formalizada para garantir que novas contratações ou renovações respeitassem os limites definidos;

Com os ajustes implementados, em 2025 houve uma redução de 54% em relação ao ano de 2024.

Com relação às ocorrências em licitação e gestão de contratos encaminhadas para apuração de responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), em 2025 foi realizado juízo de admissibilidade de 29 processos. Desses, 6 foram devolvidos por ausência de materialidade à luz da legislação aplicável, enquanto 23 resultaram na instauração de Processos Administrativos de Responsabilização (PAR). No mesmo período, foram julgados 25 processos, dos quais 7 culminaram em sanções e 18 foram arquivados.

Ainda em 2025, o processo de *Due Diligence* de Integridade (DDI) de fornecedores foi aprimorado com o objetivo de fortalecer a conformidade e a integridade nas contratações corporativas. O procedimento, que anteriormente se concentrava na análise de riscos de integridade, reputação e conformidade

legal da cadeia de suprimentos, evoluiu para a *Due Diligence* de Integridade e Sustentabilidade (DDIS). A nova versão passou a contemplar critérios ASG, permitindo avaliar não apenas a conformidade legal e ética dos fornecedores, mas também o grau de comprometimento deles com práticas sustentáveis e responsáveis.

Para assegurar a transparência nas contratações de bens e serviços, as informações relativas às licitações e contratos estão disponíveis no Portal dos Correios: [Licitações e Contratos – Correios](#).

### Patrimônio e Infraestrutura

Em relação à carteira imobiliária da empresa, os pagamentos referentes a cumprimentos contratuais, condomínio e demais taxas imobiliárias, pertinentes às 4.711 unidades instaladas em imóveis de terceiros, acarretaram um desembolso de R\$ 529 milhões em 2025 (vide Tabela 36). Os imóveis da carteira dos Correios abrigam unidades de atendimento, operacionais e de suporte administrativo.

Tabela 36 - Contratos de Imóveis de Terceiros

CATEGORIAS DE DESEMBOLSO	VALORES MENSAIS EXECUTADOS (R\$)	DESEMBOLSO ANUAL (R\$)
Locação de Imóveis	43.812.441,65	525.749.299,83
Outorgas Onerosas	283.189,35	3.398.272,26
Outorgas sem Ônus	23,62	283,42
<b>TOTAL</b>	<b>44.095.654,62</b>	<b>529.147.855,51</b>

Fontes: Correios - Painel DCONT.

Ao longo do ano, conforme detalhado na Tabela 37, foram renovados ou prorrogados 606 contratos de locação, referentes a imóveis de terceiros que abrigam unidades próprias dos Correios.

Tabela 37 - Contratações de Imóveis de Terceiros

MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO	QUANTIDADE	EXECUTADO (R\$)	% MODALIDADE
Renovação	381	20.418.585,07	48,08%
Prorrogação	214	16.286.217,35	38,35%
Novas Locações	11	5.762.181,44	13,57%
<b>TOTAL</b>	<b>606</b>	<b>42.466.983,86</b>	<b>100%</b>

Fontes: Sistema ERP - Módulo de Gestão de Contratos.

Em 2025, foram implementadas iniciativas voltadas à gestão e à otimização da carteira imobiliária. Entre as principais ações, destacam-se a racionalização da ocupação dos espaços físicos e o melhor aproveitamento de imóveis disponíveis. Adicionalmente, foram conduzidas negociações com os locadores, que resultaram tanto na suspensão quanto na aplicação de reajustes contratuais, contribuindo para a redução de custos e o aumento da eficiência operacional.

Quanto aos bens móveis, conforme apresentado na Tabela 38, foram contabilizados mais de 1,4 milhão de itens, incluindo veículos operacionais, máquinas de triagem, mobiliário e outros equipamentos, que atendem a todas as áreas dos Correios.

Tabela 38 - Bens Móveis

TIPOS DE BENS MÓVEIS	VALOR CONTÁBIL (R\$)	QUANTIDADE
Veículos	1.258.919.101,03	27.049
Máquinas de Triagem	155.183.067,55	61
Móveis e Utensílios	234.088.520,49	790.530
Itens de Informática	216.653.951,01	432.192
Demais Bens	562.388.871,28	192.669
<b>TOTAL</b>	<b>2.427.233.511,36</b>	<b>1.442.501</b>

Fonte: Correios, 2025.

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 assegurar melhores condições de trabalho aos empregados.

### Principais Ações e Investimentos em Infraestrutura e Equipamentos

Em 2025, os Correios investiram R\$ 73,7 milhões em contratações de obras e serviços de engenharia voltados à modernização da infraestrutura postal. Esses recursos foram aplicados em melhorias ergonômicas, aquisição de novos equipamentos, adaptações de acessibilidade e aprimoramento da infraestrutura predial. O objetivo foi elevar a qualidade e a produtividade operacional dos serviços prestados pela empresa, além de proporcionar maior conforto e segurança para clientes e empregados, reforçando o compromisso institucional com a eficiência e a excelência na prestação de serviços.

### Iniciativas de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental:

a) Adesão ao Ambiente de Contratação Livre de Energia (ACL): os Correios contrataram uma comercializadora varejista responsável pela elaboração de estudos técnicos e pela migração das unidades consumidoras de média tensão das Superintendências Estaduais do Maranhão, Minas Gerais, Pará, Paraná, Piauí e São Paulo Interior. Está prevista nova contratação para outras unidades em

2026. Sob o aspecto da redução de despesas, a expectativa de economia com a migração para o ACL está sendo revisada em razão do fim do desconto de energia incentivada para novos consumidores livres. Contudo, permanecem vantagens relevantes, especialmente a previsibilidade das despesas e a sustentabilidade ambiental, com a adoção de energia proveniente de fontes renováveis.

b) Acordo de Cooperação Técnica: foi firmado acordo com empresa especializada para a quantificação e certificação do estoque de carbono em quatro áreas verdes de propriedade dos Correios, localizadas nos estados da Bahia, Ceará e Pará. O estudo mensurou um total de 21.331,37 tCO<sub>2</sub> em estoque de carbono, que será utilizado para fins de abatimento no inventário de carbono da empresa.

c) Eliminação de documentos e reciclagem: foram trituradas 318.166 caixas-arquivo nos 9º e 10º ciclos de eliminação de documentos, totalizando 238.624.500 folhas de papel, o que eliminou a necessidade de aproximadamente 2.800 m<sup>2</sup> destinados à armazenagem. Os papéis triturados foram doados a instituições e/ou cooperativas de catadores de materiais recicláveis, reforçando o compromisso da organização com a responsabilidade socioambiental.

d) Centralização de arquivos e racionalização imobiliária: em 2025, foi realizada a centralização dos arquivos das Superintendências Estaduais de São Paulo Interior (SPI), Espírito Santo (ES), Bahia (BA), Santa Catarina (SC) e Rio Grande do Sul (RS) no Rio de Janeiro. Essa iniciativa permitiu a desocupação e devolução de imóveis, resultando em economia anual de aproximadamente R\$ 2 milhões com despesas de aluguel.

Entre os desafios para o próximo exercício, destacam-se importantes ações e projetos, dentre os quais:

a) otimização da carteira imobiliária: previsão de alienação, por venda, de 65 imóveis, com avaliação superior a R\$ 1 bilhão, visando racionalização de ativos e geração de recursos;

b) continuidade do Projeto de Eficiência Energética: ações de monitoramento e ajuste da 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 gerar um ganho aproximado de R\$ 283 milhões e reduzir cerca de 9 mil toneladas de CO<sub>2</sub>, em um período de 10 anos;

c) ampliação do Acordo de Cooperação Técnica: expansão das iniciativas de quantificação e certificação de estoque de carbono, com identificação de oportunidades de negócios para os Correios como agente integrador no desenvolvimento de soluções voltadas à comercialização de créditos de carbono;

d) implantação de novas tecnologias em eficiência energética: introdução do sistema de armazenamento de energia por baterias (BESS), previsto para 2026, com foco na otimização do uso de energia solar;

e) expansão da geração solar fotovoltaica: implantação de 29 novas usinas solares, com obras previstas para início em 2026, em continuidade ao Projeto

de Eficiência Energética. Essas iniciativas estarão vinculadas a novas tecnologias que, além de reduzir custos com energia, contribuirão para a diminuição das emissões de CO<sub>2</sub>. O modelo segue o exemplo das usinas já instaladas no Centro de Digitalização e Produção de Objetos Postais (CDIP/Brasília), no Centro de Transporte Operacional (CTO/Brasília) e na usina do Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas (CTCE/Belo Horizonte), em fase final de instalação, que deverá gerar cerca de 3,7 gigawatt-hora (GWh) de energia elétrica, com economia anual estimada em R\$ 2 milhões.

### **3.2.5. Gestão de Pessoas**

Em alinhamento ao posicionamento institucional, a Política Corporativa de Gestão de Pessoas, em 2025, priorizou a sustentabilidade ambiental, econômica e social; o fortalecimento dos Correios como empresa pública; os direitos humanos; a transformação digital; a equidade e diversidade e o aprimoramento da experiência dos empregados durante a sua jornada.

A sustentabilidade envolve, além de práticas ambientais, o bem-estar e as condições de trabalho. Com essa perspectiva, foram incorporados os princípios de trabalho decente como pilares da gestão de pessoas, em alinhamento com a agenda ASG.

A educação foi estruturada como agente de transformação para o desenvolvimento de competências, com ações voltadas à capacitação da força de trabalho, a inclusão, ao 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, que favorece integração, flexibilidade e celeridade. Entre as ações empreendidas em 2025, destacam-se:

- a) continuidade dos 28 grupos de trabalho nas Superintendências Estaduais, responsáveis por disseminar os valores institucionais – diversidade, igualdade de gênero e raça e enfrentamento aos assédios e à discriminação –, promover o letramento racial e implementar ações preventivas e mitigadoras de situações de assédio e discriminação;
- b) implementação da oferta de bolsas de estudo – Eixo Social – com concessão de 100 bolsas para primeira graduação, distribuídas com paridade de gênero (50 para mulheres e 50 para homens), sendo 10% reservadas para pessoas com deficiência e 40% para negros, quilombolas e indígenas;
- c) oferta da primeira Pós-graduação em Gestão de Negócios dos Correios - GNC, com disponibilização de 100 vagas destinadas exclusivamente a empregados, igualmente distribuídas entre os gêneros (50 para mulheres e 50 para homens), observando a reserva de 10% para pessoas com deficiência e 40% para negros, quilombolas e indígenas;
- d) continuidade da campanha Abril Verde, com ações voltadas à conscientização sobre a segurança e saúde do trabalhador. Em apoio ao movimento, os Correios mantiveram a iluminação do Edifício Correios Sede, em Brasília, na cor verde durante a última semana de abril, reforçando o compromisso institucional com a prevenção e a valorização da vida;

- e) implementação das iniciativas previstas nos Planos de Ações de Melhoria (PAM), nos níveis: 1) corporativo (PAM-C), com abrangência nacional e composto por 27 ações elaboradas pelas Diretorias de área; 2) de Superintendência Estadual (PAM-SE), com abrangência regional e 421 ações, distribuídas nas 28 Superintendências Estaduais; e 3) local (PAM-L), com cerca de 1.730 unidades, com propostas de ações. Ressaltam-se, ainda, os desdobramentos do processo de Gestão do Clima Organizacional, que também subsidiam o diagnóstico socioambiental para a implementação do Programa A3P;
- f) continuidade da implantação de consultórios digitais, com foco na ampliação do acesso às ações de saúde e na promoção do bem-estar dos empregados. A iniciativa disponibiliza estrutura tecnológica para a realização de consultas por telemedicina, com apoio de técnico em enfermagem, ambiente adequado, privado e preparado para o atendimento;
- g) inauguração da terceira unidade da Clínica de Cuidado Integral, destinada ao atendimento personalizado e humanizado dos beneficiários do plano de saúde administrado pela Postal Saúde. Estruturada sob o conceito de cuidado integral, a clínica acompanha o paciente desde a prevenção até o tratamento, conforme diagnósticos. O espaço conta com equipe multidisciplinar e oferece terapias complementares como, auriculoterapia, pilates, ioga, meditação, acupuntura, Reeducação Postural Global - RPG, osteopatia e atividades em grupo;
- h) implementação do Programa de Desligamento Voluntário (PDV), destinado a oferecer aos empregados elegíveis oportunidade de transição de carreira e nova etapa de vida, contribuindo, simultaneamente, para a equalização da força de trabalho;
- i) continuidade da flexibilização do horário padrão das unidades administrativas, com possibilidade de início da jornada entre 7h e 11h e término entre 16h e 20h, promovendo melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional, além de impactar na distribuição do fluxo de pessoas no trânsito urbano;
- j) incentivo à utilização da comunidade “Cultura e Clima Organizacional” no Viva Engage, como espaço institucional para debate e disseminação de conteúdos sobre cultura e clima nos Correios. A iniciativa visa ampliar o engajamento dos empregados, fortalecer a cultura organizacional e dar transparência às ações de melhoria do clima, contribuindo para uma experiência positiva ao longo da jornada na empresa;
- k) continuidade da implementação das ações do Programa Viva Melhor, voltado à integração de ações de saúde, ergonomia e segurança do trabalho, com foco na promoção da saúde e na prevenção de doenças e riscos ocupacionais. Dentre as ações, evidenciam-se: Semana Nacional de Saúde e; Setembro Amarelo, com ênfase em saúde mental, as campanhas Outubro Rosa e Novembro Azul, entre outras iniciativas de qualidade de vida, reforçando o compromisso institucional com a saúde dos empregados;
- l) manutenção da parceria com o SESI – Projeto SESI 21+ – Projeto voltado à promoção da saúde e bem-estar dos empregados dos Correios Sede. A iniciativa ofertou assessoria esportiva integrada à orientação nutricional, estruturada em ciclos de 21 dias, com acompanhamento remoto e atividade

presencial mensal. O projeto visa estimular a prática regular de atividades físicas e fortalecer a integração entre as pessoas;

m) avanço na consolidação das ações do Projeto Estratégico Diversidade e Bem-estar no ambiente de trabalho, voltadas à construção de ambiente de trabalho mais inclusivo, seguro e saudável, alinhado ao conceito de trabalho decente, propiciando condições justas de trabalho, a proteção social, o respeito aos direitos fundamentais e a promoção de um diálogo social efetivo;

n) realização contínua da “Roda de Fala”, espaço conduzido por profissionais habilitados para promoção do diálogo e da escuta qualificada. A ação aborda temas relacionados à saúde mental, estimula a empatia e fortalece redes sociais de apoio entre os empregados, contribuindo para o autoconhecimento, a troca de experiências e aprendizados;

o) registro de, aproximadamente, 1,3 milhão de participações em atividades de educação. Até 31/12/2025, foram realizadas cerca de 4,6 milhões de horas de capacitação de empregados ativos para educação, em ações à distância (EaD) e presenciais, alcançando 99,2% dos empregados ativos para capacitação;

p) lançamento do Ecossistema de Liderança, movimento integrado, criado para conectar líderes a experiências de aprendizagem, colaboração e inovação e com foco na formação contínua da liderança;

q) disponibilização da Formação em Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Discriminação, em alinhamento a Política Corporativa de Equidade de Gênero e Raça, Respeito à Diversidade e Enfrentamento aos Assédios, inclusive com conteúdo integrados da UniVirtual e da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP);

r) assinatura do Acordo de Cooperação Técnica com a StartSe, empresa referência em educação corporativa e inovação, para promover o letramento, a conscientização e o senso crítico sobre inteligência artificial entre os empregados e seus dependentes, no âmbito do Movimento IA Brasil. A iniciativa visa democratizar o acesso ao conhecimento sobre inteligência artificial, estimular o senso crítico e fomentar uma cultura de inovação ética e inclusiva. O curso “IA para Todos” foi disponibilizado gratuitamente, com adesão voluntária;

s) continuidade da parceria entre os Correios e a Febraban, com o propósito de conceder aos empregados acesso ao conteúdo da plataforma de educação financeira “Meu Bolso em Dia Febraban” vinculado ao Programa Desenrola Brasil, contribuindo para a construção de hábitos financeiros saudáveis;

t) destinação de cerca de 7,5 mil livros, decorrentes da centralização da biblioteca para a Universidade Correios. A Superintendência Estadual-SPM, doou mais de 6 mil livros à Associação para o Desenvolvimento Econômico, Social e Sustentável - ADESS. A Superintendência Estadual-MG doou cerca de 1.500 livros para duas instituições, Escola de Enfermagem da UFMG e Câmara Municipal de Santa Rita do Sapucaí/MG, com divisão equitativa entre as instituições;

u) credenciamento de 13 instituições de ensino particulares para concessão de descontos nas matrículas e mensalidades à empregados e seus dependentes, abrangendo educação básica, EJA, ensino técnico/profissionalizante de nível médio; qualificação profissional, idiomas, graduação, pós-graduação e

programas de educação continuada. O chamamento público permanece aberto por prazo indeterminado, de acordo com o interesse da empresa, reforçando mais uma vez o compromisso na valorização de seus empregados e famílias;

v) a permanência no rol das estatais que assinaram o 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 empresas estatais.

## Dados Demográficos 2025

As informações a seguir apresentadas referem-se ao perfil do efetivo dos Correios e às ações de capacitação desenvolvidas no período de 2023 a 2025. Os dados contemplam a evolução do quantitativo de empregados, sua distribuição por gênero, cargo, raça/etnia, área de trabalho, tipo de deficiência e faixa etária, bem como indicadores relacionados à capacitação e à educação corporativa, conforme demonstrado nas Tabelas 39 a 47.

Tabela 39 - Total do Efetivo

EVOLUÇÃO DO EFETIVO	
2023	85.882
2024	83.850
2025	78.876

Fonte: Correios, 2025.

Tabela 40 - Efetivo por Gênero

GÊNERO	2023	2024	2025
Feminino	20.149	19.685	18.379
Masculino	65.733	64.165	60.497

Fonte: Correios, 2025.

Tabela 41 - Efetivo por Cargo

CARGOS	2023	2024	2025
Dirigente Não Empregado	4	6	7
Cedido para os Correios	6	13	10
Assessor Especial	6	6	8
Cargos Específicos da Área de Saúde	281	275	235
Técnico de Correios	2.935	2.882	2.651
Analista de Correios	4.610	4.483	4.185
Agente de Correios - Suporte	4.695	4.874	4.599
OTT	8.415	8.134	7.535
Carteiro	46.725	45.658	43.560

CARGOS	2023	2024	2025
Atendente Comercial	17.559	16.857	15.537
Outros*	641	654	547
Especialista de Correios**	5	8	2

Fonte: Correios, 2025.

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

\*\* Reenquadramento judicial (técnicos).

Tabela 42 - Efetivo por Raça/Etnia

EMPREGADOS POR RAÇA/ETNIA	2023	2024	2025
Preta	8.139	7.992	7.582
Parda	32.101	31.488	29.876
Não Informada	109	14	11
Indígena	128	127	121
Branca	44.860	43.695	40.788
Amarela	545	534	498

Fonte: Correios, 2025.

Tabela 43 - Efetivo por Área de Trabalho

ÁREA DE TRABALHO	2023	2024	2025
Administrativa	13.431	13.382	12.663
Operacional	72.451	70.468	66.213

Fonte: Correios, 2025.

Tabela 44 - Efetivo por Tipo de Deficiência

EMPREGADO POR TIPO DE DEFICIÊNCIA	2023	2024	2025
Visual	188	190	189
Reabilitado	6.168	6.149	5.881
Sem deficiência	78.739	76.752	72.049
Múltipla	17	16	16
Intelectual	7	0	15
Física	639	618	597
Auditiva	124	125	129

Fonte: Correios, 2025.

Tabela 45 - Efetivo por Faixa Etária

EMPREGADO POR FAIXA ETÁRIA	2023	2024	2025
Até 20 anos	0	0	0
De 21 a 30 anos	309	2	2
De 31 a 40 anos	16.938	12.952	10.407
De 41 a 50 anos	35.204	34.617	33.171
De 51 a 60 anos	26.074	27.140	26.782
Mais de 60 anos	7.357	9.139	8.514

Fonte: Correios, 2025.

Tabela 46 - Horas de Capacitação (Efetivo Ativo)

HORAS DE CAPACITAÇÃO	2023	2024	2025
Horas de Capacitação Presencial	1.317.672	1.230.504	1.064.718
Horas de Capacitação EaD	3.659.226	3.563.630	3.564.491
<b>TOTAL</b>	<b>4.976.898</b>	<b>4.794.134</b>	<b>4.629.209</b>

Fonte: Correios, 2025.

Tabela 47 - Universidade em Números

OUTROS NÚMEROS	2023	2024*	2025*
Recursos em Treinamento (R\$ milhões)	11,8	14,2	3,6
Bolsas de Estudo Ativas (qtd.)	171	351	349
Empregados Capacitados (qtd.)	83.798	81.002	75.164
Ações Presenciais (participações)	930.824	956.897	886.882
Ações EaD (participações)	443.830	401.237	380.093
Média Anual (horas treinamento/empregado)	59,4	59,2	61,6

Fonte: Correios, 2025.

\* 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 – que pressupõem o desdobramento das estratégias institucionais em táticas departamentais – e visando contribuir para a consecução dos objetivos do Plano Estratégico Correios, foi elaborado o Plano Setorial 2026.

O referido Plano será monitorado por meio de seis indicadores: Diversidade Organizacional - Mulheres; Diversidade Organizacional - Raça; Experiência do Empregado; Clima Organizacional; Absenteísmo; e Despesas de Pessoal. Entre as ações táticas que poderão impactar os resultados desses indicadores, destacam-se:

- a) conclusão da primeira turma de pós-graduação lato sensu em Gestão de Negócios, como consequência do credenciamento da UNICO pelo Ministério da Educação;
- b) implantação de um novos Plano de Cargos e Salários (PCS) e Plano de Funções, alinhados às competências exigidas atualmente pelo mercado;
- c) realização de novo processo seletivo para o Programa Jovem Aprendiz;
- d) continuidade da implantação do Plano de Desligamento Voluntário (PDV), com adesão de empregados elegíveis, proporcionando transição planejada para uma nova etapa de vida e a adequação da força de trabalho;
- e) criação de planos no formato de plano família, 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 consanguinidade 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;
- f) equalização da força de trabalho, de forma ágil, contínua, transparente e isonômica, conforme as necessidades identificadas nas áreas, em consonância ao Plano Estratégico vigente;
- g) realização das ações previstas no escopo do Projeto Estratégico Diversidade e Bem-estar no Ambiente de Trabalho, tais como: realização do censo diversidade, implantação da mediação de conflitos, rede de escuta - ouvidoria interna e a implantação do programa de saúde mental;
- h) 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;
- i) alteração do modelo de oferta do benefício de previdência complementar para novos participantes do PostalPrev, com adoção do regime de Contribuição definida - CD, para novos entrantes, preservando integralmente os direitos adquiridos dos atuais beneficiários;
- j) continuidade no credenciamento de instituições de ensino particulares para concessão de descontos em matrículas e mensalidades a empregados e aos seus dependentes, promovendo o desenvolvimento educacional da força de trabalho e de suas famílias;
- k) 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;
- l) estabelecimento de convênios com Universidades e Institutos Federais para promover a transversalidade do conhecimento, nos eixos ensino, pesquisa e extensão, com vistas ao fortalecimento do papel social da empresa;
- m) implantação da nova jornada de trabalho 12x36, alinhada ao mercado com foco na eficiência das operações logísticas e de distribuição, otimizando recursos, rotas, processos e o uso de tecnologia, redução de custos, melhoria da qualidade e aprimoramento do atendimento ao cliente;

- n) a prorrogação do concurso nacional, assegurando recomposição e adequação da força de trabalho às necessidades da empresa;
- o) estabelecimento do Programa de Reconhecimento, Incentivo e Valorização profissionais focado em resultados e vinculado a remuneração variável;
- p) estabelecimento de política estruturada de sucessão e retenção, com objetivo de fortalecer a continuidade do conhecimento organizacional;
- q) revisão das regras de ascensão profissional, com foco em meritocracia, transparência e alinhamento às competências definidas pela empresa;
- r) atualização do diagnóstico atuarial e jurídico do Plano de Previdência Privada dos empregados, com vistas à sustentabilidade e ao equilíbrio financeiro;
- s) reestruturação do modelo de custeio do plano de saúde dos empregados e empregadas dos Correios, com foco na sustentabilidade e na racionalidade da alocação de recursos;
- t) negociação e reestruturação, em conjunto com a Postal Saúde, dos pagamentos a fornecedores do plano de saúde, com foco na previsibilidade financeira e eficiência contratual;
- u) atuação para reforço de aspectos positivos da cultura organizacional, assim como para transformações que alinhem os comportamentos das partes interessadas à estratégia empresarial e fortaleçam o ambiente organizacional;
- v) realização de pesquisa de satisfação junto aos empregados, considerando os processos prioritários da área de gestão de pessoas, de modo a subsidiar futuras melhorias, visando a melhoria da experiência dos empregados durante sua jornada na empresa.

## Capítulo 4 - Informações Orçamentárias, Financeiras e Contábeis

No exercício de 2025, a gestão econômico-financeira foi conduzida em ambiente de elevada restrição de liquidez, demandando medidas de ajuste no fluxo financeiro e priorização de despesas essenciais.

### 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), que visa 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 2025, foi deficitária no valor de R\$ 5.808 milhões, conforme Portaria MGI nº 11.032/2025. A empresa atingiu, em 2025, um déficit primário de R\$ 1.047 milhões, representando resultado superior à meta estabelecida, não refletindo, portanto, melhoria estrutural da geração de resultado. Ressalta-se, contudo, que esse resultado foi influenciado, em parte, pelo reescalonamento temporal de compromissos financeiros, no contexto de medidas de preservação de liquidez, não configurando, integralmente, melhora estrutural do resultado fiscal. Os valores postergados permanecem reconhecidos e impactarão o fluxo financeiro do exercício subsequente.

Em relação aos ingressos de recursos no caixa, houve uma realização de R\$ 16.943 milhões, aproximadamente 105% do planejado aprovado de R\$ 16.127 milhões. Esse resultado deve-se, principalmente, ao recebimento de R\$ 16.695 milhões provenientes da venda de produtos e serviços.

No que se refere aos pagamentos constantes do fluxo de caixa, que compõem o resultado primário, a execução de pagamentos apresentou-se inferior ao planejado em R\$ 3.961 milhões, em decorrência de ajustes no cronograma financeiro, refletindo estratégia de gestão de caixa com a reprogramação de obrigações para o exercício subsequente. Esse comportamento evidencia a adoção de medidas de gestão de caixa com foco na preservação da liquidez no curto prazo.

Apresenta-se, na Tabela 48, a execução orçamentária:

Tabela 48 - Execução Orçamentária

DESPESAS	2023			2024			2025		
	(A)	(B)	(C)	(A)	(B)	(C)	(A)	(B)	(C)
Despesas de pessoal	13.032	12.813	12.619	14.912	14.021	14.194	15.607	15.858	11.916
Despesas com dirigentes	12	8	8	11	8	8	9	6	6
Despesas com conselhos e comitês estatutários	10	8	8	10	9	9	10	4	4
Materiais e produtos	212	227	215	179	164	155	107	96	91
Serviços de terceiros	3.328	2.986	3.116	3.671	3.115	3.350	2.985	2.844	2.454
Tributos	918	541	353	604	428	161	668	655	34
Despesas financeiras	586	536	442	596	804	639	1.610	1.128	782
Outras despesas correntes	3.991	3.682	3.641	4.159	3.765	3.768	3.765	3.442	2.993
<b>TOTAL</b>	<b>22.089</b>	<b>20.801</b>	<b>20.402</b>	<b>24.142</b>	<b>22.314</b>	<b>22.284</b>	<b>24.761</b>	<b>24.033</b>	<b>18.280</b>

Fonte: Correios, 2025.

a) Orçamento (dotação)

b) Liquidado (execução)

c) Pago

O orçamento de investimento aprovado para 2025, por meio da LOA n.º 15.121/2025, foi de R\$ 1.611 milhões. Todavia, houve um contingenciamento interno que reduziu o montante disponível para investimento de R\$ 310 milhões.

Os Correios realizaram investimentos no valor de R\$ 267 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e de gestão do ciclo do PPA 2024-2027, conforme Tabela 49, a seguir:

Tabela 49 - Execução Orçamentária de Investimento

ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE INVESTIMENTO (R\$ milhões)					
Investimento	2023	2024	2025 *	2024/2023	2025/2024
Modernização de veículos	363,82	334,76	20,57	-7,99%	-93,86%
Instalação de agências próprias	0,78	0,08	-	-89,74%	-100,00%
Instalação de unidades de tratamento	0,98	0,01	-	-98,98%	-100,00%
Instalação de unidades de logística	1,89	0,00	0,02	-100,00%	-
Manutenção da infraestrutura operacional	274,71	326,54	83,89	18,87%	-74,31%

ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE INVESTIMENTO (R\$ milhões)					
Investimento	2023	2024	2025 *	2024/2023	2025/2024
Aquisição de Sistemas de Triagem (Novo PAC)	-	8,99	77,41	-	761,07%
Tecnologia da informação	113,30	154,38	65,97	36,26%	-57,27%
Construção de Novos Centros	-	5,53	19,32	-	249,37%
<b>TOTAL</b>	<b>755,47</b>	<b>830,27</b>	<b>267,18</b>	<b>9,90%</b>	<b>-67,82%</b>

Fonte: Correios, 2025.

\* Contingenciamento na meta.

A redução no volume de investimentos está associada à priorização de liquidez e à reavaliação de projetos diante do cenário econômico-financeiro.

Diante do cenário de restrição de caixa, observa-se a necessidade de redução temporária do nível de investimentos, como medida prudencial voltada à preservação da liquidez e ao equilíbrio financeiro dos Correios. Ressalta-se, contudo, que essa redução possui caráter conjuntural, estando prevista a retomada gradual dos investimentos à medida que se concretizem as ações do plano de reestruturação.

Nos últimos três anos, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes, os Correios investiram aproximadamente R\$ 1.853 milhões na modernização e na otimização da capacidade produtiva e de infraestrutura. Desse total destacam-se: R\$ 719 milhões para a ampliação e modernização da frota de veículos; R\$ 800 milhões aplicados na manutenção da infraestrutura operacional; e R\$ 334 milhões investidos 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 15.441/2024, do Ministério das Comunicações, por meio do Anexo I, atualizou as metas de universalização do atendimento dos serviços postais básicos para 8.212 posições necessárias, em razão de ajuste nos dados de dimensionamento da rede de atendimento. Na prática, a meta relacionada a cada município foi ajustada conforme a necessidade aferida por meio da carga de trabalho de cada unidade.

Para garantir o cumprimento das metas de universalização do atendimento postal e, simultaneamente, otimizar a eficiência operacional, os Correios adotam a Política de Estratégia de Canais de Atendimento, que orienta a escolha do canal mais adequado para cada localidade, considerando demanda, custo e capilaridade.

A estruturação da rede segue as diretrizes da Portaria MCom nº 15.441/2024, que determina que todo município deve contar com pelo menos um canal físico de atendimento, assegurando a continuidade e a universalidade dos serviços postais em todo o território nacional.

Entre esses canais, destacam-se a AGC e o CEL, que desempenham papel essencial na expansão do acesso aos serviços postais, especialmente em

localidades pequenas e áreas rurais, onde esses modelos oferecem solução mais adequada e sustentável para manter a prestação do serviço postal básico.

Atualmente, há 158 municípios em que a AGC ou a CEL representam o único canal de atendimento dos Correios.

As AGCs são unidades criadas a partir da parceria celebrada entre Correios e entes públicos por meio das modalidades Termo de Convênio (TC) ou Acordo de Cooperação Técnica (ACT).

O TC dispõe que a AGC deve, a partir da abertura, executar atividades e prestar serviços postais básicos, conforme disposto no respectivo plano de trabalho. Em contrapartida, os Correios realizarão, mensalmente, repasse financeiro ao órgão público, em parcela fixa de R\$ 1.420,29, 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 - Correios.

As Tabelas 50 e 51 apresentam informações sobre os instrumentos vigentes firmados pelos Correios entre 2023 e 2025, incluindo o quantitativo por modalidade e, no caso dos convênios, os respectivos valores financeiros repassados no período.

Tabela 50 - Instrumentos Vigentes

MODALIDADE	2023	2024	2025
Convênios	1.003	1.040	968
Acordos	2.497	2.610	2.525
<b>TOTAL</b>	<b>3.500</b>	<b>3.650</b>	<b>3.493</b>

Fonte: Correios, 2025 - Sistema GCFA.

Tabela 51 - Unidades Regidas por Termo de Convênio - Quantidades e Valores Repassados

MODALIDADE	QUANTIDADE DE INSTRUMENTOS VIGENTES				MONTANTE REPASSADO NO EXERCÍCIO (R\$)			
	2023 (C)	2024 (B)	2025 (A)	(A/B)-1	2023 (C)	2024 (B)	2025 (A)	(A/B)-1
Convênio	1.003	1.040	968	6,92%	17.660.118	16.601.919	12.351.549	-25,60%

Fonte: Correios, 2025 - 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;
- 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.

Esse modelo permite maior precisão na tomada de decisão gerencial, especialmente em contextos de restrição de recursos.

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 13.303/2016, art. 86, §4º e art. 88, §1º.

Em 2025, a empresa reapresentou as demonstrações contábeis relativas aos exercícios findos em 2023 e 2024, em função da revisão das estimativas associadas às contingências trabalhistas envolvendo a cumulatividade do Adicional de Atividade de Distribuição e/ou Coleta Externa (AADC) e do Adicional de Periculosidade (AP), em atendimento à recomendação da CGU, com suporte de avaliações técnicas especializadas e em alinhamento com os órgãos de controle, no âmbito do aprimoramento contínuo dos processos de mensuração e governança contábil.

A revisão dos critérios de mensuração aplicados na avaliação dessas contingências foi efetuada a partir de informações e entendimentos posteriormente emitidos por órgão de controle externo, não configurando mudança de políticas contábeis.

A Administração esclarece que os critérios anteriormente adotados foram definidos com base no arcabouço jurídico vigente e nas melhores informações disponíveis à época.

Ressalta-se que a utilização de estimativas contábeis envolve julgamentos e premissas que podem ser revistas à medida que novas informações se tornem disponíveis, podendo resultar em ajustes futuros nos saldos contábeis.

### 4.3. Desempenho Financeiro e Contábil

O desempenho econômico-financeiro deve ser analisado em conjunto com o contexto operacional, regulatório e estratégico da empresa, considerando os impactos de eventos não recorrentes e das medidas em implementação. Nesse cenário, conforme demonstrado na Tabela 52, os Correios registraram, em 2025, resultado recorrente de -R\$ 5.253 milhões, o que representa um decréscimo de 140,41% em relação a 2024.

Tabela 52 - Resultado Recorrente

RESULTADO RECORRENTE (R\$ milhões)					
	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
Resultado Recorrente	(216)	(2.185)	(5.253)	-911,57%	-140,41%

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

O resultado recorrente reflete, principalmente, a combinação de retração de receitas e aumento de despesas de natureza obrigatória, sendo 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 composição das garantias financeiras da operadora na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), bem como o respectivo ressarcimento dessa contribuição; Plano de Equacionamento do Déficit (PED); e acordo com a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), relativo à imunidade tributária. A Tabela 53 apresenta o detalhamento do resultado recorrente.

Tabela 53 - Detalhamento do Resultado Recorrente

RESULTADO RECORRENTE (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
Lucro Líquido	(1.510)	(2.447)	(8.458)	-62,05%	-245,65%
Reversão Pós-emprego	(6)	(13)	(27)	-116,67%	-107,69%
Benefício Pós-emprego	285	99	155	-65,26%	56,57%
Incentivo Financeiro (PDI/PDV)	122	145	379	18,85%	161,38%
Imunidade Tributária	(385)	(95)	(97)	75,32%	-2,11%
Contingências e Precatórios	1.443	620	2.632	-57,03%	324,52%
Aporte/Reversão Garantia ANS	(221)	0,00	0,00	-100,00%	0,00%
PED	(58)	144	163	348,28%	13,19%
PERT	114	0,00	0,00	-100,00%	0,00%
Acordo PGFN**	0,00	(638)	0,00	***	-100,00%
<b>RESULTADO RECORRENTE</b>	<b>(216)</b>	<b>(2.185)</b>	<b>(5.253)</b>	<b>-911,57%</b>	<b>-140,41%</b>

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

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

\*\*\* A variação percentual não é aplicável, considerando que o saldo do exercício de 2023 é zero.

O desempenho econômico-financeiro de 2025 foi impactado por três fatores principais: queda relevante das receitas, aumento de despesas operacionais e elevação das despesas financeiras.

As receitas líquidas acumuladas registraram redução de 11,92% (-R\$ 2.254 milhões), em comparação ao ano anterior, acompanhada por queda de 38,35% (-R\$ 179 milhões) nas receitas financeiras e redução em outras receitas operacionais de 65,68% (-R\$ 992 milhões).

Por outro lado, houve crescimento nos custos e nas despesas operacionais. Os custos de mercadorias vendidas e serviços prestados apresentaram leve aumento de 0,15% (+R\$ 24 milhões), enquanto as despesas com vendas cresceram 9,48% (+R\$ 178 milhões). As despesas gerais e administrativas registraram acréscimo de 37,02% (+R\$ 1.699 milhões) e as despesas financeiras apresentaram alta de 84,35% (+R\$ 713 milhões). No entanto, o grupo outras despesas operacionais reduziu-se 86,59% (+R\$ 250 milhões).

Esses fatores resultaram na ampliação do prejuízo líquido no período, refletindo, de forma conjugada, a redução de receitas, a elevação de custos e despesas e os efeitos do contexto econômico-financeiro enfrentado ao longo do exercício, cuja gestão vem sendo conduzida no âmbito das ações estruturantes previstas no Plano de Reestruturação 2025-2027.

Os resultados observados no exercício devem ser analisados no contexto de transição associado à implementação do citado Plano, cujas medidas apresentam horizonte de maturação gradual e dependem de execução coordenada entre as diversas áreas da empresa. Os efeitos esperados estão sujeitos a riscos de implementação, incluindo fatores operacionais, regulatórios e de mercado, sendo objeto de monitoramento contínuo e reporte às instâncias de governança, com adoção tempestiva de medidas mitigadoras sempre que necessário. A Tabela 54 apresenta o resultado econômico-financeiro dos Correios de 2023 a 2025.

Tabela 54 - Resultado Econômico-Financeiro

RESULTADO ECONÔMICO-FINANCEIRO (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
Receita Total	21.666	21.473	18.054	-0,89%	-15,92%
Despesa Total	(23.176)	(23.920)	(26.512)	3,21%	10,84%
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>(1.510)</b>	<b>(2.447)</b>	<b>(8.458)</b>	<b>-62,05%</b>	<b>-245,65%</b>

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

O resultado financeiro, demonstrado na Tabela 55, foi impactado, em especial, pela redução de R\$ 64 milhões na rentabilidade das aplicações financeiras e pelo aumento de 84,28% nas despesas financeiras, devido, primordialmente, à apropriação de juros e multas de tributos estaduais e federais e aos encargos financeiros gerados pelas operações de crédito.

Tabela 55 - Resultado Financeiro

RESULTADO FINANCEIRO (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
Receitas Financeiras	660	466	287	-29,39%	-38,41%
Despesas Financeiras	(616)	(846)	(1.559)	37,34%	-84,28%
<b>RESULTADO FINANCEIRO</b>	<b>44</b>	<b>(380)</b>	<b>(1.272)</b>	<b>-963,64%</b>	<b>-234,74%</b>

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

O lucro bruto também, demonstrado na Tabela 56, recuou, em comparação a 2024, refletindo a queda de R\$ 2.254 milhões na receita líquida de vendas, com destaque para o desempenho do segmento Internacional, cuja receita diminuiu

R\$ 2.558 milhões. Adicionalmente, os custos com pessoal aumentaram em R\$ 1.039 milhões, impactados pelos efeitos financeiros do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) 2024/2025 e pelo Dissídio Coletivo de Trabalho (ACT) 2025/2026. Também contribuiu para esse aumento, a elevação dos custos relacionados ao plano de saúde, devido ao crescimento das despesas assistenciais, bem como o reconhecimento do incentivo financeiro concedido aos empregados que fizerem opção pelo desligamento previsto no Plano de Desligamento voluntário - PDV.

Por outro lado, as despesas de transporte reduziram-se em R\$ 499 milhões, e as despesas com serviços de pessoas jurídicas e fiscais diminuíram R\$ 397 milhões.

Tabela 56 - Lucro Bruto

LUCRO BRUTO (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
Receita Líquida de Vendas e Serviços	19.243	18.908	16.654	-1,74%	-11,92%
Custos dos Produtos Vendidos e dos Serviços Prestados	(15.200)	(15.916)	(15.940)	-4,71%	-0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>4.043</b>	<b>2.992</b>	<b>714</b>	<b>-26,00%</b>	<b>-76,14%</b>

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

## Ebitda

O Ebitda, é um indicador utilizado na avaliação do desempenho operacional da empresa, por evidenciar o resultado antes do resultado financeiro, dos tributos sobre o lucro, incluindo a contribuição social sobre o lucro líquido, e das despesas de depreciação e amortização. Sua análise deve ser realizada de forma integrada a outros componentes das demonstrações contábeis, uma vez que não representa, de maneira isolada, a efetiva geração de caixa.

Em 2025, diante da retração das receitas e do aumento das despesas operacionais, esse indicador apresentou resultado negativo. A mesma tendência foi observada no EBITDA ajustado, calculado com a exclusão de efeitos não recorrentes ou de natureza extraordinária, como o Incentivo Financeiro Diferido (IFD), ofertado aos empregados que aderem aos Planos de Desligamento Incentivado ou Voluntário (PDI/PDV), além de impactos decorrentes da imunidade tributária e de contingências e precatórios.

Esse comportamento evidencia deterioração relevante da capacidade de geração operacional de resultados ao longo do exercício.

O EBITDA ajustado apresentou deterioração significativa no período, refletindo a combinação de redução de receitas, aumento de custos operacionais e reconhecimento de despesas não recorrentes. A Tabela 57 apresenta a evolução do Ebitda e do Ebitda Ajustado no período 2023 a 2025.

Tabela 57 - Evolução Ebitda e Ebitda Ajustado  
EVOLUÇÃO EBITDA E EBITDA AJUSTADO (R\$ milhões)

DESCRIÇÃO	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
EBITDA	(1.057)	(1.615)	(6.472)	-52,79%	-300,74%
EBITDA Ajustado	342	(655)	(4.003)	-291,52%	-511,15%

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

#### 4.3.1. Indicadores de Rentabilidade

Os indicadores de rentabilidade expressam o retorno obtido a partir dos recursos aplicados nas operações da empresa e permitem avaliar sua capacidade de geração de resultados ao longo do tempo. De modo geral, níveis mais elevados desses indicadores estão associados a melhor desempenho econômico.

Em 2025, conforme evidenciado na Tabela 58 - Indicadores de Rentabilidade, observou-se redução das Margens Bruta, Operacional e Líquida. Esse comportamento decorreu, primordialmente, da retração das receitas em relação ao patamar esperado, da diminuição das receitas não operacionais e financeiras e dos efeitos do Dissídio do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) 2024/2025, que impactaram os gastos com pessoal e, ainda, do aumento de despesas de natureza não discricionária, como precatórios, provisões judiciais, juros e perdas, que influenciou o resultado apurado no exercício.

Tabela 58 - Indicadores de Rentabilidade

INDICADORES DE RENTABILIDADE	2023*	2024*	2025
Margem Bruta	21,01%	15,82%	4,29%
Margem Operacional	-8,54%	-11,92%	-42,94%
Margem Líquida	-7,85%	-12,94%	-50,79%

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

#### 4.3.2. Situação Financeira

##### Receita Bruta de Vendas e Serviços

Em 2025, a receita bruta de vendas e serviços, demonstrada na Tabela 59, apresentou redução de 11,35%, influenciada, basicamente, pela queda no desempenho do segmento Internacional, que registrou queda de 65,56% no período. Por outro lado, as receitas provenientes do segmento Mensagem

registraram crescimento em relação a 2024.

Tabela 59 - Receita Bruta de Vendas e Serviços

RECEITA BRUTA DE VENDAS E SERVIÇOS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
Encomenda	9.523	9.680	9.636	1,65%	-0,45%
Mensagem	4.636	4.478	4.782	-3,41%	6,79%
Internacional	4.432	3.902	1.344	-11,96%	-65,56%
Outros**	1.317	1.501	1.578	13,97%	5,13%
<b>TOTAL</b>	<b>19.908</b>	<b>19.561</b>	<b>17.340</b>	<b>-1,74%</b>	<b>-11,35%</b>

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

\*\* Logística, Malote, Marketing e Conveniência.

### Custos dos Produtos e Serviços

Os custos dos produtos vendidos e dos serviços prestados, demonstrados na Tabela 60, totalizaram R\$ 15.940 milhões em 2025, representando uma redução de 0,15%, em relação a 2024. Esse movimento foi influenciado, mormente, pela retração das despesas com transporte de malas e malotes, serviços de pessoas físicas e jurídicas e aluguéis, apesar da elevação das despesas com pessoal, decorrente do reajuste salarial previsto no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) 2024/2025 e Dissídio Coletivo de Trabalho (ACT) 2025/2026.

Tabela 60 - Custos dos Produtos e dos Serviços

CUSTOS DOS PRODUTOS VENDIDOS E DOS SERVIÇOS PRESTADOS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
Pessoal	(9.573)	(10.343)	(11.382)	-8,04%	-10,05%
Transporte de Malas e Malotes	(2.528)	(2.484)	(1.985)	1,74%	20,09%
Serviços de pessoas físicas/jurídicas	(1.565)	(1.643)	(1.246)	-4,98%	24,16%
Depreciação/Amortização	(536)	(596)	(638)	-11,19%	-7,05%
Aluguéis	(213)	(121)	(87)	43,19%	28,10%
Demais Custos	(785)	(729)	(602)	7,13%	17,42%
<b>TOTAL</b>	<b>(15.200)</b>	<b>(15.916)</b>	<b>(15.940)</b>	<b>-4,71%</b>	<b>-0,15%</b>

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

### Custos e Despesas com Pessoal

Os dispêndios com pessoal, apresentados na Tabela 61, abrangem os valores associados aos custos dos produtos vendidos, aos serviços prestados e às despesas gerais e administrativas.

Tabela 61 - Custos e Despesas com Pessoal

DESpesas COM PESSOAL (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
Dispêndios de pessoal (salários, encargos e benefícios, saúde e PDI/PDV)	(12.455)	(13.349)	(14.603)	-7,18%	-9,39%

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

## Despesas Operacionais

Em 2025, as despesas operacionais totalizaram R\$ 8.383 milhões, registrando aumento de 24,08%, em relação a 2024, conforme demonstrado na Tabela 62. Esse comportamento decorreu, primordialmente, do reconhecimento de obrigações decorrentes de precatórios e Requisições de Pequeno Valor (RPVs), majoritariamente associadas a ações trabalhistas com decisões transitadas em julgado, cujos valores estão sujeitos à atualização monetária, tratando-se de despesas de natureza obrigatória e não discricionária, reconhecidas em conformidade com a legislação vigente.

Tabela 62 - Despesas Operacionais

DESpesas OPERACIONAIS (R\$ milhões)					
DESCRIÇÃO	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
Despesas com Vendas/Serviços	(1.800)	(1.877)	(2.055)	-4,28%	-9,48%
Despesas Gerais e Administrativas	(4.954)	(4.590)	(6.289)	7,35%	-37,02%
Outras Despesas Operacionais	(93)	(289)	(39)	-210,75%	86,51%
<b>TOTAL</b>	<b>(6.847)</b>	<b>(6.756)</b>	<b>(8.383)</b>	<b>1,33%</b>	<b>-24,08%</b>

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

## Outras Receitas Operacionais

Em 2025, as outras receitas operacionais totalizaram R\$ 518 milhões, com redução de 65,70%, em relação a 2024, conforme apresentado na Tabela 63. Essa variação decorreu do efeito base do exercício anterior, caracterizado por maior volume de registros relacionados a ganhos tributários e a reversões de provisões para contingências e para créditos de liquidação duvidosa (PECLD). No exercício corrente, esses efeitos permaneceram, porém em montantes inferiores aos observados no período comparativo.

Tabela 63 - Outras Receitas Operacionais

OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS (R\$ milhões)					
	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
Outras Receitas Operacionais	1.160	1.510	518	30,17%	-65,70%

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

### 4.3.3. Situação Patrimonial

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

Na Tabela 64, apresenta-se a situação patrimonial dos Correios, distribuída nos principais grupos do balanço: ativo, passivo e patrimônio líquido.

Tabela 64 - Situação Patrimonial  
COMPOSIÇÃO PATRIMONIAL (R\$ milhões)

DESCRIÇÃO	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
Ativo Circulante	3.678	2.648	7.533	-28,00%	184,48%
Ativo Não Circulante	14.794	13.755	19.997	-7,02%	45,38%
<b>TOTAL</b>	<b>18.472</b>	<b>16.403</b>	<b>27.530</b>	<b>-11,20%</b>	<b>67,84%</b>

DESCRIÇÃO	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
Passivo Circulante	5.753	6.470	13.646	12,46%	110,91%
Passivo Não Circulante	13.955	15.020	27.044	7,63%	80,05%
Patrimônio Líquido	(1.236)	(5.087)	(13.160)	311,57%	158,70%
<b>TOTAL</b>	<b>18.472</b>	<b>16.403</b>	<b>27.530</b>	<b>-11,20%</b>	<b>67,84%</b>

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

O aumento do ativo circulante, especialmente em aplicações financeiras, decorre diretamente da captação realizada no período.

Os ativos totais somaram R\$ 27.530 milhões, refletindo, particularmente, o aumento das aplicações financeiras, em função dos recursos provenientes da operação de crédito contratada no período.

Os passivos exigíveis totalizaram R\$ 40.690 milhões, impactados, sobretudo, pelo crescimento das obrigações de curto prazo, com destaque para os encargos sociais, influenciados pela postergação de pagamentos, pelo reconhecimento de férias e décimo terceiro salário, bem como pela elevação dos precatórios. Soma-se a esse movimento o aumento do endividamento por empréstimos e financiamentos, contratado para reforço de caixa e cobertura das necessidades operacionais, além do acréscimo de tributos a recolher, decorrente do reconhecimento de obrigações fiscais ainda não liquidadas.

Esse contexto evidencia pressão relevante sobre a estrutura de capital da empresa, com deterioração do patrimônio líquido, reforçando a necessidade de medidas estruturantes de reequilíbrio econômico-financeiro. O saldo das principais contas são apresentados na Tabela 65.

Tabela 65 - Principais Contas  
SALDOS DAS PRINCIPAIS CONTAS (R\$ milhões)

	2023*	2024*	2025	2024/2023	2025/2024
<b>ATIVO</b>	<b>18.472</b>	<b>16.403</b>	<b>27.530</b>	<b>-11,20%</b>	<b>67,84%</b>
Aplicações	3.193	162	7.082	-94,93%	4.271,60%
Contas a receber	2.121	2.355	6.543	11,03%	177,83%
Tributos a compensar	1.687	1.808	1.561	7,17%	-13,66%
Propriedades para investimento	1.528	1.440	1.468	-5,76%	1,94%
Bens móveis/imóveis	6.264	6.730	6.579	7,44%	-2,24%
Arrendamentos	1.660	1.791	1.790	7,89%	-0,06%
<b>PASSIVO</b>	<b>18.832</b>	<b>20.758</b>	<b>40.689</b>	<b>10,23%</b>	<b>96,02%</b>
Benefícios a empregados	10.480	12.057	14.466	15,05%	19,98%
Fornecedores	1.752	1.258	1.809	-28,20%	43,80%
Arrendamentos	1.862	2.017	2.015	8,32%	-0,10%
Empréstimos	0,00	550	14.040	***	2.452,73%
Processos Judiciais	4.284	4.099	6.369	-4,32%	55,14%
Impostos/Contribuições/Tributos Diferidos	861	798	1.391	-7,32%	74,31%
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>(1.236)</b>	<b>(5.087)</b>	<b>(13.160)</b>	<b>-311,57%</b>	<b>-158,70</b>
Capital social	3.403	3.403	3.403	0,00%	0,00%
Ajuste de avaliação patrimonial - AAP	3.464	3.454	3.436	-0,29%	-0,52%
Outros resultados abrangentes - ORA	(5.981)	(7.399)	(7.011)	23,71%	-5,24%
Prejuízos acumulados	(2.123)	(4.546)	(12.989)	-114,13%	-185,72%

Fonte: Correios, 2025.

\*Reapresentação nas Demonstrações Contábeis.

\*\*\* A variação percentual não é aplicável, considerando que o saldo do exercício de 2023 é zero.

Com base nas demonstrações contábeis de 2025, observou-se uma melhora no indicador de liquidez geral, basicamente em razão do aumento das aplicações financeiras.

#### 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 n° 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) a contratação permanente de auditores independentes para avaliação das demonstrações contábeis trimestrais e anuais;
- b) a contratação anual de empresa especializada em cálculos atuariais para rever e mensurar o valor das obrigações com benefícios pós-emprego (previdência complementar e assistência à saúde) concedidos aos empregados e seus dependentes;
- c) a 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) a avaliação, a cada cinco anos, de toda a carteira imobiliária, a fim de validar a consistência da base de indicativos de perda e revisar a vida útil e o valor residual dos imóveis, garantindo que esses ativos estejam registrados pelo valor recuperável nas demonstrações contábeis;
- e) a avaliação anual das propriedades para investimento, de modo a mantê-las reconhecidas a valor justo, conforme previsto na legislação vigente;
- f) a 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) a consolidação, orientação e manualização das rotinas e procedimentos necessários à produção tempestiva das informações contábeis úteis, visando gerar e divulgar informações, em conformidade com a legislação vigente;
- h) a 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) o monitoramento constante das transações reconhecidas na contabilidade, com o objetivo de oportunizar melhorias;
- j) a 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, possibilitando 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, cuja competência inclui supervisionar as atividades de elaboração das demonstrações contábeis; monitorar a qualidade e a integridade dessas demonstrações; revisar, previamente à publicação, as informações contábeis periódicas – incluindo notas explicativas, relatórios da administração e parecer do auditor independente, além de acompanhar o processo de elaboração das demonstrações contábeis e das notas explicativas, entre outras atribuições.

Por fim, destaca-se 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.

Subordinado à Superintendência Executiva de Contabilidade (SUCON), da Diretoria Econômico-Financeira (DIEFI), o Departamento de Contabilidade (DECON) tem 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, responsáveis, especialmente: 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 com a legislação vigente; e pela execução e acompanhamento das evoluções sistêmicas e integrações com as ferramentas corporativas no âmbito contábil (GCOD).

Em 2025, a DIEFI contou com a atuação dos responsáveis apresentados a seguir, na Tabela 66.

Tabela 66 - Responsáveis na DIEFI

NOME	CARGO	FUNÇÃO	PERÍODO DE ATUAÇÃO
Renata Luiza Pinto Morais	Contador	Superintendente Executivo - SUCON	13/10/25 a 31/12/25
Vanessa Sandri Barbosa	Contador	Superintendente Executivo - SUCON	01/01/25 a 12/10/25
Vanessa Sandri Barbosa	Contador	Chefe de Departamento - DECON	13/10/25 a 31/12/25
David Dias da Silveira Junior	Contador	Chefe de Departamento - DECON	01/01/25 a 12/10/25
David Dias da Silveira Junior	Contador	Gerente Corporativo - GCOD	03/11/25 a 31/12/25
Anderson Nazario da Silva	Contador	Gerente Corporativo - GCOS	01/01/25 a 31/12/25
Robinson Takuya Shintaku	Contador	Gerente Corporativo - GCON	01/01/25 a 31/12/25
Marco Antônio de Oliveira	Contador	Gerente Corporativo - GDPC	01/01/25 a 31/12/25
Kerson Rabelo de Moura	Analista de Sistema	Gerente Corporativo - GCOD	01/01/25 a 02/11/25

Fonte: Correios, 2025.

As demonstrações contábeis e os relatórios da auditoria independente podem ser acessadas, na íntegra, no endereço: Demonstrações financeiras – Correios.

#### 4.5. Conclusões da Auditoria Independente

Em 2026, os Correios receberam o relatório de auditoria independente, referente ao exercício de 2025, o qual apresenta 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 2025 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 2025, 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.”*

As conclusões da auditoria independente estão fundamentadas nas informações disponíveis à época dos trabalhos, não abrangendo eventos subsequentes que possam impactar as demonstrações

A Administração permanece atuando no tratamento dos pontos indicados, com o objetivo de aprimorar a confiabilidade das informações contábeis.

#### 4.6. Determinações e Recomendações do Tribunal de Contas da União

Os Correios monitoram sistematicamente os acórdãos proferidos pelo TCU. Em 2025, foram analisados 42 acórdãos\*, conforme demonstrado na Tabela 67.

Tabela 67 - Acórdãos do TCU

MEDIDAS	2023	2024	2025
Ciência	23	34	3
Notificação	-	-	30
Determinação	7	3	5
Recomendação	1	1	3 **
Orientação	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>38</b>	<b>42</b>

Fonte: Sistema Conecta TCU, 2025.

\*As informações acima não exaurem a totalidade das demandas recebidas pelo Órgão.

\*\*Um dos Acórdãos apresenta duas recomendações.

As medidas determinadas ou solicitadas pelo TCU encontram-se em processo de tratamento pelas áreas responsáveis, sendo devidamente monitoradas pela área de governança dos Correios, por meio do sistema Conecta TCU. O acompanhamento contempla reporte semestral à Diretoria Executiva, ao Conselho de Administração, ao Conselho Fiscal e ao Comitê de Auditoria.

#### 4.7. Recomendações da Controladoria-Geral da União

Em 2025, conforme as diretrizes da Instrução Normativa nº 84/2020 do TCU, a CGU não realizou a auditoria anual das contas dos Correios, embora tenha avaliado as Provisões Contábeis, com foco na gestão das ações judiciais e nos controles aplicados à classificação de risco (provável, possível ou remoto) e à correta evidenciação contábil das provisões, em conformidade com o Pronunciamento Técnico CPC 25.

A Tabela 68 apresenta o quantitativo de recomendações sob monitoramento, contemplando aquelas concluídas ou implementadas por atendimento, bem como as novas inserções registradas no período analisado.

Tabela 68 - Recomendações em Monitoramento

SITUAÇÃO	01/01/2025	31/12/2025
Recomendações em monitoramento	11	12

Fonte: Sistema e-CGU, 2025.

O acompanhamento das recomendações é conduzido pela área de governança dos Correios, responsável pelo monitoramento, pela análise de conformidade e pela atualização das informações, com reporte semestral à Diretoria Executiva, ao Conselho de Administração, ao Conselho Fiscal e ao Comitê de Auditoria.

#### 4.8. Principais Ações de Supervisão nas Entidades Ligadas aos Correios

Os Correios atuam como patrocinadores do Postalís - Instituto de Previdência Complementar e como mantenedores dos planos de saúde administrados pela Postal Saúde - Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios.

Constituído em 1981, o Postalís é uma entidade fechada de previdência complementar, de direito privado e sem fins lucrativos, com patrimônio próprio e autonomia administrativa e financeira. Conforme seu Estatuto Social, aprovado nos termos da Portaria nº 308, de 15 de abril de 2020, da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc), é qualificado como multipatrocinado e multiplano, tendo como finalidade instituir, administrar e executar planos de benefícios de caráter previdenciário.

A Postal Saúde, criada em 2013 e registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 41913-3, é classificada na modalidade de autogestão. Trata-se de uma associação civil, sem fins lucrativos, cuja finalidade principal é operar planos privados de assistência à saúde, garantindo

aos seus associados atendimento conforme as normas estabelecidas nos regulamentos específicos.

Com vistas a contribuir para a sustentabilidade e a qualidade dos serviços prestados pelas entidades ligadas, destacam-se, a seguir, as ações de supervisão executadas no exercício de 2025:

- a) aprovação e execução do Plano Anual de Supervisão das Entidades (PASEN) 2025, visando assegurar a regularidade e a efetividade na execução das atividades de supervisão das entidades ligadas, mediante a utilização de metodologias específicas;
- b) aprovação e monitoramento do Plano de Metas da Diretoria Executiva da Postal Saúde, referente ao exercício de 2025, em atendimento à Resolução CGPar/ME nº 36/2022;
- c) orientação e assessoramento técnico aos membros indicados pelos Correios ao Conselho Deliberativo e ao Conselho Fiscal da Postal Saúde e do Postalís, com o objetivo de subsidiar a tomada de decisão em relação às pautas estabelecidas;
- d) acompanhamento trimestral da execução do plano de ação, para correção ou mitigação de eventuais fragilidades identificadas, quando da realização da auditoria periódica, em observância à Resolução CGPar/ME nº 38/2022;
- e) acompanhamento trimestral da gestão dos investimentos do Postalís, com o objetivo de monitorar, de forma diligente, a evolução dos recursos aplicados pela entidade;
- f) aprovação do Relatório Anual de Gestão do Patrocínio de Planos de Benefícios Previdenciários - Exercício 2024, em atendimento à Resolução CGPar/ME nº 38/2022;
- g) aprovação do Relatório Consolidado - Exercício 2024, sobre o custeio do benefício de assistência à saúde na modalidade de autogestão, em atendimento à Resolução CGPar/ME nº 36/2022.

## 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. Esse compromisso se materializa 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, ambas voltadas a assegurar o desenvolvimento sustentável, a competitividade e a perenidade da empresa.

A Diretoria de Governança e Estratégia (DIGOE) é o órgão responsável por coordenar as práticas de sustentabilidade, desempenhando papel orientador e supervisor.

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 2025, 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 às melhores práticas mercadológicas.

Como resultado desses esforços, destaca-se a Portaria MCom nº 15.441/2024, 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. Gestão de Riscos**

Os riscos relacionados à sustentabilidade estão integrados ao processo Gerenciar Riscos dos Correios, de modo a assegurar que os riscos socioambientais sejam devidamente identificados e avaliados pelos gestores dos processos que compõem a cadeia de valor da empresa e componham a Matriz Global de Riscos.

O gerenciamento de riscos ambientais fortalece a confiança dos clientes e possibilita o aproveitamento de oportunidades voltadas para ao aumento da eficiência energética e à redução das 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. Esse programa consiste em uma estratégia transversal que tem por objetivo promover a cultura da diversidade na empresa e apoiar a superação das desigualdades, a redução de preconceitos e a eliminação das discriminações e assédios no ambiente de trabalho.

No contexto do planejamento estratégico da empresa, foram incorporadas aos riscos estratégicos questões relacionadas à implementação de práticas ASG, visando mitigar a possível inobservância de leis, normativos e boas práticas de governança corporativa, bem como os riscos associados aos níveis de emissão de GEE e à diversidade. Outro risco identificado refere-se ao aumento da incidência de eventos climáticos extremos, considerando que fenômenos dessa natureza têm ocorrido com maior frequência no cenário mundial. Esse risco está relacionado à possibilidade de ocorrência de eventos naturais severos (seca prolongada ou extrema, ondas de calor, inundações, enchentes, alagamentos, transbordamentos, tempestades, furacões e ciclones, dentre outros) caracterizados por intensidade, frequência ou duração superiores aos 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.

## **5.3. Cuidado Ambiental e Social**

### **5.3.1. Cuidado Ambiental**

Os Correios têm um forte compromisso com a sustentabilidade ambiental. A empresa monitora suas emissões de GEE desde 2013, e já evitou aproximadamente 1,7 milhão de toneladas de emissões, o que equivale a preservação de uma área de vegetação nativa de tamanho correspondente a mais de 61 mil campos de futebol – considerando parâmetros de equivalência ambiental adotados para comunicação de benefícios climáticos, tendo como referência dados da SOS Mata Atlântica (2023). Nesse método, considera-se

que 1 tCO<sub>2</sub>e corresponde à necessidade de plantio de aproximadamente 6 mudas, o que equivale a 300 m<sup>2</sup> de área nativa em processo de restauração ou preservação equivalente.

O resultado do indicador Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa foi de 36,79%, superando a meta anual, que estabeleceu a redução, para 2025, de 2,01%, em relação ao resultado de 2021 (ano base). Em números absolutos, tinha-se uma previsão de emissões em torno de 472 mil tCO<sub>2</sub>e, considerando o inventário completo com os três escopos, sendo apurado o resultado inferior a 305 mil tCO<sub>2</sub>e.

O excelente desempenho do indicador pode ser explicado, dentre outros motivos, por três fatores principais: redução do consumo de combustível pela frota terceirizada, em razão de supressão de cinco linhas aéreas, cancelamentos de contratos e suspensão de linhas rodoviárias; redução do consumo de energia elétrica, em razão de ações de eficiência energética, aliada à redução do fator de emissões do Sistema Interligado Nacional - SIN (quantidade de dióxido de carbono emitida para cada megawatt hora (MWh) de energia elétrica gerada pela matriz energética nacional); e gestão da frota própria, com redução expressiva no consumo de combustíveis fósseis, com base em estudos técnicos que proporcionaram maior utilização do etanol, em substituição à gasolina em veículos *flex*.

Para além dos resultados obtidos na redução das emissões de GEE, os Correios implementaram, ao longo de 2025, um conjunto de iniciativas voltadas ao fortalecimento do cuidado ambiental e social, ao desenvolvimento de capacidades internas, à promoção da diversidade e à consolidação de uma cultura organizacional alinhada aos princípios da sustentabilidade. Nesse contexto, destacam-se as seguintes ações:

- a) desenvolvimento do Programa de Aceleração de Carreira para Mulheres, iniciativa destinada a promover a ascensão das empregadas a funções gerenciais e técnicas na empresa. A partir de março de 2025, as empregadas indicadas a funções passaram a receber um incremento de 20% na pontuação final dos critérios de elegibilidade, reduzindo o tempo necessário para progressão a cargos de maior complexidade;
- b) celebração do Dia Mundial do Meio Ambiente, com a realização do Fórum de Sustentabilidade na Capital Federal, reunindo autoridades, lideranças empresariais, representante do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima e outros convidados especiais, para um diálogo estratégico sobre os desafios e oportunidades da sustentabilidade no ambiente corporativo. O painel “Visões, Perspectivas e Exigências Relacionadas à Sustentabilidade”, contou com a participação de parceiros e fornecedores, que abordaram tendências e práticas essenciais para o setor;
- c) realização do Fórum de Boas Práticas de Sustentabilidade A3P, em formato híbrido, reunindo mais de mil participantes *online* e público expressivo no auditório do Correios Sede. O evento reforçou o compromisso da estatal com ações que geram impacto positivo nas esferas ambiental, social e econômica, destacando o alinhamento entre a Agenda Ambiental da Administração Pública

(A3P), a Política de Sustentabilidade dos Correios e o Plano Estratégico da empresa. Dentre as dezenas de práticas inscritas, seis foram selecionadas, com temas como uso racional de recursos naturais e bens públicos, gestão adequada de resíduos, qualidade de vida no ambiente de trabalho e sensibilização e capacitação dos empregados;

d) lançamento do programa “Embaixadores da Sustentabilidade”, com a criação de uma comunidade de prática, contando com 437 membros. O programa foi implantado com chamamento para inscrição voluntária de empregados e empregadas interessados em atuar como embaixadores da sustentabilidade na empresa. Logo no início, mais de 70 pessoas se inscreveram e, ao final de 2025, o programa já somava mais de 160 voluntários comprometidos em mobilizar equipes e fortalecer os valores organizacionais relacionados à sustentabilidade empresarial;

e) formação de 39 empregadas e empregados das 28 Superintendências Estaduais e do Correios Sede no curso antirracista “Certificado em Estudos Afro-Latino-Americanos”, promovido pela Universidade de Harvard, nos Estados Unidos. A ação reforça o compromisso dos Correios – compartilhado com outras estatais e órgãos da administração pública que integraram a turma – com a valorização da diversidade, o combate ao racismo estrutural e a promoção de oportunidades equitativas para toda a população. A iniciativa integra as ações que foram estruturadas a partir da reformulação do Plano Estratégico e da elaboração da Política Corporativa para Equidade de Gênero e Raça, Respeito e Valorização da Diversidade e Enfrentamento aos Assédios;

f) publicação do Treinamento no Local de Trabalho (TLT) Coleta Seletiva nos Correios, disponibilizado a todos os empregados e empregadas, com orientações sobre as ações de coleta seletiva a serem implementadas na empresa. Alinhado ao Plano Anual de Educação Corporativa dos Correios e à Política de Sustentabilidade Empresarial, o TLT foi aplicado em toda a empresa, com o objetivo de capacitar o efetivo para compreender, aplicar e contribuir ativamente com a sustentabilidade nos Correios;

g) realização, por meio de Acordo de Cooperação Técnica com entidade especializada, do levantamento do estoque e do potencial de sequestro de carbono (tCO<sub>2</sub>e) em quatro áreas verdes de propriedade dos Correios - Benevides (PA), Belém/Marambaia (PA), Fortaleza (CE) e Itaparica (BA), utilizando dados satelitais, modelos biofísicos e curadoria por IA. A metodologia de Medição, Reporte e Verificação (MRV) empregada passou por auditoria independente da BFUCA UNESCO - Brasil, a qual atestou conformidade integral com a Metodologia RHAHV, Tier 3, que é o mais alto nível de pontuação da Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC) da Organização Nações Unidas (ONU) e com a norma ISO 14064-1/2, além de alinhamento direto ou indireto a 15 dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Além da metodologia, o resultado da mensuração de estoque e sequestro foi auditado por organismo certificador independente, confirmando o IPCC Tier 3 e atribuindo Nível de Confiança de 95% aos resultados apresentados, validando sua robustez técnico-científica e rastreabilidade, o que reforça a credibilidade do processo e sua aderência às melhores práticas internacionais;

h) ampliação do uso do etanol na frota própria: ao longo de 2025, foram abastecidos 11,7 milhões de litros de etanol na frota própria, reforçando o compromisso dos Correios com práticas sustentáveis e a redução de impactos ambientais.

### 5.3.2. Cuidado Social

Os Correios avançaram em frentes estratégicas sociais, ambientais, culturais e de gestão, ao longo de 2025. No campo socioambiental, os programas Coleta Seletiva Cidadã e EcoPostal seguem como referências de descarte ambientalmente adequado, ao transformarem resíduos em recursos valiosos, destinados a entidades sem fins lucrativos, gerando emprego e renda para a população em situação de vulnerabilidade. Em 2025, cerca de oito mil peças de uniformes, bolsas, malas e malotes foram doadas para reaproveitamento, com potencial de beneficiar milhares de pessoas por meio de projetos comunitários e ambientais. No âmbito da coleta seletiva, aproximadamente 3,5 mil toneladas de resíduos sólidos recicláveis (papel, papelão, plástico, metal e vidro) foram disponibilizadas para reciclagem por meio de associações e cooperativas de catadores.

No eixo de integridade e bem-estar, em maio de 2025 foi instituída a Rede de Escuta e Orientação, em conformidade com o eixo II do art. 7º do Decreto nº 12.122/2024 e com as diretrizes do Guia Lilás. A iniciativa fortalece o acolhimento e a orientação ao público interno, que tenha vivenciado situações de violência no ambiente de trabalho. O lançamento contou com a participação da Ouvidoria-Geral da União (OGU) e do TCU e integra o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio, coordenado pelo Ministério da Gestão e da Inovação (MGI). A Rede reúne mais de 70 acolhedores, compostos por empregados(as) voluntários(as) de quase todas as Superintendências Estaduais, capacitados(as) para a escuta ativa e o atendimento humanizado e qualificado a empregados(as), terceirizados(as) e jovens aprendizes.

Também em 2025, os Correios participaram da campanha Outubro Rosa, em parceria com a AstraZeneca, com ações inéditas de conscientização sobre o câncer de mama, ampliando o alcance da informação e reforçando a importância do diagnóstico precoce e da rede de apoio às mulheres.

O estímulo à criatividade e à mobilização social, por meio de cartas, integra as iniciativas dos Correios voltadas à sociedade. Em 2025, a Campanha Papai Noel dos Correios demonstrou, mais uma vez, sua força solidária e, com o apoio da sociedade brasileira, conseguiu atender 300 mil cartas enviadas por crianças e jovens em situação de vulnerabilidade social, conforme os critérios da ação. A campanha também reforçou a valorização da diversidade, ao apresentar, em todo o material produzido pela comunicação institucional, um Papai Noel negro, acompanhado de uma Mamãe Noel parda. A parceria com a Receita Federal do Brasil (RFB) possibilitou a adoção de 50 mil cartinhas, que receberam kits compostos por itens infantis e brinquedos.

No âmbito da promoção da cultura e da cidadania, houve lançamento de selos e carimbos comemorativos, contemplando o Bembé do Mercado, Eunice Paiva, Mãe Stella de Oxóssi, os 35 anos do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)

e os 90 anos de Mauricio de Sousa, reafirmando o compromisso da estatal com a valorização da diversidade cultural e da história brasileira.

No incentivo à educação e à escrita, em 2025, foi registrada também a ampliação da participação dos Correios no Concurso Internacional de Redação de Cartas, que recebeu 3.881 textos, enviados por 1.918 escolas públicas e privadas de todas as regiões do País, representando um aumento de 63% em relação a 2024. A atratividade e a atualidade do tema proposto pela UPU – “Imagine que você é o oceano. Escreva uma carta a alguém para explicar-lhe por que ele deveria cuidar de você e como deveria fazê-lo” – estimularam a adesão de um maior número de participantes. A estudante sergipana Beatriz Kfoury Azevedo, de 16 anos, venceu a etapa nacional e recebeu troféu e certificado em cerimônia realizada em Brasília (DF). Na etapa internacional, sua carta foi uma das cinco premiadas com menção honrosa, entre mais de 1,6 milhão de redações enviadas por jovens de 65 países.

No desenvolvimento de pessoas, os Correios deram continuidade às iniciativas de desenvolvimento de pessoas, com destaque para o Programa de Bolsa de Estudos, por meio da ação “Primeira Graduação”, voltada a empregados de nível médio, e para a oferta de curso de Pós-graduação em Gestão de Negócios dos Correios, contribuindo para o aprimoramento do desempenho profissional e o fortalecimento organizacional, com critérios baseados em equidade e políticas de cotas. Complementarmente, mais de 100 jovens, com idades entre 14 e 23 anos, concluíram o Programa Jovem Aprendiz dos Correios, ministrado pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), obtendo o título de assistente administrativo e ampliando suas oportunidades de inserção no mercado de trabalho. Ao longo dos 15 anos do Programa, até a formação da 12ª turma, mais de 20 mil jovens aprendizes passaram por agências, centros de distribuição, gerências e departamentos da empresa.

No eixo de inclusão territorial e serviços, em outubro de 2025 foi concluída a primeira etapa do programa “CEP para TODOS”, com a implantação do Código de Endereçamento Postal (CEP) em todas as 12.348 comunidades urbanas e favelas brasileiras. A iniciativa visa construir e consolidar uma política pública de endereçamento e de atendimento postal e de encomendas coerente com a realidade dos territórios periféricos, integrada a outras estratégias governamentais de redução de desigualdades. O programa estrutura-se em três etapas: (i) garantir que todas as favelas e comunidades urbanas identificadas pelo IBGE possuam ao menos um CEP que as localize na cidade – meta cumprida um ano antes do previsto; (ii) assegurar que mais de 300 comunidades tenham todas as ruas, becos e vielas com CEP por logradouro e contem com um canal dos Correios para serviços postais essenciais, garantindo atendimento e entrega de cartas e encomendas, entre outras soluções; e (iii) consolidar a presença dos Correios por meio de 100 pontos de coleta distribuídos em favelas e comunidades urbanas em todo o Brasil.

Por fim, no pilar de sustentabilidade, a empresa registrou aumento na autoprodução de energia elétrica, passando de 574 mil kWh em 2024 para 705 mil kWh em 2025, a partir de usinas solares fotovoltaicas instaladas no Centro de Transporte Operacional (CTO) e no Centro de Digitalização e Produção de Objetos Postais (CDIP), em Brasília; no Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas (CTCE) Cristo Rei, em Mato Grosso; e no Centro de Distribuição Domiciliária

(CDD) Itumbiara, em Goiás. Esse incremento resultou em economia superior a R\$ 400 mil somente em 2025.

#### 5.4. Negócios Sustentáveis

A contribuição social dos Correios se estende por todo o território nacional, por meio de soluções comerciais, iniciativas institucionais e ações voltadas ao cuidado com seus empregados.

Em 2025, a Empresa desempenhou papel relevante no apoio à educação brasileira, ao prestar serviços logísticos ao FNDE, assegurando a distribuição de livros didáticos em escala nacional.

Na mesma linha, os Correios foram responsáveis pela logística de grandes exames educacionais, como o Enem, garantindo a entrega das provas em tempo exíguo, com elevados padrões de segurança e integridade, mesmo diante da complexidade operacional envolvida.

Destacam-se, ainda, outras operações educacionais de elevada relevância social, como as realizadas para o Enade, o Encceja e a OBMEP, que demandaram ampla capilaridade logística para atender instituições de ensino e participantes em todo o País, reafirmando o papel estratégico dos Correios como parceiros do Estado na implementação de políticas públicas educacionais.

No serviço Balcão do Cidadão, ao longo de 2025, além dos atendimentos já mencionados, relacionados aos benefícios do INSS, também foram realizados 895 mil atendimentos referentes a consultas de restrição e acordos com pessoas físicas e jurídicas com dívidas financeiras no âmbito do Programa Desenrola Brasil (Mega Feirão Serasa).

Outro serviço do Governo que utiliza a estrutura dos Correios é a emissão, regularização e alteração do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), documento que identifica o contribuinte perante a Receita Federal. Em 2025, foram realizadas 643,7 mil transações em todo o País.

As soluções de canais para o e-commerce e pequenos negócios, como pontos de coleta e *lockers*, combinam capilaridade, baixo investimento incremental, parceria com terceiros e geração de renda local, aumentando a competitividade da empresa e reduzindo pressão por estruturas próprias.

Os serviços financeiros e de conveniência nos canais físicos maximizam o uso da rede existente, ampliam o portfólio sem aumento proporcional de custos fixos e reforçam o papel social dos canais físicos, especialmente em localidades.

#### 5.5. Reconhecimentos Socioambientais

No âmbito da sustentabilidade ambiental, os Correios tiveram seu Inventário Corporativo de Gases de Efeito Estufa divulgado em Registro Público e reconhecido pela Fundação Getúlio Vargas, em razão da realização completa dos seus inventários. Esse reconhecimento vem sendo obtido desde 2019, com a conquista do Selo Prata no Programa Brasileiro GHG *Protocol* (PBGHG), amplamente reconhecido nos mercados nacional e internacional.

O Projeto Eficiência Energética dos Correios esteve entre os três finalistas da 3ª edição do Prêmio Menção Anual UPAEP para Inovação, realizada em Montevideo, Uruguai. A premiação, promovida pela União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP), reuniu representantes dos operadores postais dos 28 países-membros, reconhecendo iniciativas inovadoras no setor postal.

## Conclusão

A avaliação da execução do Plano Estratégico 2025-2029 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 serviços essenciais à sociedade brasileira, ofertando, do mesmo modo, um 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. 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.

Diante dos resultados alcançados, a empresa deve direcionar seus esforços para o aproveitamento de potenciais oportunidades no próximo ciclo. Ainda assim, os desafios para os próximos anos permanecem, dentre os quais se destacam: 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 na 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.

Ressalta-se, ainda, que os direcionamentos contidos no Plano Estratégico permanecem 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**

**EMMANOEL SCHMIDT RONDON**

Presidente dos Correios

**LUIZ CLÁUDIO LIGABUE**

Diretor de Governança e Estratégia

**NÉLIO ALVES PEREIRA**

Diretor de Administração

**NATÁLIA TELES DA MOTA**

Diretora de Gestão de Pessoas

**LUIZ CLAUDIO MORAES**

Diretor Econômico-Financeiro

**HILTON ROGÉRIO MAIA CARDOSO**

Diretor de Negócios

**JOSÉ MARCOS GOMES**

Diretor de Operações

### **Conselho de Administração**

**SÔNIA FAUSTINO MENDES**

Presidente do Conselho de Administração

**EMMANOEL SCHMIDT RONDON**

**JULIANA NUNES ESCÓRCIO LIMA MOURA**

GIL PINTO LOJA NETO

EVERTON FERREIRA DOS SANTOS

PEDRO AUGUSTO CUNTO DE ALMEIDA MACHADO

JORGE RICARDO BITTAR

**Conselho Fiscal**

WILSON DINIZ WELLISCH

Presidente do Conselho Fiscal

ROBERTA MOREIRA DA COSTA BERNARDI PEREIRA

DANIEL ALEX FORTUNATO

## Anexo I

### **Estrutura Organizacional 2025**

#### *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

Comitê Executivo de Contingência dos Correios - CCONT

Departamento de Correição - DECOR

Assessoria de Programas e Projetos Estratégicos - ASPRO

Gabinete da Presidência - GAPRE

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

#### **Diretoria de Gestão de Pessoas - DIGEP**

Superintendência Executiva de Gestão de Pessoas - SUGEP  
Departamento de Gestão de Pessoas - DEGEP  
Departamento de Relacionamento Organizacional - DERE  
Departamento de Desenvolvimento Organizacional - DESEO  
Central de Serviços de Gestão de Pessoas - CEGEP

Superintendência Executiva de Educação - SUEDU  
Universidade Corporativa dos Correios - UNICO

**Diretoria Econômico-Financeira - 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

