

# RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2025

Documento público





### **Presidente**

Emmanoel Schmidt Rondon

### **Conselho de Administração**

Sônia Faustino Mendes

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

Roberta Moreira da Costa

Bernardi Pereira

Daniel Alex Fortunato

### **Diretoria Executiva**

Luiz Cláudio Ligabue

Diretoria de Governança e Estratégia

Nélio Alves Pereira

Diretoria de Administração

Natália Teles da Mota

Diretoria de Gestão de Pessoas

Luiz Claudio Moraes

Diretoria Econômico-Financeira

Hilton Rogério Maia Cardoso

Diretoria de Negócios

José Marcos Gomes

Diretoria de Operações

# Sumário

Saudação Inicial .....	04
Principais Realizações do Exercício 2025 .....	05
Políticas Públicas - Nossa Razão de Ser .....	07
Plano Estratégico .....	09
Governança .....	11
Negócios e Serviços .....	13
Qualidade Operacional .....	15
Grandes Operações .....	16
Relacionamento e Experiência do Cliente .....	18
Tecnologia, Transformação Digital e Inovação .....	19
Pessoas .....	21
Responsabilidade Socioambiental .....	26
Transparência da Gestão nas Contratações e Gestão de Contratos .....	29
Auditoria Interna .....	30
Situação Econômico-Financeira .....	31
Outros Destaques no Exercício 2025 .....	35
Reconhecimentos no Exercício 2025 .....	38
Perspectivas para 2026 .....	40
Considerações Finais .....	42

# Saudação Inicial

2025 foi o ano em que os Correios, diante de desafios relevantes, fizeram escolhas estruturantes, reorganizaram o presente e lançaram as bases para um futuro mais sustentável e alinhado à sua missão pública. Com responsabilidade e visão de longo prazo, avançamos na condução de mudanças essenciais, reafirmando nosso compromisso com o Brasil e com a sociedade que confia, diariamente, em cada entrega realizada.

Para lidar com o cenário desafiador que caracteriza o setor de logística de encomendas atual, a estratégia corporativa foi implementada com foco na ampliação da rede de atendimento, na diversificação das fontes de receita, na modernização da infraestrutura logística e no fortalecimento da governança e da gestão de pessoas. Investimentos direcionados, combinados à racionalização de recursos, à inovação tecnológica e à promoção de um ambiente empresarial mais diverso, inclusivo e saudável, reforçaram o compromisso dos Correios com a eficiência operacional, a sustentabilidade financeira e a criação de valor público. Alinhadas a esse movimento, as ações voltadas à recuperação da qualidade operacional, à melhoria dos níveis de serviço e ao fortalecimento da presença digital e do relacionamento com os clientes subsidiaram ajustes estratégicos nos serviços, contribuindo para a fidelização dos usuários e a mitigação de perdas em um ambiente competitivo.

Nesse percurso, os Correios demonstraram capacidade de atuação em operações de alta complexidade e relevância estratégica, com destaque para a atuação como operadora logística estratégica da COP30, no Brasil, em parceria com a Organização dos Estados Ibero-Americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura (OEI). Esse marco ampliou o reconhecimento institucional da empresa e evidenciou a solidez de sua expertise logística, sustentada pelo profissionalismo e pela dedicação de seus empregados – patrimônio essencial para manter o País conectado, de ponta a ponta, com confiabilidade e presença.

A capilaridade da nossa rede, presente em praticamente todos os municípios brasileiros, foi decisiva para ampliar o acesso da população a serviços públicos essenciais. Em parceria com o Ministério da Previdência Social e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), os Correios fortaleceram seu papel como canal de cidadania ao viabilizar atendimentos presenciais relacionados a benefícios previdenciários, incluindo requerimentos e suporte a aposentados e pensionistas com dificuldades no uso de canais digitais. A iniciativa levou orientação e acolhimento a milhões de brasileiros em todo o território nacional.

No campo da inovação e da diversificação de negócios, avançamos na ampliação da atuação no comércio eletrônico, no desenvolvimento de soluções tecnológicas com potencial de novos mercados e na oferta de serviços logísticos integrados para setores estratégicos, como o da saúde. Também se destacaram iniciativas voltadas à ampliação do acesso ao endereçamento postal em áreas vulneráveis – Projeto CEP para Todos –, fortalecendo a integração territorial e social do País.

Internamente, seguimos fortalecendo a agenda de diversidade, equidade e inclusão, com ações voltadas à valorização das pessoas, ao estímulo à liderança feminina e à construção de um ambiente de trabalho mais justo, seguro e representativo da sociedade brasileira. Cuidar das pessoas é parte indissociável do processo de transformação e do fortalecimento organizacional da empresa.

O conjunto desses resultados expressa um movimento consistente de reorganização do presente para a construção do futuro. Este Relatório da Administração apresenta as principais realizações, os resultados alcançados e as perspectivas da empresa, em consonância com a atuação responsável dos Correios, pautada pela transparência, pela boa governança e pela continuidade de seu processo de recuperação e crescimento – construído diariamente, entrega após entrega.



# Principais Realizações

01

Em 2025, os Correios avançaram de forma consistente no fortalecimento da governança corporativa e dos mecanismos de gestão, consolidando práticas alinhadas às melhores diretrizes regulatórias. O período também foi marcado por iniciativas estruturantes nas frentes digital, tecnológica, operacional e de infraestrutura, além de ações voltadas à expansão da rede de atendimento, à sustentabilidade financeira, à eficiência organizacional e à valorização das pessoas, com ênfase na diversidade e no bem-estar.

## 1.1 Excelência em Governança Corporativa

- Aprovação e condução do Plano de Reestruturação dos Correios 2025-2027, com atuação central do Conselho de Administração no direcionamento estratégico, no alinhamento com o acionista e nas instâncias governamentais, e execução pela Diretoria Executiva, por meio de ajustes estruturais, operacionais e de gestão, voltados ao reequilíbrio econômico-financeiro, à sustentabilidade empresarial, à transparência e à melhoria da eficiência e competitividade da empresa.
- Alcance do percentual de 91,67% na dimensão “Governança Corporativa” no 7º ciclo do IG-Sest, aferido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest), com enquadramento dos Correios no nível de Excelência.
- Obtenção dos percentuais de 93,33% na dimensão “Políticas Públicas”, classificada no nível Excelência, e de 74,53% na dimensão “Boas Práticas e Inovação”, enquadrada no nível Avançado.
- Consolidação de práticas de governança corporativa alinhadas às diretrizes regulatórias e às boas práticas aplicáveis às empresas estatais, evidenciando a evolução institucional e a atuação sistêmica da governança da empresa.

## 1.2 Gestão de Pessoas, Eficiência Organizacional e Governança

- Realização do Programa de Desligamento Voluntário, com:
  - ✓ 8.032 inscritos;
  - ✓ 3.756 desligamentos efetivados;
  - ✓ Economia de R\$ 147,1 milhões em 2025 e previsão adicional de R\$ 775,7 milhões em 2026.

- Descontinuidade do teletrabalho, visando reforçar a presença física das equipes técnicas e aumentar a eficiência, eficácia e efetividade operacional, contribuindo para a sustentabilidade financeira da empresa no médio e longo prazo.

## 1.3 Transformação Digital e Financeira

- O Portal Correios e o APP Correios atingiram mais de 180 milhões de usuários, com 5,7 bilhões de funcionalidades acessadas.
- Implantação do Pix para antecipação de créditos, totalizando R\$ 505 milhões em operações.
- Aprimoramento da plataforma Correios Empresas, oferecendo gestão logística mais eficiente e escalável.

## 1.4 Modernização Tecnológica e Inovação Operacional

- Aquisição de duas máquinas de triagem de encomendas de grande porte (Guarulhos/SP e Pinhais/PR) e 52 máquinas *micro-sorters* (equipamentos de automação logística).
- Aumento de mais de 2 milhões de itens na capacidade potencial da Rede de Tratamento, com automação de processos em 23 unidades, substituindo o tratamento manual e aprimorando a eficiência da última milha.
- Ampliação das Caixas de Correo Inteligentes (CCI), totalizando 1.824 unidades instaladas.
- Implantação do planejamento das rotas percorridas pelos carteiros via TMS (*Transportation Management System*), promovendo otimização logística e racionalização de recursos.

### 1.5 Logística, *Fulfillment* e Novos Modelos Operacionais

- Criação de três novas unidades Log+ em Indaiatuba/SP, Belém/PA e Extrema/MG, totalizando 18 *Fulfillment* Centers, com crescimento de 26% da receita em relação a 2024, alcançando R\$ 19 milhões em 2025.
- Implantação de operações customizadas, que geraram receita total de R\$ 10 milhões, decorrente da prestação de serviços aos órgãos:
  - ✓ Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais;
  - ✓ Secretaria de Educação do município de São Paulo (SEDUC);
  - ✓ Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), no Rio de Janeiro.
- Implantação de três novas unidades Log Supri em Vitória/ES, Belém/PA e Jundiaí/SP, gerando nova receita de R\$ 510 mil.

### 1.6 Expansão da Rede de Atendimento e Capilaridade

- A rede de atendimento alcançou a marca de 551 Pontos de Coleta implantados, fortalecendo a capilaridade na captação de postagens e ampliando a flexibilidade e a conveniência para os clientes.
- Instalação de 35 unidades do canal Correios Essencial, em parceria com municípios, garantindo serviços postais essenciais à população, principalmente em pequenas localidades.
- Avanços na aprovação dos instrumentos para parcerias com Organizações do Terceiro Setor – entidades privadas, sem fins lucrativos, que

atuam em prol do interesse público e do desenvolvimento social –, ampliando o alcance social das operações.

### 1.7 Infraestrutura e Investimentos Imobiliários

- Continuidade das obras dos complexos operacionais e administrativos em São Luís/MA, Belo Horizonte/MG e Londrina/PR, com investimentos de aproximadamente R\$ 200 milhões.
- Assinatura de contrato para construção do Complexo Operacional e Administrativo Prado, em Fortaleza/CE, com investimento de R\$ 48 milhões.
- Continuidade da parceria estratégica com a Caixa Econômica Federal, viabilizando a instalação de mais 57 agências de atendimento em imóveis dos Correios.

### 1.8 Mobilidade Urbana e Sustentabilidade

- Aquisição de 1.316 bicicletas cargueiras elétricas, com investimento aproximado de R\$ 13,8 milhões, fortalecendo a logística sustentável e a mobilidade urbana.

### 1.9 Diversidade, Inclusão e Bem-Estar

- Implementação do Projeto Estratégico de Diversidade e Bem-Estar, com evolução dos indicadores, em relação ao ano de 2024:
  - ✓ Diversidade Organizacional - Mulheres: de 33,5% para 36,1% (+7,7%);
  - ✓ Diversidade Organizacional - Raça: de 43,7% para 44,5% (+1,8%).





# Políticas Públicas

## Nossa Razão de Ser

02

Com mais de 360 anos de história, os Correios mantêm atuação alinhada às políticas públicas relacionadas ao seu setor, exercendo papel estratégico na integração do território nacional, na universalização dos serviços postais e no apoio ao desenvolvimento econômico e social do País.

Ao longo de sua trajetória, a empresa consolidou-se como instrumento do Estado brasileiro na promoção da coesão social e no atendimento às necessidades da população, inclusive nas regiões mais remotas. Como empresa pública federal, apoiada por sólidas estruturas de governança, sua atuação observa as diretrizes governamentais e o arcabouço regulatório aplicável, incluindo a Lei das Estatais e as legislações trabalhista, tributária, ambiental e de proteção de dados.

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 não dependente — que não recebe recursos da União para despesas de custeio — os Correios viabilizam a implementação desta e de outras políticas públicas por meio da pluralidade de ofertas de serviços e produtos. Nesse contexto, a empresa reafirma sua capacidade de adaptação às rápidas transformações dos ambientes político, social, legal, ambiental e tecnológico, tendo como uma das principais vertentes as parcerias com órgãos públicos para otimizar a universalização, respeitando as particularidades locais através de Convênios e Acordos de Cooperação Técnica.

A publicação do Decreto nº 12.464/2025, que regulamentou a Lei Postal (Lei nº 6.538/1978) em maio de 2025, modernizou o marco regulatório após mais de quatro décadas, conferindo maior clareza e segurança jurídica à atuação dos Correios. O decreto consolidou e descreveu os serviços postais, eletrônicos, financeiros e de logística integrada, facilitando sua contratação pela Administração Pública e pelo mercado, além de reforçar a prestação dos serviços universais e estabelecer parâmetros para mensuração de seu impacto econômico-financeiro. Também regulamentou a atuação da empresa em situações de emergência e

calamidade pública, reconhecendo seu papel estratégico no apoio à população e aos entes federativos.

Na esfera ambiental, a empresa desenvolve iniciativas voltadas à eficiência energética, à redução de impactos ambientais, à gestão adequada de resíduos e à promoção de uma logística cada vez mais sustentável. Essa diretriz corporativa foi fortalecida com a edição da Portaria nº 15.441/2024, do Ministério das Comunicações, órgão supervisor dos Correios, que passou a estabelecer, além das metas de universalização do atendimento, da distribuição dos serviços postais básicos, da qualidade da entrega e da satisfação dos usuários nas agências, metas específicas de

descarbonização das operações. Tais metas contemplam a redução bruta e percentual das emissões de gases de efeito estufa (GEE), em alinhamento às Contribuições Nacionalmente Determinadas (NDCs) do Governo Federal, reforçando o papel da empresa na agenda climática e na transição para uma economia de baixo carbono.

Os Correios participam, ainda, de programas governamentais voltados à modernização de suas operações, especialmente nas áreas de transformação digital e logística, preservando sua relevância e sua capacidade de adaptação aos desafios contemporâneos. Por meio de sua ampla capilaridade, construída ao longo de séculos, a empresa contribui de forma decisiva para a execução

de políticas públicas essenciais, apoiando ações de interesse social e governamental em todo o País.

Nesse cenário, os Correios demonstram seu compromisso com o ambiente regulatório, com a responsabilidade social, a sustentabilidade, a inclusão e a geração de valor público, equilibrando eficiência operacional e missão institucional. A prestação de informações claras, relevantes e tempestivas aos acionistas e demais partes interessadas reforça o dever histórico da empresa com a transparência, a confiança e a contribuição para o desenvolvimento econômico e social do Brasil.

# Plano Estratégico

O Plano Estratégico dos Correios foi elaborado a partir de aspectos mandatórios, como a universalização do serviço postal, a Constituição Federal, a Lei Postal e as portarias ministeriais, além de considerar a percepção de clientes, empregados e da sociedade. Também foram incorporadas análises das dimensões econômico-financeira, socioambiental e de mercado, assegurando uma visão abrangente e alinhada ao papel público da empresa.

O Plano 2025-2029 evidenciou um cenário de desafios estratégicos mais amplos, ao mesmo tempo em que apontou caminhos para a recuperação e o fortalecimento dos resultados econômico-financeiros. Esse

direcionamento está fundamentado na inovação, na transformação digital, na centralidade do cliente e na incorporação da sustentabilidade de forma transversal em todas as suas dimensões.

Com vistas a garantir maior abrangência e efetividade, os Correios expandiram o foco estratégico e definiram um novo direcionamento organizacional.

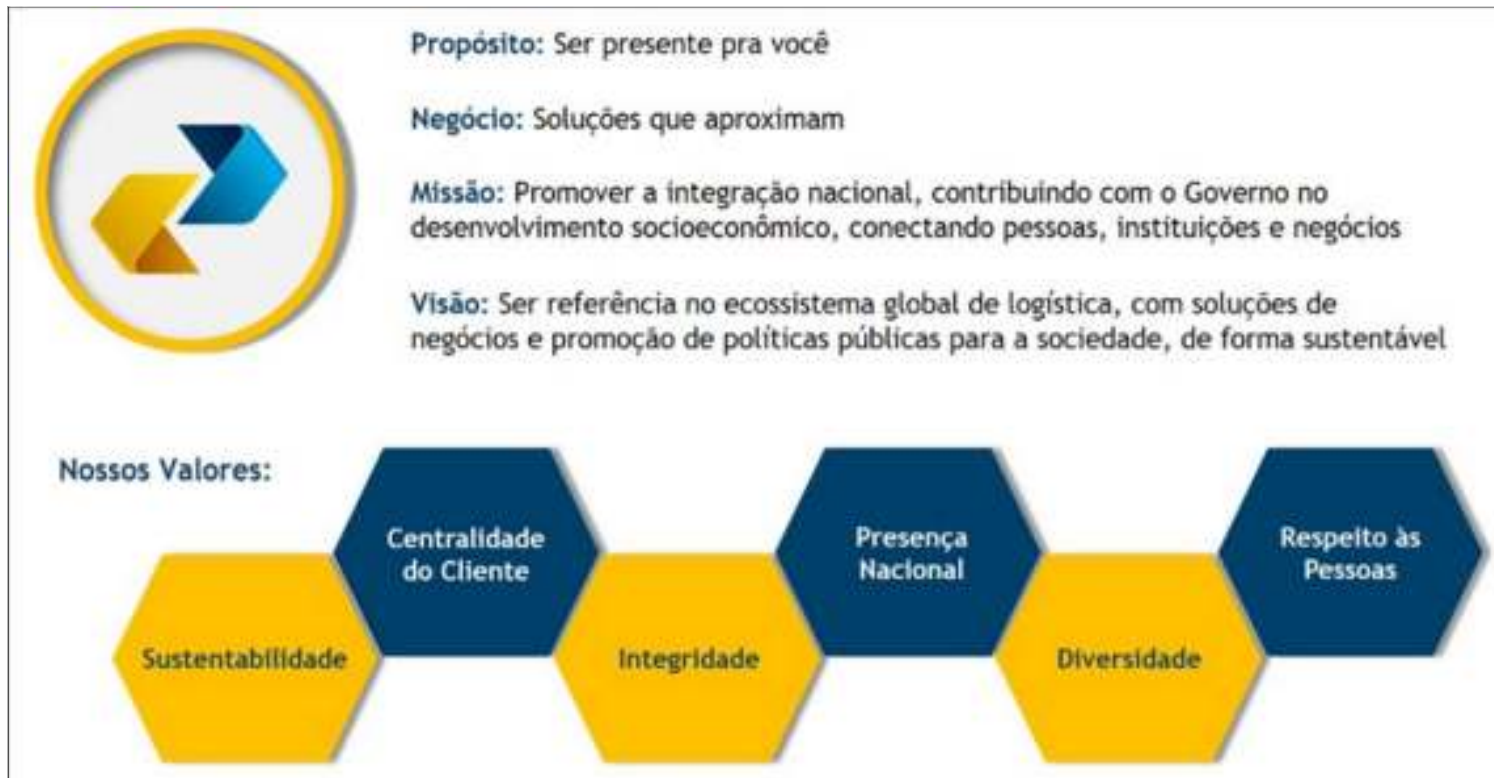
Esse movimento está orientado para assegurar a sustentabilidade econômico-financeira, socioambiental e de governança; fortalecer a centralidade do cliente e proporcionar uma experiência positiva para os empregados; impulsionar o crescimento nos mercados concorrenciais e o

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.

A identidade corporativa dos Correios expressa um conjunto de valores e crenças que orientam sua atuação e a diferenciam no mercado. A partir de 2025, essa identidade passou a incorporar o propósito “Ser presente pra você”, que sintetiza a essência da organização e sua atuação junto à sociedade, assumindo caráter inspirador e reforçando seu compromisso com a proximidade, a confiança e a relevância social.

# Identidade Corporativa

## Plano Estratégico 2025/2029



Fonte: Plano Estratégico 2025/2029

#### 4.1 Gestão Corporativa dos Correios

A governança corporativa dos Correios é estruturada 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 no curto, médio e longo prazos.

Como importante aliada no processo de tomada de decisão, a governança corporativa exerce papel fundamental no direcionamento e na supervisão da gestão, constituindo-se como um alicerce para a sustentabilidade do negócio. Em 2025, as principais melhorias implementadas nos processos decisórios estiveram associadas à resposta aos apontamentos de órgãos de controle e fiscalização, especialmente no que se refere à adoção e ao fortalecimento de boas práticas de mercado e de governança pública.

Nesse contexto, destaca-se a atualização da Política Corporativa de *Compliance*, com ajustes voltados à maior aderência à Resolução nº 48/2023 da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPar) e ao Decreto nº 11.129/2022. Essa iniciativa está alinhada ao compromisso contínuo dos Correios com a integridade, a conformidade normativa e a geração de valor público sustentável.

Diante de um cenário desafiador e da necessidade de revisão estratégica, com foco na priorização de iniciativas, na eficiência da alocação de recursos, na melhoria da competitividade e da qualidade operacional, foi aprovado, em dezembro de 2025, pela CGPar, o Plano de Reestruturação dos Correios 2025-2027. O plano contempla um conjunto de ações voltadas ao reequilíbrio econômico-financeiro da empresa e ao fortalecimento de sua

sustentabilidade empresarial.

O Conselho de Administração desempenhou papel central nesse processo, atuando diretamente na aprovação do plano de reestruturação, intensificando o direcionamento estratégico e promovendo interlocução sistemática com o acionista e demais instâncias governamentais. Essa atuação assegurou alinhamento institucional, disciplina decisória e suporte às medidas estruturantes necessárias para o enfrentamento do cenário adverso.

Paralelamente, a Diretoria Executiva passou por mudanças relevantes em sua composição e adotou medidas de reestruturação, cortes, ajustes operacionais e reposicionamento estratégico. Suas ações concentraram-se no desenvolvimento e na implementação do Plano de Reestruturação 2025-2027, reforçando o empenho com a transparência e a prestação de contas.

## 4.2 Compliance

O *compliance* desempenha papel fundamental na ampliação e consolidação das ações de fomento à transparência, à integridade, à conduta ética e ao fortalecimento organizacional, ao mesmo tempo em que busca ambiente de negócios íntegro, no qual a ética é valorizada como diferencial competitivo.

Nesse sentido, os Correios realizam autoavaliações de maturidade em ética e integridade, que se configuram como instrumentos estratégicos para o fortalecimento da cultura de *compliance* na empresa. Destaca-se, nesse contexto, que os Correios são signatários do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC), do Instituto Ethos, e do Pacto Brasil pela Integridade Empresarial, reafirmando seu compromisso com as boas práticas de governança e integridade.

No que se refere à autoavaliação anual conduzida pelo Instituto Ethos, realizada por meio do questionário dos Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis - Guia Temático: Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção, os Correios alcançaram, em 2025, a nota 8,7. Esse resultado constitui importante referencial para o direcionamento de iniciativas voltadas ao aprimoramento contínuo do Programa de *Compliance*, contribuindo para o alcance dos objetivos estabelecidos no Plano Estratégico dos Correios.

## 4.3 Gestão de Riscos

A Política Corporativa de Gestão de Riscos dos Correios estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades que orientam a gestão e a governança de riscos na empresa, com o objetivo de subsidiar a tomada de decisão e promover o tratamento adequado dos riscos. Essa política observa os aspectos regulatórios e as necessidades das partes interessadas, buscando reduzir os riscos a níveis aceitáveis, fortalecer a governança corporativa e aumentar a probabilidade de cumprimento e consecução da missão, da visão e dos objetivos institucionais.

No exercício de 2025, a matriz global de riscos foi composta por 958 riscos corporativos, para os quais foram implementadas 1.332 ações de tratamento. Em comparação ao mapeamento realizado no exercício anterior, observa-se uma ampliação do volume de riscos identificados, evidenciando a evolução da empresa no reconhecimento, na conscientização e na postura proativa quanto à identificação e à mitigação de seus riscos.

Os Correios realizam, de forma anual, a avaliação da evolução da maturidade em gestão de riscos, considerando tanto as avaliações conduzidas pelo Tribunal de Contas da União (TCU) quanto as autoavaliações internas. Em 2025, o nível de maturidade alcançado foi de 83,08% (classificação: Avançado), superior ao resultado de 2024, que registrou 81,98% (Avançado).

Esse desempenho demonstra avanço contínuo na gestão de riscos, refletindo positivamente na governança corporativa, na eficiência operacional, no fortalecimento da cultura de gestão de riscos e na integração dos processos organizacionais.

## 4.4 Controle Interno

Por meio do Modelo das Três Linhas, adotado pelo Sistema de Controles Internos dos Correios, 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 Sistema de Controles Internos – 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.

## 05

## Negócios e Serviços



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 comportamento dos clientes, dinâmica do e-commerce e movimentações dos concorrentes, permitindo identificar riscos e orientar ajustes nas linhas de negócio. Essas avaliações resultaram em revisões de práticas

comerciais e recomendações sobre atributos dos serviços, além de subsidiar decisões estratégicas relacionadas a portfólio e 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, iniciativas socioambientais e 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.

## 5.1 Demonstrativo das Variações da Receita

A redução de 11,35% na receita bruta de vendas – que representa a soma da receita de vendas de todos os segmentos, sem a dedução de cancelamentos e abatimentos – esteve associada, principalmente, ao comportamento do segmento Internacional, influenciado pelas mudanças regulatórias aplicáveis às importações. Esse contexto resultou em menor volume de postagens e em maior pressão competitiva, refletindo-se na retração da receita dessa categoria. Nesse mesmo sentido, a receita de vendas e serviços foi impactada, sobretudo, pelos serviços Internacional e Logística, que apresentaram variações negativas de R\$ 2.558 milhões e R\$ 33 milhões, respectivamente.

Em contrapartida, o serviço Mensagem apresentou evolução positiva, com acréscimo de R\$ 304 milhões em relação a 2024, refletindo-se também no crescimento de 6,79% da receita desse segmento. Tal desempenho está relacionado às ações comerciais direcionadas à migração de serviços físicos para soluções híbridas, as quais contribuem para a ampliação do relacionamento com os clientes, a mitigação dos efeitos da desmaterialização dos objetos postais e o aumento do ticket médio dos serviços prestados.

O segmento Encomenda registrou variação negativa de 0,45% na receita, associada, principalmente, à indisponibilidade de linhas de transporte, o que ocasionou a ampliação dos prazos de entrega e gerou reflexos na percepção dos serviços ofertados pelo mercado.

Por sua vez, a rubrica “Outros” apresentou crescimento de 5,13%, decorrente, sobretudo, do desempenho da linha de negócios de malote e conveniência.

Tabela 1 - Receita por Serviços

RECEITAS - R\$ MILHÕES	2024	2025	2025/2024	2025/2024
RECEITA BRUTA DE VENDAS E SERVIÇOS *	19.561	17.340	-11,35%	-2.221
Encomenda	9.680	9.636	-0,45%	-44
Mensagem	4.478	4.782	6,79%	304
Internacional	3.902	1.344	-65,56%	-2.558
Outros **	1.501	1.578	5,13%	77

\* Receita de vendas sem a dedução dos cancelamentos e abatimentos.

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

Fonte: Demonstrações Contábeis 2025.

# Qualidade Operacional

No ano de 2025, a qualidade operacional apresentou um Índice de Entrega no Prazo (IEP) acumulado de 88,62%, o que representa um desvio de - 6,92 pontos percentuais em relação à meta anual estabelecida de 95,54%. A aferição do indicador considera os principais produtos dos serviços de Mensagens e Encomendas.

Tabela 2 - Qualidade Operacional - Desempenho - %

ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
2023	95,54	96,84	95,16	94,94	95,50	96,30	93,57	91,29	95,47	96,00	92,91	84,59	93,82
2024	87,33	94,40	94,85	96,22	96,71	96,81	96,05	90,75	95,72	96,15	95,69	90,75	94,25
2025	96,94	97,01	94,84	94,16	81,47	80,57	83,77	89,04	91,91	90,09	87,07	74,15	88,62

Fonte: Correios, 2025.

Em relação aos resultados do IEP 2025, a partir do mês de março foram implementados ajustes na gestão de contratos, bem como na priorização de desembolsos destinados a fornecedores estratégicos. De forma paralela, fatores conjunturais e eventos pontuais, ocorridos em dezembro, impactaram a capacidade de processamento em alguns centralizadores, demandando readequações no planejamento operacional.

Essas circunstâncias comprometeram a regularidade do fluxo operacional, refletindo-se nos indicadores de qualidade e no aumento do acúmulo de demandas pendentes (*backlog*), especialmente no final do período analisado.



# Grandes Operações

07

Além de cumprir a política pública de universalização dos serviços postais, os Correios viabilizam, por meio de parcerias, convênios e operações estratégicas, diversas iniciativas governamentais que geram impactos positivos e significativos, especialmente nos setores de educação, saúde, justiça e cidadania, reafirmando o compromisso social e a relevância institucional da empresa.

Graças à sua capilaridade nacional, robusta capacidade logística e elevado nível de confiabilidade, os Correios executaram, ao longo de 2025, um conjunto expressivo de grandes operações, descritas a seguir.

## Educação e Avaliação Educacional

**Programa Nacional do Livro Didático (PNLD):** iniciativa do Fundo Nacional para o Desenvolvimento da Educação (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 de todo o País, 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 12,93 milhões de encomendas, com peso total de 59,2 toneladas.

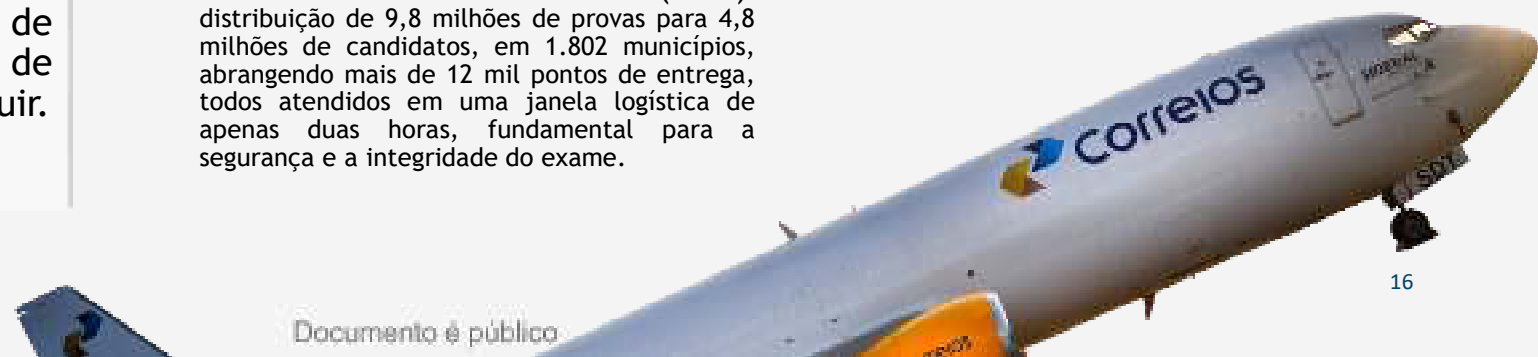
**Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade):** distribuição de provas para 502,6 mil estudantes, em 1.850 municípios, com a circulação de 4.741 malotes, envolvendo mais de 2,1 mil pontos de entrega.

**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.

**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.

**Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Éncceja):** distribuição de 1,3 milhão de provas, aplicadas a 1,3 milhão de candidatos, em 622 municípios, com a movimentação de 8.836 malotes e atendimento de mais de 1,8 mil pontos de entrega.

**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.





## Justiça e Administração Pública

**Logística Integrada do Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJ/MT):** execução da gestão integral 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.

**Mensageria da Caixa Econômica Federal:** operação de coleta, transporte e entrega de malotes nas 5.400 unidades da Caixa, complementada pelo tratamento de documentos nos centros logísticos dos Correios. A operação assegura a rastreabilidade e o controle das remessas, garantindo a integridade dos documentos e o suporte contínuo às atividades administrativas e operacionais da instituição.

## Saúde e Assistência Social

**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 372,3 mil alunos.

**Logística de Medicamentos - Governo de Minas Gerais:** transporte e entrega de mais de 1.600 toneladas de medicamentos e materiais correlatos, atendendo os 853 municípios do Estado de Minas Gerais.

## Cidadania e Inclusão Social

**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.

**Atendimento Presencial a Aposentados e Pensionistas:** atendimento a beneficiários do INSS com dificuldades de acesso ou uso dos canais digitais, incluindo consultas sobre mensalidades assistenciais eventualmente não autorizadas, bem como a formalização de solicitações de cancelamento e restituição de descontos indevidos. A operação foi executada por meio de uma rede credenciada, composta por 5.347 agências, que, em 2025, registrou mais de 7,69 milhões de atendimentos em todo o território nacional.

# Relacionamento e Experiência do Cliente

08



O relacionamento e a experiência do cliente são elementos centrais para o fortalecimento da confiança, da lealdade e da geração de valor para os clientes e para a sociedade. Com esse propósito, a empresa vem ampliando sua atuação em *Customer Experience*, por meio da realização contínua de pesquisas estruturadas, com base em métricas reconhecidas pelo mercado – NPS (*Net Promoter Score*), CES (*Customer Effort Score*), CSAT (*Customer Satisfaction Score*) e NVS (*Net Value Score*) –, que 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.

Essas iniciativas atendem à legislação vigente, que determina a escuta ativa e a prestação de contas ao cidadão, e reforçam o compromisso institucional com a centralidade do cliente.

# Tecnologia, Transformação Digital e Inovação

A centralidade do cliente é um dos valores fundamentais do Plano Estratégico dos Correios. Nesse contexto, a Agenda Digital reforça esse compromisso, ao impulsionar a modernização dos processos, a adoção de soluções sustentáveis e o fortalecimento da cultura de inovação na empresa.

Em 2025, com o engajamento de todas as áreas e a conclusão de diversas ações alinhadas aos horizontes digitais de Experiência do Cliente, Gestão da Mudança e Evolução Tecnológica, os Correios avançaram de forma consistente em sua jornada de Transformação Digital.

Mesmo diante de restrições orçamentárias, foram destinados, em 2025, R\$ 65,95 milhões para investimentos em tecnologia, o que assegurou a continuidade de soluções voltadas à ampliação da eficiência operacional e à oferta de serviços mais ágeis, seguros e acessíveis à sociedade e aos empregados. Essas soluções integram a Plataforma Digital dos Correios, que vem sendo continuamente aprimorada.

Essas iniciativas consolidam os Correios como protagonistas na transformação digital do setor logístico e postal, preparando a empresa para enfrentar os desafios da economia digital e melhorar, de forma contínua, a experiência de seus clientes.

## Evolução da Experiência do Cliente e dos Serviços Digitais

**Correios Atende:** evolução da ferramenta, com melhorias significativas de desempenho e a incorporação de novas funcionalidades, como prestação de contas, modelo de atendimento simplificado, disponibilização de pagamento por cartão de débito e crédito e implantação da captação automática.

**SPROLL:** lançamento de novo aplicativo da plataforma Correios Digital, destinado ao gerenciamento da distribuição de leite em pó a estudantes da rede municipal de São Paulo/SP.

**Novo Malote:** integração com sistemas de coleta de objetos, atendimento, postagem e rastreamento, trazendo ganhos de segurança e novas funcionalidades. A solução atende a contratos com a Caixa Econômica Federal, o Banco do Brasil e futuros parceiros.

**Aquisição de Smartphones:** aquisição de 48.168 novos smartphones, como estratégia de modernização e melhoria contínua dos serviços prestados à população. Os novos equipamentos fortalecem a operação, permitem acesso a informações em tempo real, aumentam a precisão no rastreamento e garantem comunicação mais eficiente durante todo o processo de entrega. A iniciativa viabiliza, ainda, a expansão de serviços e produtos, inclusive em regiões remotas, reforçando a eficiência operacional e a melhoria da experiência do cliente.

## Eficiência Operacional e Logística

**Otimização da Última Milha:** implementação da roteirização inteligente, que moderniza a gestão das entregas e promove ganhos relevantes de eficiência. A solução integra sistemas de gerenciamento de transporte (TMS) e de rastreamento (SRO), permitindo o

planejamento otimizado de rotas, aumento da segurança e redução de custos operacionais. Os primeiros testes, realizados nas Superintendências Estaduais de Brasília/DF e do Estado de Goiás, identificaram reduções de custos da ordem de 40%. Com a expansão do modelo, estima-se uma redução de custos aproximada de R\$ 888 milhões.

## Infraestrutura Tecnológica e Continuidade dos Serviços

Para sustentar a evolução dos serviços digitais e garantir maior confiabilidade operacional, destacam-se os seguintes avanços em infraestrutura:

**Nova Rede Corporativa:** implantação da nova rede SD-WAN, que ampliou a capacidade, a resiliência e a estabilidade da infraestrutura tecnológica dos Correios. Essa modernização assegura melhor qualidade na prestação dos serviços, maior segurança e cria bases para a oferta de novos produtos e soluções nas unidades. Como resultado, os clientes passam a contar com experiências mais ágeis, confiáveis e preparadas para o futuro.

**Modernização da Solução de Armazenamento:** ampliação e modernização da infraestrutura corporativa de armazenamento de dados, com redundância entre datacenters, garantindo maior confiabilidade, segurança das informações e continuidade dos serviços, inclusive em situações críticas. A evolução proporciona capacidade de expansão para acompanhar o crescimento e a demanda por novos produtos e serviços da empresa, fortalecendo a estabilidade, a agilidade e o suporte a soluções inovadoras.

## 9.1 Inovação Operacional

Em 2025, os Correios avançaram de forma significativa em iniciativas de modernização operacional e transformação digital, por meio de projetos voltados à eficiência logística, à sustentabilidade e à segurança das comunicações. Essas ações reforçam o papel estratégico da empresa no desenvolvimento nacional e na promoção da inovação no âmbito da administração pública.

### Modernização Operacional e Otimização de Processos Logísticos

Desde 2022, mantém-se a parceria entre os Correios e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Campus Integrado de Manufatura e Tecnologia (SE-NAI/CIMATEC), voltada ao desenvolvimento de projetos de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I). As iniciativas têm como foco a modernização operacional, a capacitação das equipes e a otimização dos processos nos Centros de Tratamento e Distribuição (CTDs).

No âmbito da parceria, foram aplicadas metodologias *Lean* e desenvolvidos cenários tecnológicos classificados como *Low Tech*, *Medium Tech* e *High Tech*, resultando em ganhos expressivos de produtividade e redução de custos. As ações foram implementadas, inicialmente, nas unidades de Cajamar/SP, Salvador/BA e Cajazeiras/PB.

Entre os principais resultados alcançados, destacam-se a redução do tempo de descarga, a diminuição da manipulação dupla de objetos, a otimização do fluxo de pessoas nas unidades operacionais e a adoção de práticas de roteirização dinâmica.

### Aplicação de Inteligência Artificial, Ciência de Dados e *Machine Learning*

Em 2023, foi firmado convênio entre os Correios e a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) com o objetivo de aplicar técnicas de inteligência artificial, ciência de dados e métodos de otimização aos processos logísticos estratégicos da empresa.

A cooperação resultou no desenvolvimento de soluções inovadoras em quatro áreas consideradas críticas: dimensionamento dinâmico da distribuição; redução de custos operacionais e melhoria da manutenção da frota; otimização da gestão de estoques de uniformes e equipamentos de proteção individual (EPIs); e reavaliação do plano nacional de triagem e expedição.

Em 2025, foram apresentadas soluções práticas e inovadoras, voltadas à otimização dos Centros de Tratamento dos Correios. A partir de uma abordagem sistemática e colaborativa, com forte envolvimento das equipes operacionais, consolidaram-se critérios técnicos robustos para o aprimoramento dos processos de triagem e distribuição de encomendas.

### Segurança, Autenticidade e Integridade das Comunicações - Projeto DNA Correios

O projeto DNA Correios consiste em uma iniciativa inovadora, voltada à autenticação, rastreabilidade e integridade das remessas postais, tanto físicas quanto digitais. A solução emprega tecnologias tais como moléculas de autenticação invisíveis, Selos 4.0 com camadas avançadas de segurança e embalagens inteligentes com proteção contra violações.

Atualmente, o projeto encontra-se em fase experimental, com a realização de testes e pilotos controlados, buscando garantir a integração segura entre os ambientes físico e digital, a interoperabilidade entre diferentes canais e a viabilização de novos serviços.

A primeira aplicação pública do DNA Correios ocorreu durante a COP30 – Conferência das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (Conferência das Partes) –, realizada em novembro de 2025. A iniciativa reforçou a imagem dos Correios como uma infraestrutura nacional estratégica de confiança pública.

### Sustentabilidade e Inovação na Logística de Última Milha

#### Remodelagem da Rede de Distribuição com Uso de *E-Bikes*

Inserida no contexto da remodelagem da malha logística, com foco na última milha, a iniciativa de utilização de bicicletas cargueiras elétricas tem como objetivo avaliar sua viabilidade operacional e econômica em comparação às bicicletas convencionais e às motocicletas.

Em 2025, foram realizados testes operacionais com coleta sistemática de dados relativos a percurso, carga transportada, manutenção e consumo energético. Esses dados foram analisados por meio de algoritmos para modelagem de custos e aplicação de roteirização dinâmica, subsidiando futuras decisões estratégicas sobre a expansão do modelo.

#### Eletromobilidade e Eficiência Energética

No âmbito do Acordo de Cooperação Técnica firmado entre os Correios e a Sociedade Alemã para Cooperação Internacional (GIZ), foram conduzidos estudos nas áreas de energias renováveis e eficiência energética aplicadas à logística.

Em 2025, os trabalhos foram concluídos, demonstrando o potencial e a viabilidade da adoção de novas tecnologias veiculares, bem como de modelos de negócios alinhados à sustentabilidade, à eficiência energética e à redução de impactos ambientais na logística de última milha.

Os Correios adotam uma gestão estratégica do capital humano, priorizando a formação continuada, a valorização profissional e o bem-estar dos empregados. Programas de treinamento técnico e comportamental, planos de carreira estruturados e políticas de reconhecimento fortalecem o desenvolvimento dos empregados. As iniciativas voltadas à saúde mental incluem parcerias com serviços especializados e a realização de workshops preventivos, promovendo equilíbrio e produtividade.

O monitoramento do absenteísmo é realizado por meio de indicador que mensura as ausências não programadas dos empregados aos respectivos postos de trabalho. Em 2025, a média anual de afastamentos por motivo de saúde foi de 10 dias por colaborador, com custo total estimado em R\$ 501 milhões ao ano, considerando apenas as despesas com pessoal.

No âmbito da equidade de gênero, foi implementada uma ação afirmativa com o objetivo de ampliar as oportunidades de mulheres em posições de liderança na empresa. As regras de acesso às funções gerenciais e técnicas foram aprimoradas para valorizar, de forma diferenciada, a experiência profissional registrada no histórico funcional das empregadas, utilizada na apuração dos indicadores de elegibilidade

para o exercício dessas funções.

Essas práticas reforçam o compromisso institucional com a transparência, a diversidade, a saúde e a alta performance, alinhando-se às exigências legais e aos princípios da responsabilidade social.

Orientada pelo Plano Estratégico, a política de gestão de pessoas contempla temas essenciais, como sustentabilidade ambiental, econômica e social; fortalecimento dos Correios como empresa pública; direitos humanos; transformação digital; equidade; diversidade; e experiência do empregado.

## 10.1 Capacitação e Valorização Profissional

Em 2025, os Correios consolidaram importantes iniciativas voltadas ao desenvolvimento contínuo dos empregados, à gestão do conhecimento, ao aprimoramento dos processos de gestão de pessoas e à promoção de uma cultura organizacional baseada em aprendizado, inovação, engajamento e inclusão. As ações abrangeram programas de capacitação técnica e comportamental, estratégias de fortalecimento da liderança, incentivo à formação acadêmica e aprimoramento dos instrumentos de avaliação de desempenho e de experiência do empregado.



## Educação Corporativa e Desenvolvimento de Pessoas

### Educação Corporativa

Em 2025, 75.164 empregados ativos para capacitação participaram de pelo menos uma ação de capacitação, o que corresponde a cerca de 99% do público-alvo dessas iniciativas, totalizando, aproximadamente, 4,6 milhões de horas de treinamento. No mesmo período, 2.519 empregados não ativos (aposentados por invalidez, cedidos a outros órgãos etc.) também participaram de atividades de educação.

### Bolsa de Estudos

Foram disponibilizadas 349 bolsas de estudos, sendo 54% destinadas ao eixo estratégico – que contempla pós-graduação e cursos de idiomas – e as demais ao eixo social, incentivando a realização da primeira graduação por empregados dos Correios.

## Gestão do Conhecimento e Aprendizagem Organizacional

### Gestão do Conhecimento

O portfólio de Gestão do Conhecimento foi integrado ao portfólio de Educação Corporativa, reunindo, em um único documento, as diversas soluções de aprendizagem disponibilizadas pela Universidade Corporativa dos Correios. Além disso, foram realizadas ações como premiações, reconhecimentos e campanhas, com o objetivo de reforçar a responsabilidade coletiva pela criação, pelo compartilhamento, pela aplicação e pela retenção do conhecimento organizacional.

## Formação Técnica e Especializada

### Formação em Contratações nos Correios

Foram realizadas ações de capacitação voltadas ao planejamento, à solicitação e à gestão de contratações corporativas, de forma eficiente e alinhada às diretrizes da empresa, com foco na mitigação de riscos. A formação contempla múltiplas estratégias educacionais, com cursos ofertados pelos Correios (UniVirtual), pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) e pelo Instituto Serzedello Corrêa do Tribunal de Contas da União (ISC/TCU). Os conteúdos estão organizados em três vertentes: fundamentos da contratação corporativa; gestão e fiscalização de contratos corporativos; e *compliance* e integridade na contratação corporativa. Formação para o Transporte de Artigos Perigosos.

Foram desenvolvidas ações educativas voltadas à obtenção da certificação para o transporte aéreo de artigos perigosos, abrangendo normas regulatórias, responsabilidades dos agentes envolvidos, impactos no fluxo postal e processos operacionais relacionados ao DGR (*Dangerous Goods Regulations*), regulamento internacional da IATA (*International Air Transport Association*). A formação contempla, ainda, as etapas necessárias para certificação junto à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

## Cultura Organizacional, Inclusão e Prevenção

### Formação em Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e à Discriminação

Composta por cursos autoinstrucionais (UniVirtual e Enap), treinamentos no local de trabalho (TLTs), palestras, eventos regionais, histórias em quadrinhos e orientações específicas, essa formação promove o aprendizado contínuo e acessível, abordando o tema de forma dinâmica e reflexiva. O objetivo é fortalecer uma cultura organizacional baseada no respeito, na inclusão e na prevenção.

## Liderança e Governança

### Lançamento do Ecossistema de Liderança

Foi lançado um movimento integrado destinado a conectar líderes a experiências de aprendizagem, colaboração e inovação, com foco na formação contínua da liderança, por meio de redes e ações educacionais promovidas pela UniCorreios e pelas Superintendências Estaduais.

## Experiência do Empregado e Gestão de Desempenho

### Pesquisa sobre Experiência do Empregado

Foi conduzida a Pesquisa sobre Experiência do Empregado 2025, baseada na metodologia e-NPS (*Employee Net Promoter Score*), com o objetivo de mensurar o nível de lealdade, engajamento e percepção dos empregados em relação à empresa, bem como sua contribuição para os resultados estratégicos. A aferição, realizada de forma trimestral, desde 2024, permite o monitoramento contínuo do clima organizacional e subsidia a definição de ações de melhoria voltadas à experiência do empregado.



## 10.2 Saúde

No que se refere à saúde dos empregados, com especial atenção à saúde mental, a empresa deu continuidade à implementação das ações do Programa Viva Melhor, cujo objetivo é fomentar o desenvolvimento integrado de iniciativas nas áreas de saúde, ergonomia e segurança do trabalho, com foco na promoção da saúde e na prevenção de doenças e riscos ocupacionais.

Nesse contexto, destaca-se a inauguração da quarta unidade da Clínica de Cuidado Integral, em São Paulo/SP – as demais estão localizadas em Brasília/DF (duas unidades) e em Belo Horizonte/MG –, concebida como um ambiente planejado para oferecer atendimento de saúde personalizado e humanizado aos beneficiários do plano de saúde disponibilizado aos empregados por meio da Postal Saúde.

Também foi concluída a implantação de consultórios digitais em todas as Unidades da Federação que não dispõem de uma unidade da Clínica de Cuidado Integral, com foco no fortalecimento das ações de saúde e na promoção do bem-estar das pessoas que trabalham nos Correios.

### 10.2.1 Saúde Mental, Bem-Estar e Produtividade

A promoção da saúde mental, do bem-estar e da produtividade constitui uma diretriz estratégica da empresa, com o objetivo de promover um ambiente de trabalho saudável, seguro e acolhedor. Ao longo do ano, foram desenvolvidas diversas iniciativas voltadas à prevenção, à conscientização e ao incentivo de práticas que contribuem para a qualidade de vida dos empregados, fortalecendo a integração e a corresponsabilidade.

#### Parcerias e Incentivo à Atividade Física

Em parceria com o Serviço Social da Indústria (SESI), foi desenvolvido o Projeto SESI 21, que ofereceu aos empregados dos Correios Sede assessoria esportiva integrada à orientação nutricional, organizada em ciclos de 21 dias. As

atividades incluíram acompanhamento remoto e uma atividade presencial mensal, com o objetivo de incentivar a prática regular de atividades físicas, promovendo saúde, bem-estar e integração entre as pessoas.

#### Campanhas Temáticas de Saúde e Segurança

Ao longo do ano, foram realizadas campanhas temáticas, como Janeiro Branco, Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul, evidenciando o compromisso da empresa com ações preventivas, educativas e de promoção da saúde física, mental e emocional. Adicionalmente, as campanhas de Segurança do Trabalho, como o Abril Verde e a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho), reforçaram a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, estimulando a conscientização, o comportamento seguro e a responsabilidade compartilhada.

#### Campanhas de Vacinação

As campanhas de vacinação realizadas ao longo do período reforçaram a atuação institucional com a promoção da saúde, a prevenção de doenças e a proteção coletiva dos empregados.

#### Espaços de Diálogo e Escuta

As rodas de fala promoveram o diálogo aberto, o desenvolvimento do autoconhecimento, a empatia e a troca de experiências entre os participantes. Essas iniciativas contribuíram para o fortalecimento das relações interpessoais e para a construção de um ambiente organizacional mais respeitoso e acolhedor.

#### Monitoramento do Absenteísmo

Em 2025, a taxa média anual de absenteísmo foi de 5,46%. O custo médio global decorrente do absenteísmo foi estimado em aproximadamente R\$ 501,24 milhões no ano, considerando faltas ao trabalho e perdas de produtividade. Com vistas à melhoria desse indicador, a empresa realiza, semestralmente, o Fórum de Absenteísmo, voltado à troca de experiências e à disseminação de casos de sucesso entre os gestores. Destaca-se que a redução do índice constitui um desafio relevante, em razão de as atividades demandarem elevado esforço físico e mental, aliado ao perfil etário do quadro de pessoal, cuja idade média, até dezembro de 2025, era de 50 anos.





### 10.3 Respeito às Pessoas no Ambiente de Trabalho

A política corporativa dos Correios para “Equidade de Gênero e Raça, Respeito e Valorização da Diversidade e Enfrentamento aos Assédios” tem por objetivo promover um ambiente inclusivo, pautado na valorização e no respeito à diversidade e à dignidade da pessoa humana, assegurando equidade de gênero e raça, bem como o enfrentamento aos assédios moral, sexual, organizacional e outros. Busca-se consolidar um ambiente livre de discriminações e de quaisquer formas de violência nas relações de trabalho, por meio da implementação de ações afirmativas capazes de potencializar, inclusive, a maior participação de grupos minorizados nas instâncias de poder e decisão dos Correios.

As diretrizes adotadas pelos Correios estão alinhadas à Lei nº 15.177/2025, que estabelece a reserva mínima de 30% de mulheres nos conselhos e a obrigatoriedade de divulgação de

informações sobre equidade de gênero.

Nesse contexto, a implementação dos indicadores de Diversidade Organizacional, a partir de 2024, passou a subsidiar o monitoramento sistemático da Política de Diversidade, reforçando o compromisso da empresa com a transparência e o aprimoramento contínuo dessas práticas.

Conforme demonstrado nas tabelas apresentadas a seguir, os Correios superaram a meta mínima de 30% de mulheres no indicador de Diversidade Organizacional - Mulheres, evidenciando evolução na participação feminina nos diferentes níveis hierárquicos de função, inclusive em posições estratégicas. A divulgação dos dados de remuneração segregada por sexo em cargos similares reforça o posicionamento da empresa em favor da transparência, do monitoramento contínuo e da promoção da equidade de gênero.

Tabela 3 - Diversidade Organizacional - Mulheres

2024	2025	2024/2025
33,50%	36,08%	7,70%

Fonte: Correios, 2025.

Tabela 4 - Quantidade e Proporção de Mulheres por Nível Hierárquico

Níveis Hierárquicos	2024	%	2025	%	2025/2024
Operacional **	5.382	33,1	5.225	33,5	-2,9%
Tático **	501	42,6	490	42,8	-2,2%
Estratégico **	45	32,1	49	34,5	8,9%
Administração da Empresa (Diretoria e Conselhos) *	8	40	7	31,8	-12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>5.936</b>		<b>5.771</b>		<b>-2,8%</b>

\* O total de membros reflete o cumprimento da nova lei que exige 30% na composição dos cargos de diretoria e conselhos. Fonte: Correios, 2025.

\*\* Funções técnicas ou gerenciais ocupadas por mulheres.

Tabela 5 - Remuneração Segregada por Sexo - Cargos Similares

CARGO	GÊNERO	REMUNERAÇÃO MÉDIA 2024 (R\$)	REMUNERAÇÃO MÉDIA 2025 (R\$)	2025/2024
Analista	Feminino	15.051,31	15.647,45	3,96%
Atendente		5.306,34	5.645,04	6,38%
Carteiro		4.878,76	5.297,65	8,59%
Demais Cargos		1.458,89	4.531,71	210,63%
Especialista		14.446,13	9.610,72	-33,47%
OTT		4.904,39	5.255,45	7,16%
Saúde		9.738,72	10.159,56	4,32%
Suporte		5.755,35	5.996,63	4,19%
Técnico		10.222,97	10.690,68	4,58%
<b>MÉDIA</b>		<b>Feminino</b>	<b>7.973,65</b>	<b>8.092,77</b>
Analista	Masculino	18.060,18	18.450,11	2,16%
Atendente		5.630,00	5.919,48	5,14%
Carteiro		5.662,70	6.082,52	7,41%
Demais Cargos		2.829,93	6.797,67	140,21%
Especialista		17.187,40	12.104,54	-29,57%
OTT		5.477,50	5.759,74	5,15%
Saúde		9.660,46	9.596,10	-0,67%
Suporte		5.752,45	5.958,75	3,59%
Técnico		10.858,26	11.283,43	3,92%
<b>MÉDIA</b>		<b>Masculino</b>	<b>9.013,21</b>	<b>9.105,82</b>

# Responsabilidade Socioambiental

11

Em 2025, os Correios consolidaram sua atuação como empresa pública comprometida com práticas sustentáveis e com a responsabilidade social, alinhadas a compromissos globais de sustentabilidade, como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e o Acordo de Paris – tratado internacional que busca limitar o aquecimento global e combater as mudanças climáticas. A sustentabilidade é tratada como um imperativo estratégico para garantir a perenidade dos negócios e reduzir os impactos ambientais e sociais negativos.

Nesse contexto, as iniciativas a seguir evidenciam o compromisso dos Correios com a geração de valor, por meio de ações nas áreas ambiental, social, cultural e de gestão, voltadas à eficiência operacional, à inovação, à inclusão e à promoção da cidadania, alinhando desempenho econômico à gestão socioambiental responsável.

## Sustentabilidade Ambiental e Ação Climática

### Redução de emissões de gases de efeito estufa e eficiência energética

Foram evitadas mais de 246 mil toneladas de gases de efeito estufa (GEE), em comparação com 2013, ano do primeiro inventário de válido de emissões de GEE dos Correios. O inventário de emissões é publicado na plataforma de registro público do Programa Brasileiro GHG *Protocol*, iniciativa que adapta ao contexto brasileiro a metodologia

internacional de contabilização e gestão de GEE. Em reconhecimento a essa prática, os Correios receberam o Selo Prata pela publicação do inventário completo, ação realizada de forma contínua desde 2019.

Com o objetivo de reduzir os custos com energia elétrica e as emissões de GEE, a empresa estabeleceu parcerias com *Energy Saving Companies* (ESCOs) para a execução de projetos de eficiência energética em instalações prediais, financiados por concessionárias de energia. Ao longo de 2025, foram firmados 17 contratos para a instalação de usinas fotovoltaicas, cuja implementação ocorrerá ao longo de 2026, com economia estimada em R\$ 875 mil.

### Gestão de resíduos e uso responsável de recursos naturais

No âmbito da gestão de resíduos, foram destinados adequadamente cerca de 3,5 mil toneladas de resíduos sólidos recicláveis (papel, plástico, metal e vidro), por meio da coleta seletiva realizada nas unidades dos Correios.

Adicionalmente, no 9º e no 10º ciclos de eliminação de documentos, foram trituradas 318.166 caixas-arquivo, 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 empresa com a responsabilidade socioambiental.



## **Economia circular**

Como parte das práticas de economia circular, foi realizada a doação de 7,9 mil peças – entre malas, malotes, bolsas e uniformes – por meio da iniciativa sustentável EcoPostal. A ação promoveu o reaproveitamento de materiais e contribuiu para a geração de renda para pessoas em situação de vulnerabilidade social.

## **Inclusão, Diversidade e Desenvolvimento Humano**

### **Equidade, diversidade e enfrentamento à violência**

No campo da equidade e diversidade, destacam-se a participação de empregados na capacitação antirracista “Certificado em Estudos Afro-Latino-Americanos”, oferecido pela Universidade de Harvard; a implantação do programa de aceleração de carreira para mulheres; e a celebração de acordo de cooperação técnica com o Ministério das Mulheres, voltado à conscientização e ao enfrentamento da violência contra as mulheres.

### **Engajamento interno e cultura organizacional**

Para o fortalecimento do ambiente de trabalho, foi criada a Rede de Escuta e Orientação, iniciativa estratégica voltada ao acolhimento e à orientação, por meio da escuta ativa e do atendimento humanizado a empregados(as), terceirizados(as) e jovens aprendizes que vivenciaram situações de violência no ambiente laboral.

Complementarmente, foi instituído o Programa Embaixadores da Sustentabilidade, composto por mais de 160 voluntários, que atuam na mobilização das equipes e no fortalecimento dos valores organizacionais relacionados à sustentabilidade empresarial.

### **Inclusão territorial**

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, ampliando o acesso a serviços essenciais e promovendo cidadania.

## **Impacto Social, Educação e Cultura**

### **Ações sociais e educacionais**

Os Correios participaram da campanha Outubro Rosa, reforçando a importância do diagnóstico precoce do câncer de mama e da rede de apoio às mulheres.

No campo da educação e formação profissional, foram capacitados mais de 100 jovens aprendizes, que receberam o título de assistente administrativo pelo Senai, ampliando suas oportunidades de inserção no mercado de trabalho.

### **Campanha Papai Noel dos Correios**

A Campanha Papai Noel dos Correios, uma das maiores ações de solidariedade natalina do País, realizou sua 36ª edição, atendendo 300 mil cartas enviadas por crianças e jovens em situação de vulnerabilidade social, conforme os critérios da campanha.

Em 2025, a iniciativa incorporou ainda mais diversidade ao apresentar um Papai Noel negro, acompanhado de uma Mamãe Noel parda, representando um Brasil plural, no qual todas as crianças podem se reconhecer, sonhar e acreditar. Os Correios contaram novamente com o apoio da Receita Federal do Brasil (RFB), que contribuiu com a doação de 50 mil kits contendo itens infantis e brinquedos.

### **Concurso Internacional de Redação de Cartas**

O 54º Concurso Internacional de Redação de Cartas registrou expressivo crescimento em 2025, com o recebimento de 3.881 cartas, frente às 2.374 registradas em 2024, representando um aumento aproximado de 63,5%.

O desempenho foi impulsionado pela relevância do tema proposto pela União Postal Universal (UPU): “Imagine que você é o oceano. Escreva uma carta a alguém para explicar-lhe porque razão ele deveria cuidar de você e como deveria fazê-lo”. A estudante sergipana Beatriz Kfoury Azevedo, de 16 anos, venceu a etapa nacional e recebeu troféu e certificado em cerimônia realizada em Brasília/DF, transmitida pelo canal dos Correios no YouTube, com acompanhamento dos alunos da escola Maple Bear Aracaju.

### **Espaços culturais e responsabilidade social**

Por meio da autorização de uso de espaço, foram realizados 107 projetos culturais nas três unidades culturais dos Correios e no Museu, abrangendo segmentos como artes visuais, humanidades, música e artes cênicas, que atraíram cerca de 793 mil visitantes.

Dentre essas ações, destacam-se as exposições “Rembrandt - O Mestre de Sombra e de Luz”, com 69 gravuras do artista, em mostra internacional inédita no Brasil, e “Michelangelo, o Mestre da Capela Sistina”, que permitiu explorar as dimensões cultural, arquitetônica, organizacional e artística da Capela Sistina. Juntas, essas exposições atraíram mais de 120 mil visitantes.

## 11.1 Sustentabilidade em Projetos

Os itens a seguir apresentam um conjunto de iniciativas estruturadas, voltadas à sustentabilidade ambiental, à eficiência energética e à redução das emissões de gases de efeito estufa, evidenciando os avanços alcançados pela empresa na modernização de suas operações. As ações demonstram o compromisso com a adoção de práticas responsáveis, o uso de energias limpas, a racionalização de recursos e o alinhamento às diretrizes de sustentabilidade, em consonância com o Programa A3P e os princípios ASG (Ambiental, Social e Governança).

Uso de biocombustíveis: foi ampliada a utilização de etanol, em substituição à gasolina, em mais de 10 mil veículos *flex* da frota própria, o que proporcionou a redução de mais de 12 mil toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente (tCO<sub>2</sub>e) em relação ao ano-base de 2021.

Eficiência energética por meio de geração própria: a autoprodução de 705 mil kWh, provenientes das usinas fotovoltaicas já instaladas, gerou uma economia superior a R\$ 400 mil, contribuindo para a redução de custos operacionais e para a diminuição do impacto ambiental.

Projeto de eficiência energética: com o objetivo de reduzir gastos com energia elétrica e manutenção, bem como de diminuir a emissão de gases de efeito estufa, em 2025 foram implementadas ações no âmbito das Chamadas Públicas de Projetos (CPP) e da expansão de usinas fotovoltaicas, que resultaram na redução aproximada de 212 toneladas de CO<sub>2</sub>. Além dessas, foram adotadas outras ações que trazem maior eficiência energética: monitoramento e ajuste da demanda de energia; adesão ao mercado livre de energia; substituição de equipamentos ineficientes; e estudos voltados à adoção de novas tecnologias.



SUSTENTABILIDADE

é compromisso dos Correios

# Transparência da Gestão nas Contratações e Gestão de Contratos

12

Na gestão das contratações corporativas, os Correios adotam padrões de editais e contratos, os quais contemplam cláusulas específicas relacionadas ao Código de Ética e Integridade, às práticas de *compliance* e às diretrizes anticorrupção, prevendo a aplicação de sanções em caso de descumprimento. Ademais, encontra-se institucionalizado o procedimento de *Due Diligence* de Integridade (DDI) de fornecedores, voltado à avaliação de riscos de integridade, reputação e conformidade legal ao longo da cadeia de suprimentos, com o objetivo de prevenir a exposição da empresa a práticas ilícitas, tais como corrupção, fraude ou lavagem de dinheiro. Em 2025, esse procedimento foi aperfeiçoado, passando a incorporar critérios ASG, de modo a avaliar o grau de aderência dos fornecedores às práticas ambientais, sociais e de governança.

A execução e o acompanhamento dos contratos são realizados por meio de mecanismos formais de fiscalização e controle, com o objetivo de assegurar a conformidade, a qualidade e a observância das normas vigentes. Como parte das medidas de prevenção e responsabilização, quando identificados indícios de atos lesivos, corrupção ou fraude em licitações e contratos, é instaurado o Processo de Apuração de Responsabilidade da Pessoa Jurídica, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), garantindo-se, em todos os casos, o contraditório e a ampla defesa.

A transparência dos processos de contratação é garantida pela disponibilização de informações em portais oficiais, com acesso público aos editais e contratos, bem como pela manutenção de canal de denúncia aberto e seguro, destinado ao reporte de eventuais irregularidades e à solicitação de esclarecimentos.

No âmbito da gestão imobiliária, em 2025 foram renovados ou prorrogados 606 contratos de locação, referentes a imóveis de terceiros que abrigam unidades

próprias dos Correios, contribuindo para a continuidade das operações e para o fortalecimento da universalização da prestação do serviço postal.

Paralelamente, entre as medidas adotadas para a redução de despesas, destaca-se a otimização da carteira imobiliária, desenvolvida com base em estudos técnicos regulares, que possibilitou a venda de oito imóveis que deixaram de atender às necessidades operacionais da empresa, resultando em um retorno financeiro de R\$ 42,86 milhões.

Além disso, como resultado de ações direcionadas à gestão contratual, foi possível alcançar uma economia superior a R\$ 77 milhões em contratos, tais como: locação de imóveis, deslocamento terrestre, passagens aéreas, materiais de consumo estocáveis, dentre outros.

Esse conjunto de práticas contribui para a promoção da segurança jurídica, a mitigação de riscos, o fortalecimento da reputação institucional e o aumento da eficiência operacional, favorecendo o estabelecimento de relações contratuais mais sustentáveis, íntegras e confiáveis.

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 referem-se a Atas de Registro de Preços, ferramenta que contribui para a maior eficiência e racionalização das aquisições.

## 13

# Auditoria Interna

A Auditoria Interna tem como propósito fortalecer a capacidade dos Correios de criar, proteger e sustentar valor, fornecendo ao Conselho de Administração e à gestão avaliações e consultorias baseadas em riscos e alinhadas aos objetivos organizacionais.

No exercício de 2025, foram executados 41 trabalhos de auditoria, incluindo uma consultoria. Adicionalmente, foram realizadas 23 consultorias do tipo “Facilitação”, que contribuíram para uma comunicação mais efetiva com os órgãos internos e externos, apoiando os órgãos colegiados e o aprimoramento dos processos internos do Correios.

Essas ações também facilitaram o atendimento às solicitações e recomendações emitidas pelos órgãos colegiados, pelo TCU e pela Controladoria-Geral da União (CGU), gerando impactos positivos na governança corporativa.

Como resultado do comprometimento da empresa, de um total de 113 recomendações em monitoramento em 01/01/2025, 61 foram concluídas até 31/12/2025, com a materialização de benefícios financeiros decorrentes da atuação da auditoria interna, de aproximadamente R\$ 98,98 milhões, além de 52 benefícios não financeiros. No exercício de 2025, ingressaram 57 novas recomendações, totalizando 109 recomendações em monitoramento pela AUDIT em 31/12/2025.

Além disso, foi identificado, nos trabalhos de auditoria realizados em 2025, um benefício financeiro potencial de aproximadamente R\$ 1,64 bilhão.



Documento é público

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

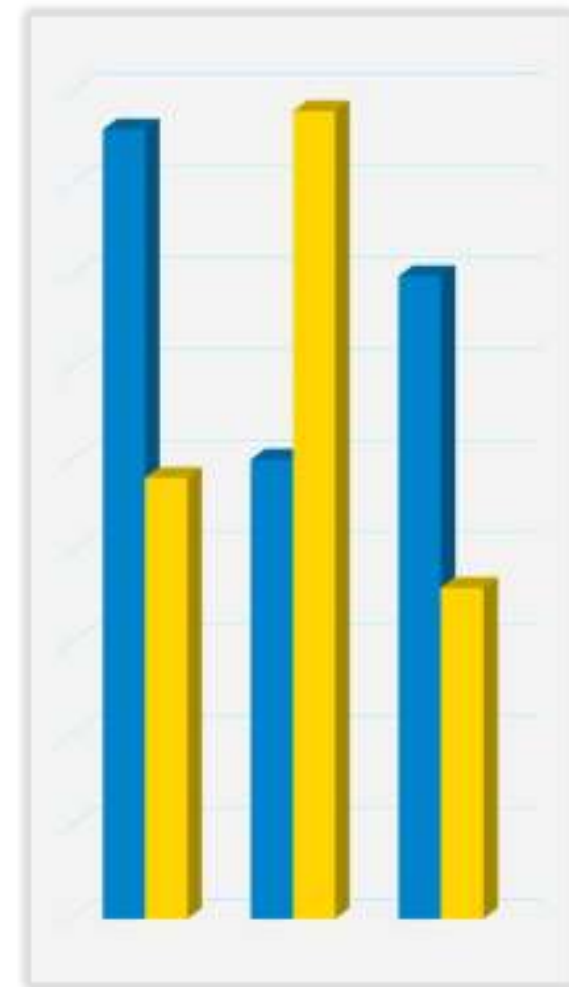
# Situação Econômico-financeira

O ambiente macroeconômico de 2025 caracterizou-se pelas disputas comerciais e pela adoção de políticas fiscais expansionistas. Nesse cenário, as estimativas do Fundo Monetário Internacional (FMI) sinalizam que o Produto Interno Bruto (PIB) mundial avançou 3,3%, sustentando o mesmo patamar de 2024.

No Brasil, o PIB encerrou 2025 com crescimento de 2,30%, ante 3,4% registrado em 2024. Esse desempenho foi influenciado principalmente pela agropecuária, que apontou expansão de 11,7% no período.

Quanto à dinâmica dos preços, a inflação medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) avançou 4,26% em 2025, situando-se abaixo do limite superior da meta (4,5%) definida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) para o exercício.

No âmbito dos Correios, a receita total – que representa a soma da receita de vendas e serviços, das receitas financeiras e de outras receitas – recuou 15,92%, e o resultado líquido foi negativo em R\$ 8.457 milhões em 2025. O patrimônio líquido, igualmente negativo, evidencia a necessidade de medidas estruturais de recomposição. Mesmo diante desse quadro econômico-financeiro adverso, em cerca de 85% das localidades atendidas, a atuação da empresa cumpre integralmente os critérios de universalização, reafirmando sua relevância estratégica para a integração nacional e para a inclusão social.



### 14.1 Indicadores Econômico-Financeiros

Os indicadores econômico-financeiros a seguir permitem avaliar a evolução da liquidez, do endividamento, da rentabilidade e dos fluxos de caixa da empresa no ano de 2025.

Os índices de liquidez permanecem pressionados. Embora se observe melhora pontual na liquidez corrente e na liquidez seca, o desempenho agregado no período ainda evidencia deterioração, com redução dos indicadores, especialmente em razão da piora da liquidez imediata. Tal comportamento é influenciado, sobretudo, pela dinâmica do caixa operacional e pela rigidez das despesas de curto prazo.

Adicionalmente, a participação de capitais de terceiros mantém-se elevada, em decorrência do patrimônio líquido negativo, o que reforça a necessidade de reorganização da estrutura financeira e da adoção de medidas voltadas ao reequilíbrio do passivo.

Os resultados de rentabilidade refletem o desempenho operacional do exercício, com margem líquida e retorno sobre ativos negativos, enquanto o retorno sobre o patrimônio líquido permanece positivo apenas devido ao patrimônio líquido negativo.

O fluxo de caixa operacional mantém-se negativo, indicando que as atividades correntes ainda requerem suporte financeiro. Os fluxos de investimentos – que registram as entradas e saídas de caixa relacionadas a atividades que afetam o capital próprio e o endividamento da entidade – e de financiamentos – que registram as entradas e saídas de caixa decorrentes de aquisições e alienações de ativos de longo prazo e de outros investimentos que não se enquadram no caixa e em equivalentes de caixa – registrados no período refletem o esforço para preservar a infraestrutura e assegurar a continuidade das operações durante a implementação das medidas de transformação.

A recuperação dos indicadores, a recomposição do caixa e a conquista de maior estabilidade estão diretamente relacionadas à execução das ações previstas no Plano de Reestruturação dos Correios 2025-2027. Esse plano contempla medidas como racionalização de despesas, reequilíbrio do plano de saúde, modernização logística e ampliação das fontes de receita, além da captação de recursos – R\$ 10 bilhões em dezembro de 2025 e R\$ 2

bilhões em janeiro de 2026 – destinada a assegurar liquidez imediata, normalizar o fluxo financeiro, quitar obrigações em atraso e recuperar a credibilidade junto a fornecedores, empregados e clientes.

Em conjunto, os indicadores evidenciam uma fase de transição e confirmam a pertinência das iniciativas adotadas pelos administradores para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro e assegurar a sustentabilidade dos serviços prestados à sociedade.

As informações constantes das Notas Explicativas – documentos complementares que detalham, esclarecem e dão clareza às informações contábeis –, incluindo provisões e ajustes de comparabilidade, contribuem para a compreensão dos resultados e reforçam a transparência dos relatórios financeiros da empresa.

As estimativas relacionadas às provisões envolvem elevado grau de julgamento, especialmente em função da complexidade e do volume dos processos, estando sujeitas a aprimoramentos contínuos nos critérios e controles adotados pela empresa.

Tabela 6 - Indicadores

CATEGORIA	INDICADOR	2024 *	2025	2025/2024
Liquidez	Liquidez Corrente	0,41	0,55	34,15%
	Liquidez Seca	0,40	0,55	37,50%
	Liquidez Imediata	0,02	0,01	-50,00%
Endividamento	Participação de Capitais de Terceiros	-4,22	-3,09	26,81%
	Composição do Endividamento	30,11%	33,54%	11,39%
	Margem Líquida	-12,94%	-50,79%	-292,50%
Rentabilidade	ROA (Retorno sobre Ativos)	-14,03%	-38,50%	-174,41%
	ROE (Retorno sobre PL) **	48,11%	64,27%	33,60%
Fluxo de Caixa	Operacional	-R\$ 2.351 milhões	-R\$ 692 milhões	-70,77%
	Investimentos ***	R\$ 1.997 milhões	-R\$ 7.192 milhões	-460,14%
	Financiamentos ****	R\$ 94 milhões	R\$ 7.917 milhões	8.322,34%
Notas Explicativas	Provisões	R\$ 3.454 milhões	R\$ 3.602 milhões	4,28%
	Aplicações financeiras	R\$ 162 milhões	R\$ 7.082 milhões *****	4.271,60%

Fonte: Demonstrações Contábeis, 2025.

\* Reapresentado.

\*\* ROE positivo pois o resultado do exercício e o patrimônio líquido são negativos.

\*\*\* Fluxo de caixa de financiamento: registra as entradas e saídas de caixa relacionadas a atividades que afetam o capital próprio e o endividamento da entidade.

\*\*\*\* Fluxo de caixa de investimento: registra as entradas e saídas de caixa decorrentes de aquisições e alienações de ativos de longo prazo e de outros investimentos que não se enquadram no caixa e equivalentes de caixa.

\*\*\*\*\* Considerando a captação de recursos realizada em dezembro de 2025.

## 14.2 Investimentos

No exercício de 2025, os Correios realizaram investimentos no montante de R\$ 267,17 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e de gestão do ciclo do Plano Plurianual – PPA 2024-2027, reafirmando seu compromisso histórico com a modernização e a continuidade de sua missão de servir à sociedade brasileira.

A tabela a seguir apresenta o detalhamento dos investimentos realizados no exercício, detalhados por natureza:

Tabela 7 - Investimentos Realizados

INVESTIMENTOS - R\$ MILHÕES	2024	2025	2025/2024
Modernização de veículos	334,76	20,56	-93,86%
Instalação de Agências Próprias	0,08	0,00	-100,00%
Instalação de Unidades de Tratamento	0,01	0,00	-100,00%
Instalação de Unidades de Logística	0,00	0,02	100,00%
Manutenção da Infraestrutura Operacional	326,54	83,89	-74,31%
Aquisição de Sistemas de Triagem Automatizados (Novo PAC)	8,99	77,41	761,07%
Tecnologia da Informação	154,38	65,97	-57,27%
Construção de Novos Centros	5,53	19,32	249,37%
<b>INVESTIMENTO TOTAL</b>	<b>830,27</b>	<b>267,17</b>	<b>-67,82%</b>

Fonte: Correios, 2025.



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 tal redução possui caráter conjuntural, estando prevista a retomada gradual dos investimentos à medida que se concretizem as ações previstas no plano de reestruturação.

### 14.3 Política de Dividendos e Destinação de Resultados

A Política de Destinação de Resultados, Distribuição de Dividendos e Pagamento de Juros sobre Capital Próprio dos Correios orienta as decisões da Administração quanto à aplicação dos resultados, assegurando aderência aos princípios da legalidade, transparência, prudência e sustentabilidade econômico-financeira. Essa diretriz fortalece a gestão responsável dos recursos da empresa, alinhando-os às necessidades operacionais, aos compromissos institucionais e à continuidade dos serviços prestados à sociedade.

No exercício social de 2025, o resultado apurado, analisado em conjunto com o saldo de prejuízos acumulados de exercícios anteriores, não gerou lucro líquido passível de destinação, conforme estabelecido pela legislação societária, pelo Estatuto Social e pela política corporativa vigente. Dessa forma, não se configura base para constituição de reservas de lucros, distribuição de dividendos ou pagamento de juros sobre capital próprio.

Em conformidade com as normas aplicáveis, o resultado do exercício será apropriado ao saldo de prejuízos acumulados, com a devida evidenciação nas Demonstrações Contábeis.

### 14.4 Demonstrações Financeiras

As demonstrações financeiras podem ser acessadas no seguinte endereço: [Demonstrações Financeiras](#).



# Outros Destaques

Exercício  
2025



15

## Gestão Patrimonial, Orçamentária e Eficiência Administrativa

**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.

**Avanços na Regularização Patrimonial e Gestão Contratual:** a Carteira Imobiliária dos Correios consolidou um ciclo de governança robusta, modernização operacional e aumento de eficiência, com avanços expressivos em regularização patrimonial, gestão contratual e otimização de despesas. O ano de 2025 foi marcado por importantes entregas, como a conclusão de baixas e alienações, regularizações cadastrais e cartoriais, aprimoramento do controle de outorgas e cessões, além da centralização e revisão de contratos estratégicos.

**Otimização dos contratos de transporte administrativo:** foram implementados ajustes nos contratos de transporte administrativo, com o objetivo de adequar a quantidade de veículos às necessidades reais e aos limites orçamentários. Como resultado, houve redução de 54% na execução de contratos em relação a 2024.

## Infraestrutura Logística e Ampliação da Capacidade Produtiva

**Investimentos em Centros de Tratamento de Encomendas (CTEs):** em 2025, os Correios realizaram investimento de R\$ 16 milhões na atualização tecnológica e na ampliação da capacidade produtiva dos CTEs, com a aquisição de 52 *micro-sorters*. Os equipamentos foram distribuídos em 22 unidades de tratamento em todo o País e permitirão o processamento de até 1.149.200 encomendas por dia, beneficiando diretamente uma população estimada em 37,9 milhões de habitantes. O projeto tem como objetivo elevar a eficiência, a precisão, a velocidade e a capacidade operacional, além de contribuir para a redução de custos.

**Modernização do CTCE Pinhais/PR:** os Correios avançaram na modernização logística com a instalação de novo equipamento no CTCE Pinhais/PR, já em plena operação. O investimento, no valor total de USD 10,1 milhões, permite o tratamento automatizado de até 425 mil encomendas não urgentes por dia. A iniciativa centraliza a carga não urgente da região Sul, amplia o detalhamento das cargas de exportação e importação e aumenta a janela de tratamento da carga urgente de importação, com ganhos significativos para a distribuição. Entre os benefícios operacionais, destacam-se a otimização de quatro unidades de tratamento, a redução de despesas, a melhoria na alocação do efetivo operacional e a automatização dos processos de nacionalização e devolução de carga internacional, consolidando ganhos de eficiência, economia e capacidade logística.



### Modernização Logística, Transporte e Segurança Operacional

**Implantação do Projeto de Telemetria:** teve início a implementação do Projeto de Telemetria, que possibilita o acompanhamento e 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.

**Adequação ao transporte aéreo e às normas de segurança:** os Correios firmaram acordo operacional com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e companhias aéreas, visando assegurar a continuidade do transporte aéreo de carga postal, em conformidade com as normas de segurança vigentes. Para atendimento às exigências regulatórias, foram implementados ajustes operacionais, incluindo a segregação de cargas contendo Artigos Perigosos e seu redirecionamento ao transporte rodoviário, até a obtenção da certificação da ANAC para esse tipo de transporte. Em 2025, todos os operadores de raio X foram capacitados em Artigos Perigosos, a ANAC aprovou o Programa de Treinamento e o Guia de Procedimentos Operacionais dos Correios e um colaborador foi certificado como instrutor homologado para ministrar cursos sobre o tema.

**Ajustes na malha de transporte e redução de custos:** foram adotadas ações na malha de transporte com o objetivo de adequar a capacidade contratada ao volume atual de carga e promover redução de custos, diante da restrição orçamentária da empresa. As medidas incluíram a redução significativa do número de linhas aéreas em operação, a supressão de linhas rodoviárias, ajustes na configuração das linhas com eliminação de trechos, redução da execução de viagens extras e de viagens destinadas ao atendimento de operações do FNDE, além da implantação de frequência alternada de atendimento a municípios com histórico de menor volume de carga.

## Políticas Públicas, Inclusão Social e Serviços ao Cidadão

**Projeto CEP Para Todos – Inclusão e Dignidade nas Periferias:** o Projeto CEP Para Todos – Inclusão e Dignidade nas Periferias é uma iniciativa dos Correios voltada à garantia de endereço postal para famílias residentes em áreas periféricas, condição essencial para o acesso a serviços públicos e ao exercício da cidadania. A execução do projeto envolveu desafios como a ausência de mapeamento formal, infraestrutura precária e necessidade de articulação com diferentes órgãos públicos. Com apoio da Secretaria Nacional de Periferias (SNP), do Ministério das Comunicações e do Ministério das Cidades, foi elaborado o Guia Nacional de Endereçamento em Periferias, que padroniza o endereçamento em favelas. Em outubro de 2025, todos os CEPs foram publicados, antecipando a meta em mais de um ano e reforçando o compromisso dos Correios com a inclusão social.

**Serviço Atestmed – Parceria com o INSS:** o Serviço Atestmed, fruto de parceria com INSS, consiste na operacionalização do benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença), disponibilizado à população brasileira por meio da rede dos Correios.



### Operações Logísticas de Exames e Avaliações Nacionais

**Operação da Prova Nacional Docente (PND):** em seu ano de estreia, foi realizada a operação logística da Prova Nacional Docente (PND), com a distribuição de 1,1 milhão de provas, destinadas a igual número de candidatos. A aplicação ocorreu em 750 municípios, com a circulação de 7.572 malotes, envolvendo mais de 3 mil pontos de entrega, todos atendidos dentro de uma janela logística de duas horas, garantindo a integridade e a pontualidade do exame.

**Operação do Enem Extraordinário:** foi realizada a operação logística do Enem Extraordinário, em razão da realização da COP30, contemplando os municípios de Ananindeua, Belém e Marituba, no Estado do Pará. A operação envolveu a distribuição de mais de 300 mil provas, destinadas a 383.144 candidatos, cumprindo integralmente a janela logística de duas horas exigida para a aplicação do exame.

### Destaques Comerciais e Iniciativas de Atendimento ao Cliente

**Embalagens:** receita de R\$ 73,3 milhões, com 8,9 milhões de caixas e envelopes comercializados. Portfólio incluído no aplicativo e na página web da Loja Correios.

**Programa Desenrola Brasil (Mega Feirão Serasa):** 895 mil atendimentos e receita de R\$ 5 milhões.

**Balcão do Cidadão Seguros:** receita de R\$ 33,8 milhões pelo direito de exclusividade do parceiro CNP Seguradora e venda de 80,9 mil microsseguros em 2025.

**Filatelia:** retomada da venda de produtos personalizados (carimbo comemorativo e selo personalizado), restrita a Pessoas Jurídicas com contrato.

**Implantação do Canal Digital de E-mail Marketing:** fortalecimento da presença digital da empresa e estreitamento do relacionamento com o cliente, por meio de conteúdo relevante e ofertas exclusivas. A iniciativa contribuiu diretamente para a rentabilização de canais, produtos e serviços, ampliando o alcance das ações comerciais e incrementando a receita.

# Reconhecimentos no Exercício

No exercício de 2025, os Correios obtiveram expressivos reconhecimentos nacionais e internacionais, que refletem o fortalecimento de suas práticas de governança, integridade, inovação, eficiência operacional e sustentabilidade socioambiental. As premiações e menções recebidas evidenciam o compromisso da empresa com a melhoria contínua de seus processos, a adoção de soluções inovadoras, a promoção da inclusão social e a atuação responsável frente aos desafios ambientais, consolidando sua posição como referência no setor postal e na administração pública.

## Reconhecimentos em Integridade, Governança e Prevenção

Os Correios conquistaram o segundo lugar na categoria “Prevenção” do Concurso de Boas Práticas Correcionais da CGU de 2025. A premiação ocorreu em Brasília, durante o Encontro Nacional de Corregedorias.

A CGU reconheceu como boa prática a iniciativa “Nota de Orientação Comportamental (NOC)”, uma medida administrativa de caráter educativo, voltada à orientação dos empregados quanto a atos que, quando praticados, configuram desvios comportamentais. A iniciativa reforça a atuação preventiva da empresa e o fortalecimento da cultura de integridade.

## Reconhecimentos em Inovação, Modernização e Inclusão Social

Reconhecimento Internacional em Inovação Tecnológica e Sustentável: o Projeto Eficiência Energética dos Correios esteve entre os três finalistas da 3ª edição do Prêmio Menção Anual UPAEP para Inovação, realizada em Montevidéu, no 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.

Prêmio AICEP - Inovação e Inclusão Social: os Correios venceram o Prêmio AICEP, concedido pela Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa, na categoria “Inovação”, com a solução Ponto de Coleta. A iniciativa amplia a oferta de serviços postais em favelas e comunidades urbanas brasileiras, regiões historicamente deficitárias em acesso a serviços básicos, promovendo inclusão social e fortalecimento da capilaridade dos serviços postais.

Reconhecimentos Internacionais em Inovação Filatélica: 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. O julgamento é feito com base nos resultados positivos das ações e projetos de inovação.



### Reconhecimentos em Desempenho Operacional e Excelência Postal

Os Correios também foram reconhecidos como o Melhor Operador Designado da América Latina durante o 28º Congresso Postal Universal da União Postal Universal (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.

### Reconhecimentos em Filatelia

Já 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 no setor. A premiação ocorreu durante a PHILAKOREA 2025, em Seul, Coreia do Sul, em que a coleção “Letter to a Better Universe” foi reconhecida por sua qualidade, originalidade e contribuição à promoção da cultura filatélica.



### Reconhecimentos em Sustentabilidade Ambiental

Reconhecimento da União Postal Universal (UPU): a eficiência operacional dos Correios foi reconhecida pela UPU por meio da plataforma OSCAR (*Online Solution for Carbon Analysis and Reporting*). A iniciativa evidencia o compromisso da empresa com a preservação ambiental e a redução das emissões de gases de efeito estufa. Além disso, a UPU elogiou a qualidade e a consistência das informações qualitativas fornecidas pelos Correios, reconhecendo a empresa como referência em boas práticas ambientais no setor postal.

Selo A3P - Agenda Ambiental na Administração Pública: em 2025, as 28 Superintendências Estaduais dos Correios e o Correios Sede receberam o “Selo A3P 2024”, referente

ao monitoramento da Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P). O reconhecimento é concedido pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima a órgãos que implementam ações voltadas à proteção ambiental e à promoção do bem-estar das pessoas.

### Reconhecimento em Atendimento ao Cliente

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 e destaque como tricampeão em Serviços de Telecomunicação em votação acumulada anterior.

# Perspectivas para 2026

17

O exercício de 2026 configura um período de consolidação e amadurecimento institucional dos Correios, orientado pela reorganização interna, pelo fortalecimento da capacidade de execução e pela implementação de medidas estruturantes, voltadas à sustentabilidade do negócio no médio e longo prazos.

## 17.1 Implantação do Plano de Reestruturação 2025-2027

- Avanço na implantação do Plano de Reestruturação 2025-2027: com foco na recuperação da sustentabilidade financeira, na estabilização do caixa e na viabilização das ações estruturantes.
- Implementação de medidas estruturais de reequilíbrio financeiro: incluindo a alienação de imóveis sem uso operacional e a reabertura do Programa de Demissão Voluntária (PDV), com foco na redução da rigidez da estrutura de custos.

- Fortalecimento da gestão, da governança e do controle de despesas: com reequilíbrio do plano de saúde, renegociação de passivos judiciais e projeção de redução de despesas até 2028.

- Preparação para o ciclo de modernização e crescimento: investimentos em automação, logística, tecnologia e expansão de novas frentes de receita, visando à retomada sustentável de resultados a partir de 2027.

- Implantação do Acordo de Desempenho e Metas (ADM): como instrumento de desdobramento do Plano de Reestruturação na operação, com definição clara de metas e compromissos para diretorias e superintendências, foco na execução, agilidade na tomada de decisão, ajustes rápidos de rota e fortalecimento da responsabilidade compartilhada, assegurando a efetiva implementação das mudanças no dia a dia da empresa.

### 17.2 Fortalecimento da Governança Corporativa

- Alinhamento estratégico e perenidade: atuação sistêmica, orientada pelos desafios anuais da empresa, em aderência ao Plano Estratégico 2026/2030, às diretrizes da Sest/MGI e às necessidades dos clientes internos e externos, com foco no alcance dos objetivos institucionais e na sustentabilidade do negócio.
- Inovação, valor público e políticas públicas: direcionamento da governança para o desenvolvimento de ações estratégicas voltadas à inovação de processos, produtos e serviços, com aprimoramento contínuo das práticas de gestão, visando à criação de valor à sociedade e ao fortalecimento da execução das políticas públicas.

### 17.3 Expansão de Canais e Capilaridade Comercial

- Ampliação dos Pontos de Coleta: credenciamento para a implantação de Pontos de Coleta, 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.
- Expansão da rede física e híbrida de atendimento: aceleração da implantação de Pontos de Coleta, 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.

### 17.4 Eficiência Logística e Capacidade Operacional

- Automação Logística no CTE Guarulhos/SP: avanço na automação logística, com a instalação de uma máquina de triagem no CTE de Guarulhos/SP, com capacidade para processar até 544 mil encomendas por dia. O equipamento, atualmente em fase de montagem, possui tecnologia de alta produtividade, com carrossel duplo sobreposto, e tem previsão de entrada em operação ainda em 2026. A iniciativa deverá ampliar a eficiência, a capacidade e a velocidade do tratamento de encomendas, além de contribuir para a otimização dos processos e a redução dos custos operacionais da unidade.
- Alternativas Logísticas para o Transporte de Malas Postais: aprimoramento da viabilidade operacional, por meio da contratação de meios alternativos para o transporte de malas postais, ampliando a flexibilidade logística e a resiliência da operação.
- Expansão de soluções logísticas setoriais: ampliação da atuação no segmento de saúde por meio do Correios Log Saúde, oferecendo armazenagem, transporte especializado, abastecimento de Unidades Básicas de Saúde (UBSs), logística reversa e serviços hospitalares.
- Integração logística para a agricultura familiar: desenvolvimento de plataforma voltada à articulação entre produtores, cooperativas e fornecedores de insumos, promovendo maior fluidez na cadeia produtiva.

### 17.5 Conformidade, Segurança e Continuidade Operacional

- Certificação para Transporte Aéreo de Objetos Perigosos: continuidade do processo de certificação para o transporte de objetos perigosos pelo modal aéreo, em conformidade com os requisitos regulatórios e as boas práticas internacionais de segurança;
- Fortalecimento da Cibersegurança Corporativa: aquisição e implementação de ferramentas destinadas ao fortalecimento da cibersegurança da empresa. O investimento em cibersegurança é estratégico para os Correios, pois protege as informações institucionais, assegura a continuidade dos serviços e reforça a confiabilidade dos sistemas. Além de reduzir riscos de ataques e indisponibilidades, tais iniciativas contribuem para o cumprimento normativo, o fortalecimento da governança corporativa e a preservação da credibilidade institucional.

### 17.6 Transformação Digital e Inovação Organizacional

- Avanço da Transformação Digital: implementação de iniciativas alinhadas aos horizontes digitais de Experiência do Cliente, Gestão de Mudanças, Evolução Tecnológica, Inovação Organizacional e Governança Digital, em continuidade à agenda de Transformação Digital prevista para 2026. Essas ações visam elevar a qualidade dos serviços, fortalecer a eficiência operacional e ampliar a oferta de soluções digitais à sociedade.

### 17.7 Modernização dos Processos de Exportação

- Lançamento de novo modelo de exportações: a plataforma Minhas Exportações (MEXPO) oferece agilidade no preenchimento, validação automática de informações, maior precisão nas postagens e redução de erros, além de permitir o acompanhamento das remessas e atendimento a exigências aduaneiras complementares.

### 17.8 Estratégia Comercial Orientada ao Cliente

- Transição de um modelo baseado em linhas de negócio para uma abordagem centrada no cliente, considerando perfis, necessidades e principais dores identificadas em 2025, cuja atualização e monitoramento orientarão ajustes nos atributos dos serviços, no posicionamento comercial e nas iniciativas de retenção e geração de receita.
- Ampliação da oferta dos serviços de Conveniência nos canais físicos e digitais, incluindo Certificado Digital, Caixa Postal, Correios Celular e Embalagens, visando melhorar a experiência do cliente e os indicadores NPS e CES.

### 17.9 Serviços Financeiros e Inclusão Digital

- Expansão da oferta de serviços financeiros por meio de plataforma digital, diversificando receitas e fortalecendo a inclusão financeira em âmbito nacional.

# Considerações Finais

Ao encerrar o exercício, os Correios reafirmam seu compromisso histórico com a integração nacional, a universalização dos serviços postais e a promoção da cidadania. Em um cenário desafiador, a empresa manteve sua atuação orientada ao interesse público, buscando a eficiência operacional, a sustentabilidade e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade brasileira.

Como empresa pública estratégica e braço do Governo Federal, os Correios seguem empenhados em fortalecer sua governança, ampliar a inovação e contribuir para o desenvolvimento econômico e social do País, assegurando a presença do Estado e o acesso a serviços essenciais, inclusive nas localidades mais remotas.

A Administração permanece comprometida com o aprimoramento contínuo da empresa, orientando suas ações para os desafios e oportunidades do próximo exercício.



