

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO DOS CORREIOS
(EXERCÍCIO 2014)

APRESENTAÇÃO

À Sociedade Brasileira,

Os Correios apresentam o Relatório da Administração, relativo ao exercício de 2014, contendo os principais resultados alcançados, as informações que possibilitam o conhecimento da instituição, assim como seus objetivos e políticas, em complemento às peças contábeis e às notas explicativas contidas nas Demonstrações Financeiras.

Com o objetivo de atender sua visão, estabelecida no Planejamento Estratégico, de se tornar uma empresa de classe mundial até 2020, foram adotadas ações estratégicas voltadas, sobretudo, para infraestrutura, tecnologia, pessoal, inovação e logística integrada.

Em 2014, os Correios demonstraram uma melhoria significativa da gestão, alcançando 510 pontos na avaliação da Fundação Nacional de Qualidade (FNQ), aproximando-se, assim, do grau de excelência pela métrica da FNQ, o que ocorre quando se atinge 651 pontos numa escala de 1000 pontos possíveis.

O ano também foi marcado por uma série de avanços nas relações da empresa com seus trabalhadores. O Sistema Nacional de Negociação Permanente dos Correios, criado para otimizar o processo de negociação estabelecido na empresa, visa garantir a democratização das relações de trabalho.

Ainda no ano de 2014 foi finalizado processo judicial com repercussão geral junto ao Supremo Tribunal Federal, que tinha por objeto de discussão matéria tributária, que tramitou cerca de 20 anos no Poder Judiciário e teve um desfecho amplamente favorável aos Correios, de modo a não causar impactos aos seus negócios. Em outra vertente, os projetos Café com Prosa, que consiste em palestras e debates com grandes operadores do direito, e a edição da Revista de Estudos de Direito Postal dos Correios, expuseram de forma positiva a imagem da empresa.

Acerca do processo de atendimento aos clientes, foi inaugurada a primeira agência conceito, em Brasília, com áreas exclusivas de atendimento e itens que levam em conta a sustentabilidade ambiental. Além desses aspectos, cabe destacar a disponibilização de terminal de autosserviço, em fase de testes, que apresenta como funcionalidade o recebimento de encomendas, podendo inclusive vir a operar o serviço de envio de objetos em horário diferenciado.

Seguindo no caminho de sua reestruturação, os Correios lançaram uma nova marca que preserva e potencializa a credibilidade e a confiança adquiridas ao longo de sua história, ao mesmo tempo em que ressalta características como proximidade, flexibilidade e dinamismo.

Outro avanço alcançado foi o aprimoramento dos processos que envolvem a área de TI. Uma avaliação realizada pelo Tribunal de Contas da União em 2014 sobre Governança de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal colocou os Correios entre as melhores empresas do Brasil, demonstrando a maturidade da organização nesse segmento.

Na área de logística, os Correios venceram um processo de concorrência internacional para realizar a logística dos Jogos Rio 2016. Com isso, a empresa se fortalece e demonstra ser capaz de competir em nível mundial neste mercado. A escolha dos Correios como operadores logísticos da maior competição esportiva mundial ocorre no momento em que a empresa vive um profundo processo de revitalização.

As Demonstrações Financeiras foram elaboradas e estão apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, tomando por base a legislação societária (Lei 6.404/76, alterada pelas Leis 11.638/07 e 11.941/09) e as normas e pronunciamentos contábeis emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC).

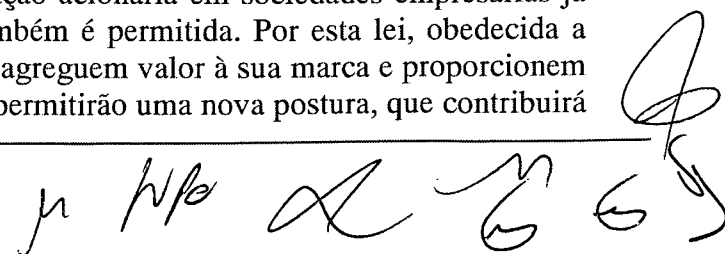
A partir deste exercício, os Correios passaram a reconhecer os compromissos com o benefício pós emprego relativo ao plano de saúde ofertado a seus empregados. Em função da relevância dos valores, houve impacto significativo nos resultados da empresa.

Diversas pesquisas e prêmios colocam os Correios no topo do ranking de confiança e credibilidade diante da população brasileira e são a prova inequívoca de que a empresa está no caminho certo na busca da excelência da qualidade de seus serviços e do atingimento do objetivo de tornar-se, até 2020, uma empresa de classe mundial.

1. PERFIL

Os Correios tiveram sua origem no Brasil em 25 de janeiro de 1663. A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos foi criada em 20 de março de 1969 pelo Decreto-Lei nº 509, regida pela legislação federal e por seu estatuto, sediada no Setor Bancário Norte – Quadra 1 – Bloco A - Brasília - DF, CEP 70002-900, inscrita no CNPJ 034.028.316/0001-03, é pública de direito privado, vinculada ao Ministério das Comunicações.

A Lei nº 12.490 de 16 de setembro de 2011 permite que os Correios tenham atuação no território nacional e no exterior, bem como que, dentro das atividades compreendidas em seu objeto, constituam subsidiárias e adquiram o controle ou participação acionária em sociedades empresárias já estabelecidas. A exploração dos serviços de logística integrada, financeiros e postais eletrônicos também é permitida. Por esta lei, obedecida a regulamentação do Ministério das Comunicações, os Correios podem firmar parcerias comerciais que agreguem valor à sua marca e proporcionem maior eficiência de sua infraestrutura, especialmente de sua rede de atendimento. As mudanças na lei permitirão uma nova postura, que contribuirá



para que os Correios se tornem uma empresa de classe mundial.

Com a edição da referida lei, que modificou algumas das disposições trazidas na MP-532/2011, tornou-se necessária uma nova revisão do estatuto, materializada com a edição do Decreto 8016, de 17 de maio de 2013.

A infraestrutura postal exerce uma grande influência no crescimento e desenvolvimento do Brasil, ao tempo em que proporciona à população brasileira, distribuída nos 5.570 municípios do País, acesso aos serviços postais e aos serviços financeiros, oferecendo o encaminhamento e recebimento de objetos postais (cartas, telegramas e encomendas) e viabilizando ainda a prestação de serviços de transferências financeiras (pagamento de contas, recebimento de benefícios, remessas de numerários e serviços bancários básicos) por intermédio do Banco Postal.

Para tanto, os Correios possuem 6.480 agências próprias e 5.745 terceirizadas, totalizando 12.225 unidades de atendimento. São 10.489 unidades operacionais, incluindo as de tratamento, as distribuidoras e as de logística integrada. Além disso, sua frota é de 24.691 veículos, incluindo motocicletas e veículos leves e pesados. Com essa estrutura e com o empenho de 120.461 empregados, os Correios entregaram, em 2014, 8,5 bilhões de objetos.

A 7ª Assembleia Geral Extraordinária dos Correios aprovou, em julho de 2014, a criação da Correios Participações S/A (CorreiosPar) e, em outubro, seu Estatuto Social foi aprovado pelo Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais.

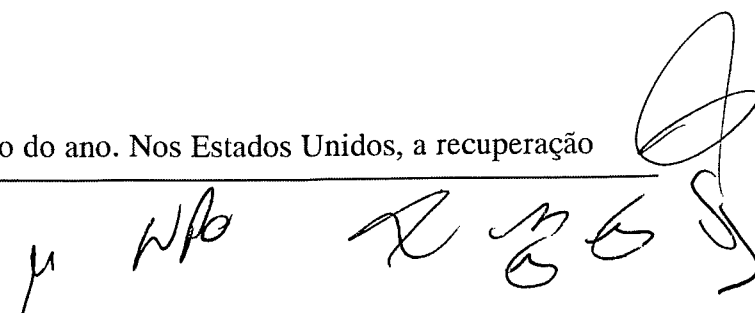
A CorreiosPar foi constituída com capital social de R\$ 300 milhões de reais sob a forma de sociedade anônima de capital fechado e nasceu com uma dupla missão: i) executar o processo especializado de aquisição de participações societárias estratégicas de interesse dos Correios e ii) gerenciar as relações de governança corporativa das participações societárias adquiridas. Ou seja, será uma empresa que, pela *expertise* e dedicação exclusiva aos projetos corporativos de expansão e inovação em produtos e serviços via aquisição de participações societárias, será parte fundamental na consolidação dos Correios como um conglomerado empresarial moderno e dinâmico.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional básica da empresa se manteve em 2014, formada pela Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva, composta pelo presidente e oito vice-presidentes, e 28 diretorias regionais, responsáveis pela gestão descentralizada da empresa nos estados.

3. CENÁRIO ECONÔMICO E POSTAL

Em 2014, o ritmo de crescimento da economia global foi menos intenso do que se antecipava no início do ano. Nos Estados Unidos, a recuperação



da atividade no segundo trimestre confirmou a avaliação de que os efeitos negativos do clima sobre o PIB foram temporários. Com isso, o *Federal Reserve* manteve o ritmo de gradual redução no programa de compra de ativos. Na Europa, por outro lado, o Banco Central Europeu adotou medidas expansionistas adicionais visando reduzir o risco de deflação, enquanto que na Ásia a tendência de redução no crescimento da economia chinesa deu sinais de estabilização.

Diante desse contexto internacional ainda adverso, a economia brasileira mostrou crescimento do PIB próximo de zero. As medidas anticíclicas do governo conseguiram manter o desemprego nos menores índices registrados desde a criação da atual metodologia e a crise internacional seguiu sem atingir a renda do trabalhador brasileiro, embora o mercado de trabalho, ainda robusto, tenha reduzido seu dinamismo. A taxa de desemprego ficou em 6,8% em 2014 e 400 mil novos postos de trabalho foram criados no mesmo período.

A inflação, apesar de crescer, se manteve dentro do limite estabelecido, encerrando o ano em 6,41%.

A seca prolongada, que afetou a produção de energia e pressionou a inflação; a retirada dos estímulos monetários pelos Estados Unidos, que afetou os países emergentes; e outros problemas conjunturais que apareceram são superáveis e não invalidam o fato de que, mais do que em outra época, a economia brasileira está sólida e, com os devidos ajustes, preparada para engatar um novo ciclo de crescimento nos próximos anos.

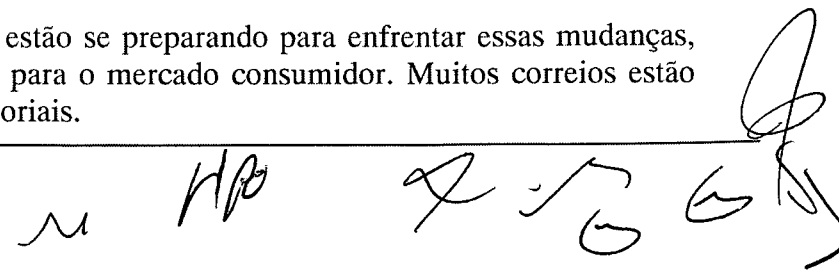
Neste contexto, os Correios seguiram buscando a redução das despesas e a realização de investimentos, preparando a empresa para os desafios de um mercado cada vez mais competitivo.

4. TENDÊNCIAS DO MERCADO POSTAL

Como os demais setores da economia, a demanda por serviços e produtos do setor postal continua sendo pressionada pelas novas tecnologias de informação e comunicação, pelo processo contínuo de globalização, pelo advento do *e-commerce* e pelas mudanças de comportamento dos consumidores cada vez com mais acesso a dados e a informações, em especial no que diz respeito à sustentabilidade ambiental.

Nos países industrializados, onde a demanda por serviços e produtos postais tradicionais é madura (saturada) e as novas tecnologias têm alto grau de penetração, sobretudo devido à qualidade e ao preço, o processo de substituição da correspondência em suporte de papel segue seu ritmo como uma tendência estrutural irreversível. Enquanto a quantidade de pontos de entrega aumenta nesses países, a quantidade de objetos *per capita* declina. Isso resulta em menor diluição dos custos fixos por unidade de correspondência tratada e entregue ao destinatário final.

Os correios de países industrializados, com algumas exceções, há pelo menos duas décadas estão se preparando para enfrentar essas mudanças, diversificando os serviços e produtos, racionalizando todos os custos e direcionando o foco para o mercado consumidor. Muitos correios estão construindo plataformas para atender o *e-commerce* e a demanda por logísticas específicas, setoriais.



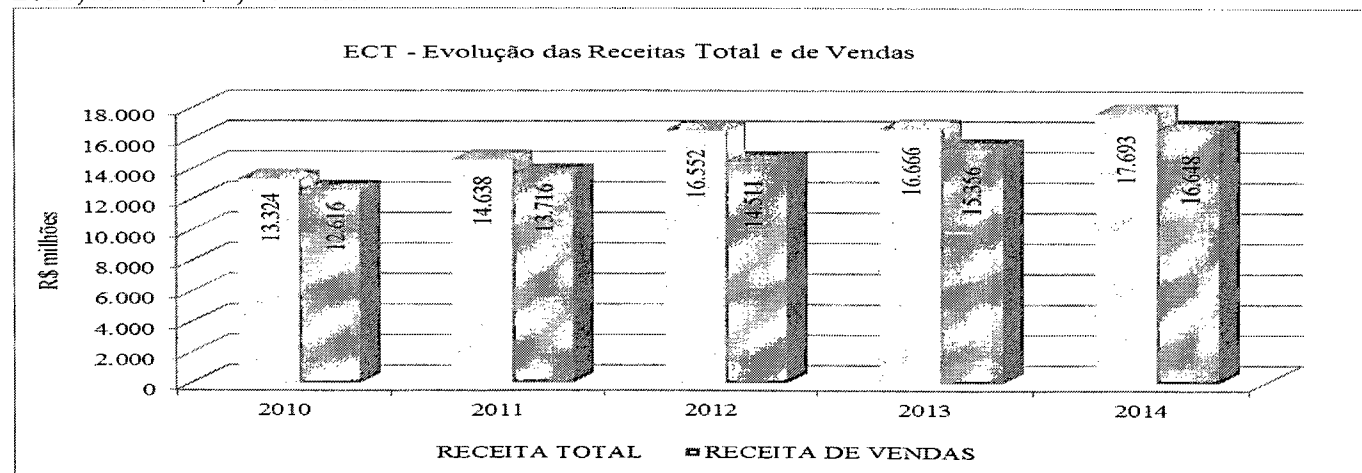
Além disso, os correios, sobretudo de países industrializados, estão avançando nos experimentos com a meta de reduzirem a emissão de gases de efeito estufa, como o CO₂, em seus processos produtivos. Em alguns correios já há controle sobre o uso da água e da energia nas edificações, sobretudo com gastos de calefação e refrigeração.

Informações registradas pela União Postal Universal (UPU) corroboram algumas dessas tendências. O tráfego mundial de objetos de correspondências, por exemplo, continua em declínio. Em 2013 foi registrada uma queda de 2,9% em relação a 2012. Contudo, o tráfego total mundial de encomendas postais simples continua crescendo. Em 2013, houve um aumento de 3,7% em relação a 2012.

A UPU também mostra que a participação percentual das correspondências nas receitas totais dos correios em todo o mundo está perdendo espaço para outras atividades. Conforme últimos levantamentos, relativos a 2013, os objetos de correspondência participaram com 43,4% nas receitas totais contra 51,1% em 2003. Essa queda retrata a estratégia de muitos correios, que estão investindo em outras atividades para reduzir a vulnerabilidade caso a substituição da correspondência em suporte de papel continue ocorrendo no atual ritmo.

5. RESULTADOS

Ao longo dos últimos cinco anos, os Correios apresentaram uma expansão de seus negócios com aumento de 32% na receita nominal de vendas e de 33% na receita total, conforme gráfico a seguir. Esta evolução representou um adicional médio anual de receita de vendas de cerca de R\$ 1,01 bilhão, o que corresponde a 7,2% de crescimento nominal médio por período considerado. O crescimento real médio, quando comparado com a evolução do IPCA-IBGE no mesmo período, foi de aproximadamente 0,96%. O crescimento nominal da receita total dos Correios, entre 2010 e 2014, foi de R\$ 4,4 bilhões.

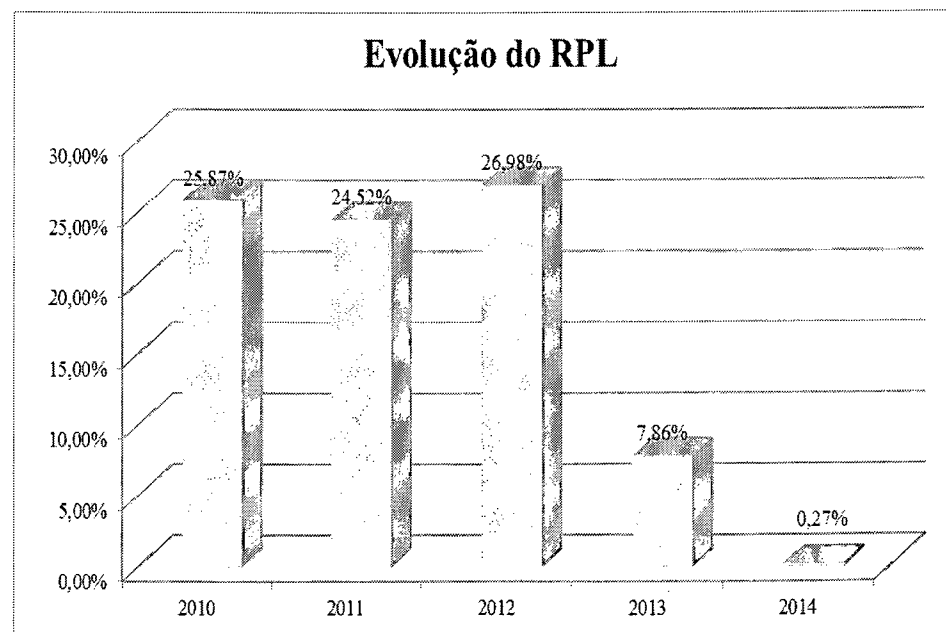
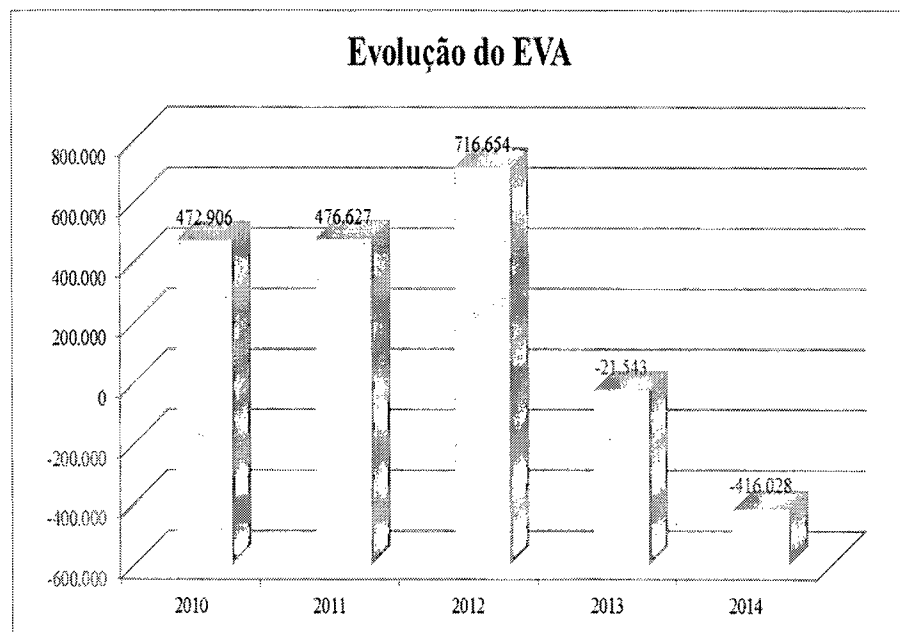




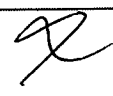


NR
M R/G/G

A receita de vendas cresceu 8,4 %, passando de R\$ 15,4 bilhões em 2013 para R\$ 16,6 bilhões em 2014. A receita total cresceu 6,2%, passando de R\$ 16,6 bilhões para R\$ 17,7 bilhões, conforme demonstrado no gráfico acima.

Os segmentos de negócio encomendas/SEDEX, mensagem e serviços financeiros foram os que mais impactaram o resultado. O crescimento da receita da empresa foi, basicamente, impulsionado pelo desempenho do segmento de encomendas/SEDEX, o qual representa 33,9% da receita de vendas e teve crescimento de 9,4%, alcançando um montante de R\$ 5,6 bilhões. O destaque neste segmento foram as vendas para as empresas de comércio eletrônico.

O segmento de mensagem, que representou 44,7% da receita de vendas, apresentou crescimento de 2,9%. A despesa total cresceu, de 2013 para 2014, 6,9%, passando de 16,5 bilhões para R\$ 17,7 bilhões. Em função desses fatores, o lucro de 2014 foi de R\$ 9,9 milhões, o Retorno sobre o Patrimônio Líquido (RPL) foi de 0,27% e o Valor Econômico Agregado (EVA) foi de - R\$ 416 milhões.



6. NEGÓCIOS

Em 2014, o resultado na venda de produtos e serviços obteve 8,4% de incremento em relação ao ano anterior, com destaque para os segmentos financeiro, internacional e logística.

Financeiro - O segmento financeiro responde por 5,1% da receita de vendas, no qual o Banco Postal, de correspondente no País, é o principal serviço. Presente em 94% dos municípios brasileiros, em mais de seis mil agências e atuando em 1.612 municípios desprovidos de agência bancária, o Banco Postal se apresenta como importante instrumento de inclusão financeira e agente participativo na promoção do desenvolvimento econômico e social.

Em junho de 2014 foi assinado um novo contrato com o Banco do Brasil, de correspondente no País, com o objetivo de ampliar as operações do negócio, com ênfase na disponibilização de novas linhas de crédito, gerando maior acessibilidade aos produtos e serviços financeiros e mais comodidade no atendimento à população brasileira. Em 2014 foram abertas, aproximadamente, um milhão de contas correntes e concedido mais de R\$ 60 milhões de reais em empréstimos.

Mensagem - O segmento de mensagem responde por 44,7% da receita de vendas dos Correios, com destaque para o serviço de FAC - Franqueamento Autorizado de Cartas. Em abril de 2014 foi disponibilizado o serviço e-Carta, solução de comunicação criada para atender as necessidades de empresas e órgãos públicos no envio de documentos oficiais, que exigem sigilo no processamento do conteúdo e comprovação de entrega ao destinatário, tais como citações judiciais, comunicados, cartas de cobrança e multas.

O e-Carta é o primeiro serviço da nova linha Serviços Postais Eletrônicos – SPE, lançado no mercado com objetivo de tornar a atividade postal mais moderna, rápida e econômica, além de adequá-la ao avanço tecnológico atual das empresas e dos processos de comunicação.

Marketing Direto – O segmento de marketing é responsável pela 4ª maior receita dos Correios, dentre seus segmentos de negócio, e responde por 4,6% da receita de vendas, com destaque para os serviços de Mala Direta. Em 2014 destaca-se a venda desses serviços para uso nas eleições, junto aos comitês eleitorais, partidos e candidatos, bem como a expansão dos negócios junto ao segmento de Micro e Pequenas Empresas.

Filatelia e Conveniência – O segmento de conveniência responde por 2,9% da receita de vendas, com destaque para os produtos de filatelia, embalagens e prestação de serviços a terceiros, como CPF e certificação digital.

Os Correios marcaram presença no cenário nacional e internacional com 25 emissões de selos comemorativos, das quais oito alusivas ao tema

futebol, com destaque para a Copa do Mundo da FIFA, focalizando em selos postais os ícones representativos das 12 cidades-sede da Copa, bem como emissões sobre a Luta contra a Discriminação - Autismo, Oito séculos da Língua Portuguesa, Ano Internacional da Agricultura Familiar, desenvolvido com o apoio da FAO no Brasil, além do registro da nova marca dos Correios, dentre outras.

A Série Relações Diplomáticas possibilitou emissão de selos em parceria com diversas Embaixadas, tais como das Filipinas, Croácia e Peru, ressaltando os laços de amizade e cooperação com esses países.

Gestão Estratégica de Marketing – Em 2014 foram adotadas medidas de consolidação e disseminação dos processos pertinentes ao planejamento, ao desenvolvimento e à introdução de produtos na Empresa, conforme preconiza o Modelo de Desenvolvimento e Gestão de Produtos e Marketing - GPM, implantado em 2013, possibilitando o controle de marketing desde os estágios iniciais e em todas as etapas do ciclo de vida do produto.

Quanto aos cenários do mercado postal, foram realizados estudos e análises de marketing, suportados por projeções estatísticas e econométricas de receita e tráfego postal, subsidiando a Empresa na tomada de decisões estratégicas a respeito do futuro da organização.

Também foram realizadas pesquisas com o objetivo de subsidiar os projetos de desenvolvimento de novos negócios. Destaque para a “Pesquisa de Satisfação e Imagem Institucional dos Correios”, que aponta o aumento da confiança e satisfação da população brasileira com os Correios.

Base de clientes – A base de clientes dos Correios foi ampliada em 8,6%, passando de 75.462 parceiros comerciais, em 2013, para 81.945, em 2014. Os números correspondem aos grupos de clientes que possuem contratos para prestação de serviços, compondo a carteira da empresa. O crescimento é resultado das ações de vendas, prospecção de novos clientes, políticas de relacionamento para segmentos específicos, melhoria e simplificação nos processos de análise de crédito e formalização dos contratos, treinamento da força de vendas/gestores, entre outros.

Área de Logística e Encomendas - Abrange as atividades de logística integrada, de encomendas e dos serviços e negócios internacionais durante o exercício de 2014. Com suporte de empresa especializada, priorizou o trabalho de análise do ambiente externo e interno da atividade de logística, tendo como balizador as competências necessárias para um operador logístico ideal.

Dessa análise, foi definida a estratégia que será adotada para atingir os objetivos constantes no Plano Estratégico – 2020, para os negócios de Logística e Encomendas, estratégia essa que será implementada a partir de 2015 e que culminará com a elaboração do Plano Diretor de Logística Integrada.

Paralelamente, prosseguiram os esforços e as atividades relativas ao atendimento das demandas atuais, nos diversos segmentos da área:

HPo
M R G E J

Encomendas - Houve evolução de 9,4% na receita de encomendas – R\$ 5,64 bi em 2014 e R\$ 5,16 bi em 2013. As ações abaixo destacam-se como as principais desenvolvidas para o segmento ao longo de 2014:

- Evolução da intermediação de comércio eletrônico: modelo inovador no e-commerce da América Latina, integra os serviços de encomendas dos Correios aos maiores sites brasileiros de intermediação de e-commerce, com ampla oferta de integração tecnológica e simplificação da postagem para os milhares de vendedores participantes;
- Lançamento da encomenda pré-paga via Internet: o cliente pode entrar no site dos Correios, configurar a encomenda, escolher o serviço de entrega. Após o pagamento on-line, o cliente recebe uma etiqueta, imprime e entrega o objeto numa agência dos Correios, onde será recebido e postado com maior celeridade do que na postagem convencional;
- Expansão do PAC grandes formatos para Centro-Oeste, Norte e Nordeste. Este serviço adicional oferece ao cliente, pessoa jurídica com contrato de encomenda PAC, a postagem de encomendas com dimensões acima dos padrões convencionais, em operações de/para localidades credenciadas. O PAC Grandes Formatos aceita a maior dimensão em 150 cm e 300 cm na soma de todas as dimensões;
- Realização do piloto do Acordo de Nível de Serviço de encomendas em cinco grandes clientes, com monitoramento ativo das entregas e definição de indicadores mínimos de qualidade dos serviços;

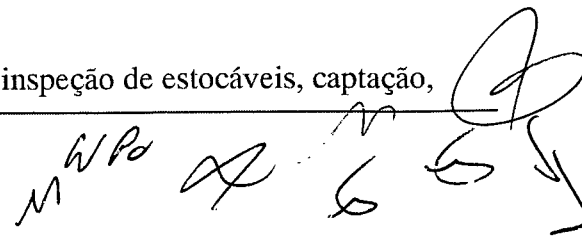
Logística - Os esforços foram concentrados no desenho geral de novos produtos e na capacitação da força de vendas para melhorar as condições, identificar e capturar oportunidades de negócios de Logística Integrada junto a clientes atuais e novos.

Para a execução das operações sob sua gestão, a área de logística conta com: 2 Centros de Distribuição, em Brasília e São Paulo; 2 Centros de Digitalização e Produção de Objetos Postais, em Brasília e Florianópolis; 2 Centros de Digitalização em São Paulo e Belo Horizonte; 2 Centros de Impressão em Curitiba e Belém; 3 Centros de Gestão de Logística Integrada, em São Paulo, Belo Horizonte e Rio de Janeiro e 59 Centros de Logística Integrada, espalhados por todo o território nacional. Em seus Centros de Gestão de Logística Integrada e Centros de Distribuição, a empresa possui em torno de 18 mil posições; os centros de impressão têm capacidade de imprimir 11 milhões páginas/mês e os centros de digitalização têm capacidade para efetuar 13 milhões de digitações/mês.

Foi alcançada uma receita de **R\$ 568,8 milhões**, valor **16,99%** superior ao resultado de 2013.

Desenvolvida para aferir o nível de padronização das operações conforme padrões previamente definidos, a Certificação da Padronização do Processo Produtivo das Unidades de Logística tem como principal objetivo realizar verificação contínua dos procedimentos operacionais, assegurando a qualidade e a eficácia dos serviços, a racionalização dos processos e a redução de custos. No ciclo de certificação de 2014, três unidades de logística obtiveram certificação diamante; 4 certificação ouro e as demais unidades certificação prata.

Em 2014, os Centros de Distribuição (CD) foram responsáveis pelo processamento (recebimento, armazenagem e inspeção de estocáveis, captação,



separação e expedição) de mais de 496 mil pedidos (243 mil no CD São Paulo e 253 mil no CD Brasília).

Projetos desenvolvidos – Foram implantadas as operações de suprimento de bilhetes e insumos para as unidades lotéricas da Caixa e a movimentação e entrega de passaportes para o Consulado dos Estados Unidos. Novos produtos foram introduzidos: Logística Básica, Remédio em Casa, Eleições e Correios Cargo, com especial destaque para o produto Eleições, que gerou contratos em 14 estados e uma receita de R\$ 27,6 milhões. Houve também uma revisão geral e um novo modelo referencial para Mensageria, com ganhos de produtividade associados à padronização das operações e do modelo de precificação. Encontra-se em andamento a formatação da Encomenda Logística, exclusivamente para as operações de clientes com contrato de logística integrada com os Correios.

Olimpíadas - Em decorrência de um processo de concorrência internacional, realizado em 2014, os Correios celebraram contrato de prestação de serviço logístico para os Jogos Olímpicos e Paralímpicos com o Comitê Rio 2016.

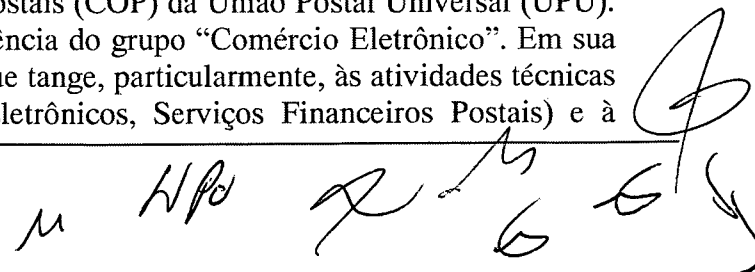
Em números, o evento esportivo é considerado o maior do planeta. Os jogos terão 30 milhões de itens a serem movimentados para preparar e montar os palcos por onde passarão quase 15 mil atletas de 205 países, em quatro *clusters* (Barra, Copacabana, Deodoro e Maracanã) na cidade do Rio de Janeiro, no próximo ano, além das quatro cidades do futebol (São Paulo, Brasília, Belo Horizonte e Salvador).

Serão mais de 17 mil entregas, um milhão de encomendas, 980 mil partes de equipamentos esportivos, 120 mil cadeiras, 30 mil camas, 30 mil colchões, 25 mil mesas, 18 mil sofás, 36 mil bagagens de atletas, 8,6 mil custódias (amostras de antidoping) e 300 quilômetros de alambrados, para citar alguns exemplos da complexidade da operação. A operação logística dos jogos terá duração de 35 meses, encerrando no segundo semestre de 2017, com a total desmobilização. Para atingir o esperado, os Correios devem dispor o item certo, no lugar certo e na hora certa.

A área total de armazenagem é de 100 mil metros quadrados, divididos em três armazéns, o equivalente a 12 campos de futebol. Mais de duas mil pessoas estarão envolvidas com a operação logística nos Correios. Serão utilizados cerca de 170 caminhões e dois mil equipamentos de movimentação (paleteiras, empilhadeiras, trator, guindaste e outros). No total, serão aproximadamente 200 veículos, que percorrerão 1,2 milhão de quilômetros.

Para os Correios, o Projeto Logística Rio 2016 é estratégico, pois é uma maneira de a empresa diversificar a sua forma de atuação e uma das estratégias de fortalecimento da logística integrada.

Internacional - O Brasil integra o Conselho de Administração (CA) e o Conselho de Operações Postais (COP) da União Postal Universal (UPU). Neste último, por meio de representantes dos Correios, ocupa a vice-presidência e exerce a presidência do grupo “Comércio Eletrônico”. Em sua atuação na vice-presidência do COP, o Brasil tem ajudado a definir as estratégias do conselho no que tange, particularmente, às atividades técnicas (Integração da Cadeia Logística, Desenvolvimento de Mercados, Serviços Físicos, Serviços Eletrônicos, Serviços Financeiros Postais) e à



coordenação com os trabalhos do CA e também a coordenação das atividades do COP relativas ao novo Programa de Comércio Eletrônico, implementado a partir de 2014, que visa o estabelecimento de uma solução mundial para a entrega de objetos postais oriundos do comércio eletrônico.

Além disso, representante dos Correios foi eleito para integrar o Comitê de Gestão da Cooperativa EMS (Serviço Expresso Internacional) para o período de 2014 e 2015. A cooperativa compõe a estrutura da UPU e atua na definição de normas, orientações e propostas para o bom desempenho do EMS. Quanto à União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP), o Brasil integra o Comitê de Gestão do Conselho Consultivo e Executivo no período 2014-2017.

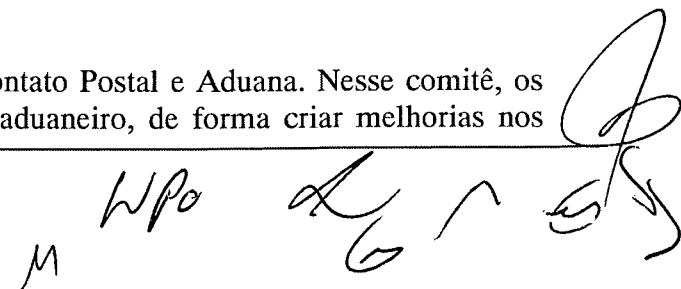
Os Correios, além da presença ao lado do Ministério das Comunicações nas atividades da UPU e da UPAEP, prosseguiram suas atividades junto a organizações internacionais do setor postal, como a Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa e a International Post Corporation (IPC). Com a IPC, cabe mencionar as ações voltadas para o desenvolvimento sustentável com o programa EMMS, destinado à medição e ao monitoramento do impacto ambiental das atividades postais. Os Correios também deram continuidade a suas atividades de colaboração internacional com outros operadores postais, em particular com os correios da Itália (Poste Italiane) e da França (Groupe La Poste).

A empresa apoiou ainda ações de cooperação técnica internacional, em consonância com a política do governo brasileiro e em reforço à sua atuação nos organismos internacionais, em particular no que se refere ao projeto "Exportações por Envios Postais para Micro e Pequenas Empresas" e sua expansão no âmbito da UPU. Cabe finalmente mencionar que os Correios receberam a visita técnica da presidente do Correio da Colômbia, interessada em conhecer a experiência brasileira em diversas áreas da atividade postal.

Em 2014, manteve-se a tendência de crescimento das encomendas internacionais oriundas do comércio eletrônico, com origem nos Estados Unidos e em países asiáticos. Consequentemente, os Correios buscaram adaptar seu processo produtivo a esse crescimento expressivo, com a ampliação de sua infraestrutura operacional dedicada às remessas internacionais. Somente no Centro Internacional de Curitiba, responsável pelas encomendas até 2 kg, a área instalada foi duplicada e o efetivo aumentou cerca de 170%.

Também em 2014, prosseguiram os estudos de desenvolvimento do Novo Modelo Logístico de Importação Postal, a ser adotado no Brasil. Esse modelo tem como foco principal atender a crescente demanda pela logística postal internacional, criando uma plataforma tecnológica de integração entre os Correios e os órgãos intervenientes do processo importador. A troca antecipada de informações sobre as encomendas entre os Correios e a Aduana (e os demais órgãos anuentes) deverá tornar mais ágil o trâmite aduaneiro e mitigar riscos, tornando o canal postal ainda mais seguro. Ao final haverá um impacto positivo nos prazos de nacionalização e de entrega das remessas postais.

O novo modelo de importação foi um dos temas constantes das reuniões do Comitê Permanente de Contato Postal e Aduana. Nesse comitê, os Correios e a Receita Federal debateram melhorias na interação entre o processo postal e o processo aduaneiro, de forma criar melhorias nos



M WPO A G R S

serviços prestados nos três Centros Internacionais dos Correios (São Paulo, Rio de Janeiro e Curitiba).

Ainda com o objetivo de aumentar a satisfação dos clientes no Brasil, os Correios concluíram um acordo com o Correio Americano (USPS), visando à migração das encomendas da plataforma *first class*, serviço sem rastreamento, para plataforma *Prime*, com rastreamento passo a passo. Dessa forma, os destinatários dessas encomendas passaram a ter acesso a um maior nível de informação desde a postagem até a entrega final.

Outros acordos para a melhoria da logística de importação com outros correios também tiveram sua negociação iniciada em 2014, o que certamente também agilizará o processo de nacionalização e de distribuição dessas remessas postais, com ganhos para o consumidor brasileiro.

Os Correios ainda deram continuidade aos estudos e às ações do projeto de internacionalização da empresa, com a possibilidade de abertura de escritórios de fomento de negócios e de operações no exterior. O projeto tem contado com o assessoramento técnico da APEXBrasil.

Em sinergia com o projeto de internacionalização, os Correios assinaram um memorando de entendimento com o Alibaba Group, uma das maiores empresas de *e-commerce* do mundo. O objetivo é ajudar empresas brasileiras – em particular as micro, pequenas e médias empresas – a ter acesso ao mercado chinês, bem como melhorar os procedimentos de logística. A parceria pretende ampliar e facilitar o mercado de comércio eletrônico entre os dois países, que tende a se expandir exponencialmente nos próximos anos.

No que diz respeito às remessas do Brasil para o exterior, foi retomado o serviço Sedex Mundi. O serviço permite o envio de documentos expressos com prazo de entrega garantido para mais de 200 países, com elevado padrão de qualidade. Com isso espera-se uma melhoria na satisfação dos clientes, com o consequente aumento de participação dos Correios no mercado de encomendas internacionais.

7. QUALIDADE E CONFIANÇA

Qualidade Operacional - A qualidade operacional alcançou o resultado de 97% da meta estabelecida. Sua aferição é realizada por meio do Índice de Qualidade Operacional, englobando os principais segmentos de produtos, como Mensagens, Encomendas, Internacional e Logística Integrada. O desempenho foi impactado por movimento grevista parcialmente deflagrado. A empresa adotou medidas contingenciais para minimizar os efeitos da paralisação, dentre as quais se destacam os mutirões nacionais com empregados das áreas operacional e administrativa.

Implantação de CEP por logradouro – Entre 2013 e 2014 foram criados e implantados mais de 55 mil Códigos de Endereçamento Postal (CEP) por logradouro, em 370 municípios de todo o País. Isso significa um aumento de 5,84% na quantidade de códigos existentes, que é de quase 943 mil. Um dos resultados desse projeto é a melhoria no processo de separação das correspondências e objetos postais nas fases de triagem, encaminhamento e distribuição, permitindo a utilização de equipamentos eletrônicos. O CEP por logradouro é criado nas cidades com mais de 50

mil habitantes na zona urbana.

Padronização e certificação de unidades – Os Correios realizam continuamente o programa de padronização de suas unidades, com intuito de verificar os procedimentos operacionais e de atendimento a seus clientes, de forma a garantir a qualidade e a eficácia dos serviços e buscar a racionalização dos processos, bem como a redução de custos. Como resultado das verificações, cabe destacar o quantitativo de unidades que obtiveram menção Diamante ou Ouro, iniciando com as agências que somam o maior número de órgãos instalados no País:

- a) Rede agências: 1.226 unidades;
- b) Unidades de Distribuição Domiciliária: 262 unidades;
- c) Centros de Gestão da Frota e Terminais de Carga: 7 unidades.

8. PRÊMIOS

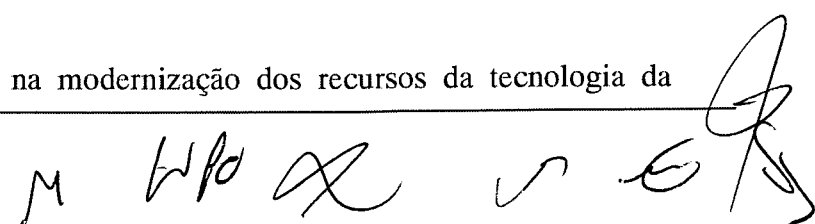
Os Correios receberam os prêmios: “Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente – 2014”, na categoria Serviços Públicos Federais (Grupo Padrão); “As 100+ Inovadoras no Uso de TI”, com o projeto Interatividade Postal (IT Mídia); “Destaque do Comércio Exterior”, com o Exporta Fácil, na categoria Apoio ao Exportador (Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e Associação de Comércio Exterior do Brasil); “Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas”, na categoria Logística e Transporte, pela terceira vez consecutiva (Negócios da Comunicação); “Melhor Empresa do Setor de” Serviços (Anuário Época Negócios 360°) e “Melhores Fornecedores da Indústria da Comunicação” (revista Negócios da Comunicação); além de terem recebido, pela décima terceira vez consecutiva, o “Marcas de Confiança”, promovido pela revista *Seleções do Reader’s Digest*.

Os Correios também foram eleitos a empresa de maior prestígio do País na categoria Serviços no ranking “As 100 empresas de maior prestígio no Brasil”, da revista Época Negócios; são a maior empresa de logística da América Latina, de acordo como ranking “500 Maiores Empresas da América Latina” (revista América Economia) e a 5ª melhor empresa de serviços públicos do País no levantamento “As Melhores da Dinheiro” (Editora Três). Receberam ainda o Prêmio Abralog de Logística na categoria Parceiros, pelo projeto “Prestação de Serviço de Atendimentos Emergenciais” (Associação Brasileira de Logística).

Além disso, os Correios e o Sedex foram os primeiros colocados da categoria Serviços — Entrega de Encomendas, no 24º prêmio Folha Top of Mind 2014, do jornal Folha de São Paulo. As duas marcas foram as mais lembradas pelos consumidores brasileiros na estreia da categoria — os Correios obtiveram 26% das menções e o Sedex, 23%.

9. EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

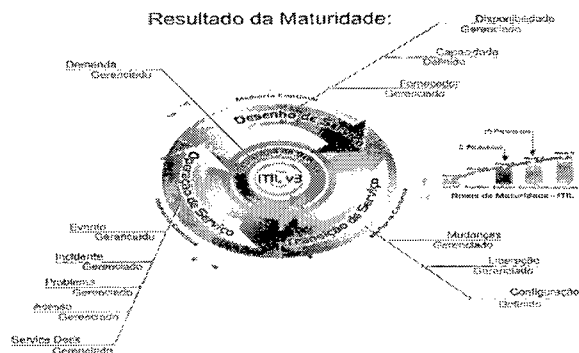
Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - O ano de 2014 foi de continuidade na modernização dos recursos da tecnologia da



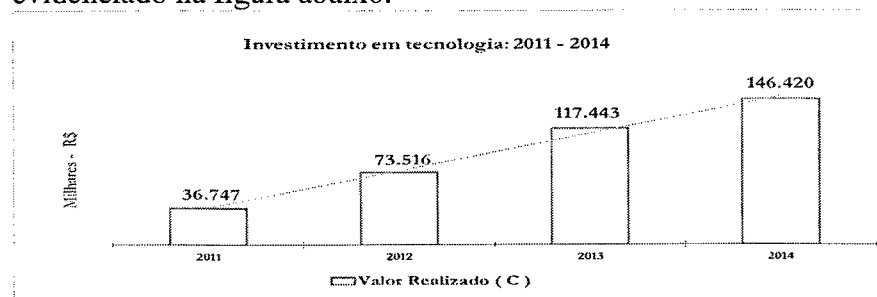
informação e comunicação dos Correios. Foram adquiridas novas plataformas de servidores x86 e RISC, que hospedam os sistemas corporativos da organização instalados nos seus respectivos *data centers*, e implantada a nuvem privada do ambiente de produção. Quanto à rede de comunicação de dados, foi licitada uma das maiores redes corporativas do mundo para dar suporte aos processos de negócios dos Correios. Com relação à Segurança da Informação, foi atualizada toda a infraestrutura de Firewalls, Concentradores de *Virtual Private Network (VPN)* e ferramentas de prevenção contra ataques de hackers.

Foram adquiridos mais de 47.500 novos equipamentos, entre microcomputadores, impressoras laser, leitores de códigos de barras, leitores CMC7, entre outros.

Na infraestrutura de telefonia, foi contratado o novo sistema (tecnologia VoIP) da Administração Central e empresa para avaliação da maturidade ITIL, onde os resultados superaram a expectativa quanto à maturidade dos processos avaliados, conforme figura abaixo.



Partindo do planejamento previsto, o resultado foi recorde, alcançando a execução orçamentária de R\$ 146 milhões, o que representa 79% do orçamento de investimento planejado na LOA 2014. Nos últimos quatro anos, foi crescente o investimento em recursos de TIC, refletindo na modernização dos recursos de tecnologia da informação e comunicação que suportam os processos de negócios dos Correios, conforme evidenciado na figura abaixo.



Handwritten signatures and initials: WPA, M, R, M, S.

Sistemas - Os Correios evoluíram significativamente em soluções para promover maior interação com seus clientes. No segmento de mobilidade, o Sistema de Rastreamento de Objetos (SRO - Móvel), de uso dos carteiros, vem recebendo aprimoramentos para dar total fidedignidade no trâmite de objetos e no controle da entrega.

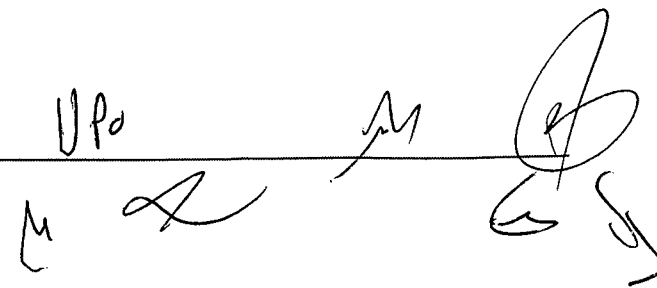
Ainda na vertente *Mobile*, encontra-se disponível funcionalidade que permite aos clientes receberem comunicação SMS sobre o trâmite de suas postagens, dando muito mais facilidade de acesso a estas informações. Além disso, diversas outras aplicações dos Correios começaram a prover sinalização por SMS às partes interessadas quanto a solicitações, andamento processual, pedidos, etc.

Os Correios também estão avançando em oferecer soluções *in house* para seus clientes. O tradicional segmento de administração de almoxarifados já está consolidado com o uso de ferramentas de sistemas, inclusive com soluções que podem ser customizadas às necessidades específicas de clientes. O Sistema de Gestão de Armazém é um desses exemplos. Outro nicho começa a ser suportado pela solução Sistema de Mensageria Expressa, que integra o trâmite de objetos entre as unidades e setores que compõem a estrutura administrativa e operacional do cliente.

Em maio de 2014 foi publicado o novo Site dos Correios. Nesta mudança, foi apresentada à sociedade a nova organização e os novos aspectos visuais do portal institucional. Além do completo alinhamento com a imagem e a marca organizacional, intrinsecamente o novo portal agrega melhorias importantes para a gestão de conteúdo pela empresa, tornando o processo de publicação mais ágil e independente. Paralelamente, ocorreu a segregação entre os sistemas do portal e o gerenciador de conteúdo propriamente dito, com servidores dedicados. Tudo para garantir maior disponibilidade destes e do portal.

Alinhado às ações do governo e à regulamentação legal, os Correios também estão evoluindo na interação com os órgãos do estado e provendo facilidades aos cidadãos, a exemplo do SIASNET/ICMSNET, Nota Fiscal Eletrônica e emissão direta de DARFs para a tributação de produtos importados via postal, entre outros.

Governança de TI - A fim de avaliar a situação da governança de TI na Administração Pública Federal, o Tribunal de Contas da União tem realizado levantamentos bianuais baseados em questionários que abordam práticas de governança e de gestão de TI previstas em leis, regulamentos, normas técnicas e modelos internacionais de boas práticas. No levantamento, realizado em 2014, os Correios obtiveram 0,85 de um total máximo de 1,0 indicando nível Aprimorado, conforme tabela abaixo.

Handwritten signatures and initials in black ink, including 'UPo', 'M', 'A', and a large signature.



Plano Estratégico de Tecnologia da Informação - Foi elaborado o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação dos Correios (PETI) para o ciclo 2015–2016, com base nos princípios da Governança de TI, para nortear as ações da TI, de forma planejada e alinhada às estratégias da empresa e corresponder às suas necessidades tecnológicas. Utilizou-se a metodologia *Balanced Scorecard* na construção dos objetivos estratégicos de TI e para metas e ações e aplicou-se a análise SWOT, considerando os fatores internos, com a identificação das forças e fraquezas da TIC percebidas pelas áreas funcionais dos Correios. Utilizou-se também, como referência, as recomendações sobre Planejamento Estratégico da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. No modelo corporativo para a governança e gestão de TI, o PETI está alinhado ao *Framework COBIT*, que visa atingir os objetivos dos Correios por meio da TIC e manter o equilíbrio entre a realização de benefícios, a otimização dos níveis de risco e a utilização dos recursos.

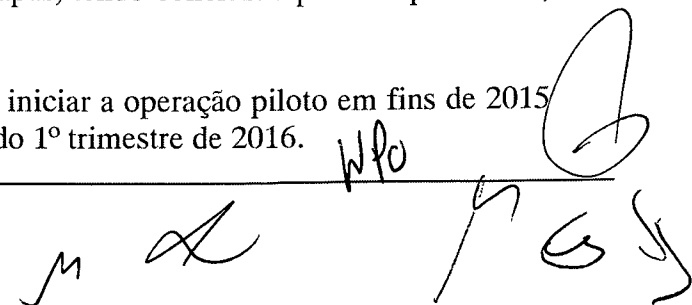
Automação Industrial - O parque de tratamento automatizado de objetos postais é composto por 66 sistemas para triagem e direcionamento de cartas e encomendas, distribuídos em 27 centros de triagem.

Com objetivo de melhorar a qualidade dos serviços e aumentar a produtividade, teve continuidade em 2014 a implantação de um amplo programa de modernização e expansão desse parque, sendo que começaram a ser produzidos 10 novos equipamentos de triagem automatizada de cartas, para instalação em quatro centros operacionais. Além disso, também começaram a ser produzidos os equipamentos para a atualização tecnológica de outras 27 máquinas já existentes para a triagem de cartas em seis centros operacionais.

Ainda em 2014, foram concluídos os processos de contratação para atualização tecnológica de todo o parque atual de máquinas de triagem de encomendas e a contratação de mais 11 sistemas de triagem automática de cartas e seis sistemas de triagem de encomendas.

O programa prevê ações estruturadas para realização do projeto de modernização e expansão em três etapas, tendo conclusão prevista para 2017, quando 41 centros estarão automatizados, com um conjunto de 107 equipamentos.

MVNO (Operador Virtual de Telefonia Móvel) - A ação estratégica foi reformulada com previsão de se iniciar a operação piloto em fins de 2015 com a oferta comercial dos serviços de telefonia móvel na rede de atendimento dos Correios no decorrer do 1º trimestre de 2016.



CITCO - A plataforma tecnológica dos Correios deixou de ser simplesmente uma área suporte para tornar-se, de fato, um dos pilares de sustentação dos negócios da empresa. A construção de um data *center moderno*, o Centro Integrado de Tecnologia e Controle Operacional (CITCO) é fator preponderante para obter reduções de custo e gerar vantagem competitiva em empresas de logística. Em 2014 foi publicado o edital de concorrência com o objetivo de contratar a elaboração dos projetos de arquitetura e de engenharia do CITCO.

10. INFRAESTRUTURA

Os Correios possuem 7.832 edificações (próprias e de terceiros), com aproximadamente 3,4 milhões de metros quadrados construídos, utilizadas nas suas atividades comerciais, operacionais e de suporte administrativo.

Transportes - A malha de transporte nacional é constituída dos modais aéreo e de superfície com a finalidade de atender a transferência de carga interestadual, mediante a terceirização de serviços, que conta com 13 aeronaves e 734 caminhões para operacionalizar o transporte diário de carga. Em complemento à malha nacional, há a malha regional cuja finalidade é permutar carga entre os municípios da mesma regional, bem como entregar em domicílio cartas e encomendas. A frota de propriedade dos Correios, empregada nas malhas regionais, finalizou o exercício com 24.691 bens, considerando motocicletas e veículos leves e pesados.

Operacional e atendimento - Compõem também a estrutura operacional 10.492 unidades especializadas nas atividades de gestão da frota, de tratamento, de cartas e encomendas, de entrega, de embarque/desembarque da carga, de logística, assim segmentadas:

TIPO	QUANTIDADE
Centro de Distribuição Domiciliária - CDD	997
Centro de Entrega de Encomendas - CEE	126
Centro de Logística Integrada - CLI	59
Centro de Serviços Telemáticos - CST	3
Centro de Transporte Operacional - CTO	41
Centro de Tratamento de Cartas - CTC	16
Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas - CTCE	25
Centro de Tratamento de Correio Internacional - CTCI	3
Centro de Tratamento de Encomendas - CTE	16
Unidade de Distribuição - UD	9.196
Terminal de Carga Aérea e de Superfície - TECA	7
Centro de Gestão de Logística Integrada - CGLI	3
TOTAL GERAL	10.492



Fonte: RAE-12/2014

A rede de atendimento dos serviços postais finalizou o exercício com 32.178 pontos, conforme quadro a seguir:

TIPO	QUANTIDADE
Agência de Correio Comercial – ACC I (próprias)	6.449
Agência de Correio Comercial – ACC I (permissionárias)	152
Agência de Correios Comunitária - AGC	4.577
Agência de Correio Filatélica – AF	31
Agência de Correio Franqueada – AGF/ACF	1.016
Caixas de Coleta – CC	18.424
Pontos de Venda de Produtos – PVP	1.529
TOTAL GERAL	32.178

Fonte: RAE-12/2014

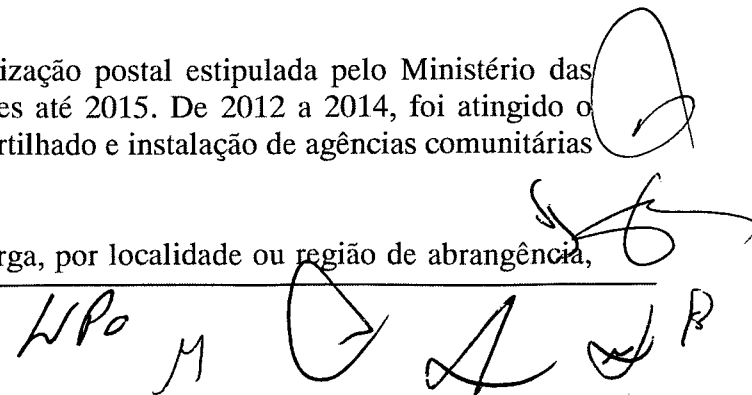
Aquisição de veículos e equipamentos – Foram adquiridos 2,8 mil veículos destinados à renovação, ampliação e reversão de locação da frota dos Correios. A idade média atual de caminhões é de dois anos e a de furgões e motocicletas de um ano. Foram adquiridas ainda 114 empilhadeiras para compor o parque de equipamentos.

Instalação/manutenção de agências – Foram inauguradas 52 agências próprias em 13 estados, com investimento total aproximado de R\$ 25 milhões destinados à adaptação do imóvel e aquisição de máquinas e equipamentos.

Agência para pequenos mercados – Desde 2012 existe uma nova modelagem de agência de Correios própria para o segmento de pequenos mercados. Do total de agências próprias inauguradas no exercício, 37 destinaram-se ao atendimento em municípios com até 15 mil habitantes. O objetivo é simplificar a infraestrutura e reduzir custos. Além de melhorar a relação custo/operacional e receita dessas unidades, o novo formato de agência tem também a finalidade de universalizar o acesso aos serviços postais e ao Banco Postal.

Universalização Postal – Os Correios desenvolveram esforços para alcançar a meta de universalização postal estipulada pelo Ministério das Comunicações, que é levar os serviços postais básicos a 4.261 distritos com mais de 500 habitantes até 2015. De 2012 a 2014, foi atingido o resultado de 96,91% da meta global para o período, por intermédio do atendimento alternativo/compartilhado e instalação de agências comunitárias em parceria com órgãos públicos, predominantemente prefeituras.

Plano de expansão da distribuição – Considerando o aumento populacional e o crescimento da carga, por localidade ou região de abrangência,



com 997 CDDs e 126 CEEs.

Terminais de autosserviço – Os equipamentos em funcionamento, sob regime de comodato, testados durante o ano, foram instalados em Brasília e Curitiba, em agências e locais de grande circulação de pessoas. Outras máquinas entrarão em operação no Rio de Janeiro e São Paulo em 2015. O autoatendimento é uma tendência mundial, cujo objetivo é dar opção e flexibilidade aos clientes na hora de enviar ou receber a sua encomenda.

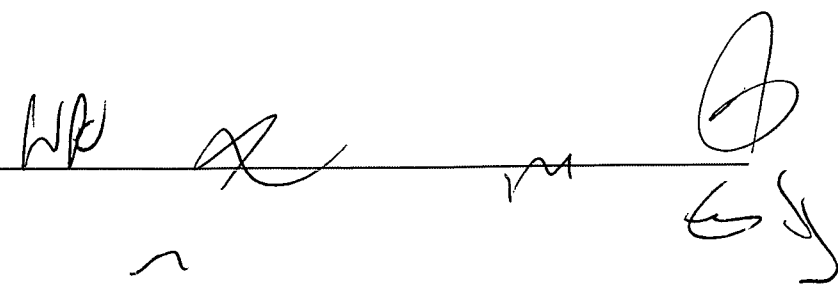
Agência conceito - A primeira agência conceito dos Correios foi inaugurada em Brasília, com 430 metros quadrados. Equipamentos interativos e de autosserviço (totem, vídeo *wall*, mesa multitoque), acesso gratuito do público à internet, sala para atendimento negocial, espaços mais confortáveis e detalhes que levam em conta a sustentabilidade são algumas das características da nova agência. A loja conceito reflete a perspectiva de uma empresa moderna, de olho no futuro e na valorização do cliente.

Cartão Correios Fácil – Desenvolvido para substituir o Cartão de Postagem com objetivo de uma abordagem comercial mais atrativa, de modernizar, facilitar e agilizar a utilização dos serviços pelas micro e pequenas empresas. O novo cartão é usado para postagens e para acessar os serviços/produtos dos Correios em todas as agências próprias e franqueadas.

Armários inteligentes – Foram iniciados os testes do projeto Armários Inteligentes nas regiões metropolitanas de Curitiba, Porto Alegre e Brasília. A proposta é disponibilizar equipamentos em condomínios para a entrega de objetos qualificados sem a necessidade de pessoa no local para recebê-los. A nova solução vai ampliar a efetividade de distribuição de objetos registrados. O projeto deverá ser concluído no primeiro semestre/2015 e a partir daí será definido o modelo para implantação em grande escala.

Companhia aérea - Foi proposta aquisição de participação acionária em empresa já constituída no ramo de transporte aéreo de carga. O processo foi aprovado pelo CADE e pela ANAC e aguarda aprovação do Ministério da Fazenda. Esta é uma ação que permitirá que os Correios se igualem aos principais operadores mundiais de *courrier*. Com essa aquisição, a empresa terá condição de entregar encomendas expressas no dia seguinte ao da postagem em todas as capitais brasileiras.

BTS - Para atender a construção das unidades foi deliberado o Modelo de Construção Padrão por meio de BTS (locação de imóvel com infraestrutura sob medida) para 12 novos prédios, visando a aquisição e/ou atualização de equipamentos de automação. Os Correios possuem cinco contratos assinados nesta modalidade, sendo que dois empreendimentos foram entregues e estão em uso pelos Correios (CCE Campinas/SPI e o COL Cajamar/SPM). Outros três estão em fase de execução do contrato (Projetos/Obras – CCE Salvador/BA, CCE Recife/PE e CCE ABC/SPM). Os demais sete projetos estão na fase de prospecção de área.



11. INVESTIMENTOS

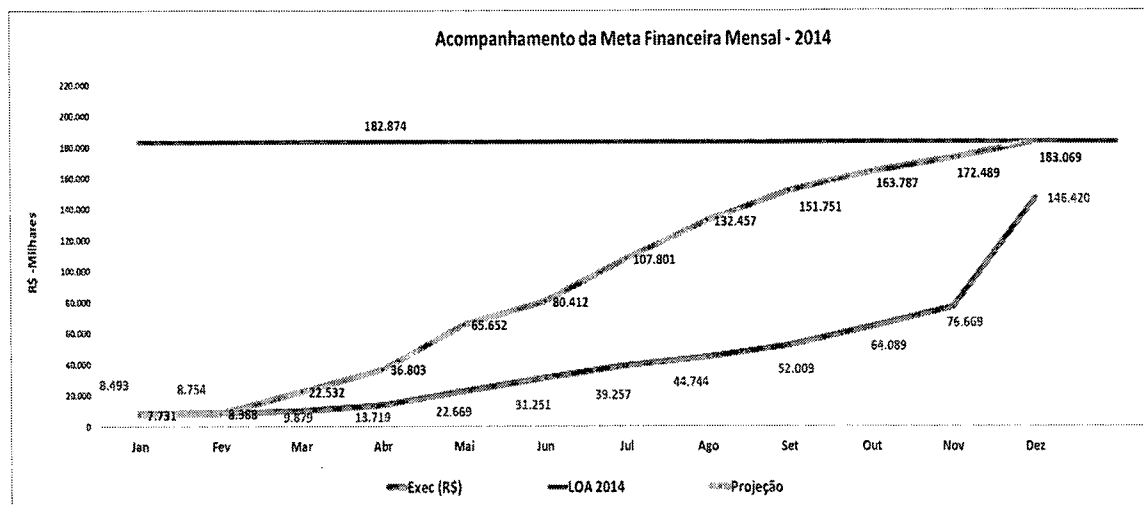
Com foco no objetivo de aprimoramento dos serviços postais, os Correios realizaram investimentos, nos últimos cinco anos, de aproximadamente R\$ 1,9 bilhão, sendo que em 2014 o montante investido atingiu R\$ 551 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas finalísticos – que contribuem para a universalização dos serviços postais - e ações de apoio, que têm por objetivo manter e dar continuidade aos investimentos já realizados.

Destaca-se o investimento de R\$ 182 milhões em modernização de veículos e R\$ 121 milhões na instalação e manutenção da rede de atendimento, propiciando a melhoria da qualidade e da produtividade operacional dos serviços prestados pelos Correios, conforto e segurança aos seus clientes e trabalhadores. E ainda, como parte da manutenção de seu parque tecnológico e produtivo, o investimento de R\$ 146 milhões em equipamentos de informática.

Infraestrutura (engenharia) - Em 2014 foram investidos R\$ 105,7 milhões em contratações de obras e serviços de engenharia (projetos, reformas, construções e/ou ampliações), na adequação ergonômica e na melhoria da infraestrutura predial, propiciando a melhoria da qualidade e da produtividade operacional dos serviços prestados pelos Correios, além de conforto e segurança aos seus clientes e trabalhadores. Dentre os investimentos em infraestrutura predial se destacam: R\$ 48,91 milhões em obras e serviços de engenharia para melhoria da rede de atendimento, incluindo a aquisição e instalação de mobiliários ergonômicos (em cumprimento às metas do TCAC nº 038/2007 firmado com o Ministério Público do Trabalho – 10ª Região); R\$ 24,39 milhões em obras e serviços de engenharia para melhoria da infraestrutura predial das unidades de tratamento; R\$ 14,11 milhões em obras e serviços de engenharia em unidades de distribuição; R\$ 13,28 milhões em intervenções de prédios administrativos e de suporte e R\$ 5,10 milhões em diversas outras intervenções para criação/instalação de unidades de atendimento, tratamento, distribuição, logística e transporte operacional.

Tecnologia da Informação (TI) - Em 2014 foram investidos R\$ 146 milhões destinados à TI. A execução orçamentária em TI representou 79% de realização. A crescente execução orçamentária de investimento refletiu na modernização do parque de TI – Rede e Produção, Software e Microinformática.

Handwritten signatures and initials: WPO, M, Z, R, G, 6, S.



12. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Os Correios, comprometidos com a questão socioambiental, desenvolvem programas com vistas a aprimorar e diversificar sua atuação para assegurar o desenvolvimento e bem estar da sociedade. Alguns programas merecem destaque:

Jovem Aprendiz: em todo o Brasil, foram contratados por tempo determinado, por meio do Programa Jovem Aprendiz, mais de 12 mil jovens, dos quais 2.988 pelo critério de vulnerabilidade socioeconômica (beneficiários do Bolsa Família, Vira Vida, medida socioeducativa);

Começar de Novo: 64 reeducandos dos sistemas prisionais, em regime aberto ou semiaberto, tiveram oportunidade de reinserção social e experiência profissional mediante convênios com as Secretarias de Justiça Estaduais e Conselho Nacional de Justiça, sendo que seis reeducandos participaram de cursos de capacitação via Pronatec no Pará, viabilizados em virtude de Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério da Justiça;

Diversidade e Inclusão – Pró-Equidade Gênero e Raça: realização de 54 ações voltadas ao tema; assinatura do Termo de Compromisso com a 5ª edição do Pró-Equidade; assinatura do Acordo de Cooperação com a Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República e órgãos da Justiça - Compromisso e Atitude pela Lei Maria da Penha; disponibilização do curso sobre diversidade para as agências franquizadas; aprovação de nota técnica para reserva de vagas de estágio em processos seletivos para estudantes negros (pardos e pretos); instituição das Mesas de Negociação Permanente para manter um diálogo contínuo com as representações dos empregados, sendo uma das mesas temáticas dedicada às questões de gênero; realização da campanha de comunicação "16 dias de Ativismo pelo fim da violência contra as mulheres";

Pessoa com Deficiência: oportunidade de experiência profissional para inserção no mercado de trabalho de 1.252 pessoas com deficiência por meio do Programa de Sustentabilidade Social SIM – Sensibilizar, Inserir, Mobilizar;

Incentivo ao estágio: oportunidade de estágio para 587 estudantes de nível médio e 936 de nível superior;

Papai Noel dos Correios: 992.808 cartas recebidas, 535.068 adotadas, 3.493 escolas e instituições participaram da campanha, estabelecendo-se 1.119 parcerias com órgãos públicos e empresas;

Concurso Internacional de Redação de Cartas: a 43ª edição registrou 3.674 redações de 2.137 escolas;

EcoPostal: doou às cooperativas 11.984 malotes e 20.846 uniformes usados, contribuindo para a geração de emprego e renda e beneficiando 3.427 integrantes;

Patrocínios esportivos: esportes aquáticos, futsal, tênis e handebol, com a inserção social de 3.306 crianças e adolescentes de baixa renda;

Patrocínio social: Investimentos de R\$ 1,3 milhão nos projetos Movimento Down e Orquestra Criança Cidadã, beneficiando cerca de 497 crianças e adolescentes.

Patrocínio cultural: 26.795 crianças e adolescentes beneficiados.

2º Inventário Corporativo de Emissão de CO₂: 84.344 toneladas de gás carbônico emitidos na execução das atividades postais no ano de 2014.

Coleta Seletiva Solidária: 44 cooperativas de catadores de materiais recicláveis beneficiadas, com a destinação de 2.440 toneladas de papel; 497 toneladas de plástico e 51 toneladas de metal.

Plantio de Mudas de Árvores: Plantio de mais de nove mil mudas de árvores.

Patrocínio de eventos na vertente ambiental: XIII Encontro Verdes das Américas, I Seminário de Planejamento estratégico Sustentável do Poder Judiciário e III Seminário Internacional de Frotas & Fretes Verde.

Agência Ecoeficiente dos Correios/Maringá (PR): Inaugurada em 26/09/2014, primeira agência a contar com projeto baseado em sustentabilidade, tais como: captação, tratamento e reaproveitamento de água de chuva, uso máximo de iluminação natural (eficiência energética); uso de telha termoacústica (para bloquear calor); ar condicionado com gás não nocivo ao meio ambiente, bicicletário e vidro com isolamento

térmico.

Aporte de nova tecnologia: Projeto Ciclomotor elétrico - teste piloto, em parceria com a empresa Ecostart e teste de dois carros elétricos em parceria com a Renault do Brasil;

1º Encontro Corporativo com Fornecedores: realizado para aprimorar os processos de relacionamento;

Eficiência Energética em Microcomputadores: Hibernação automática entre 20h e 7h dos microcomputadores, com conseqüente diminuição de 25% do consumo de energia elétrica e da emissão de mais de cinco mil toneladas de CO₂.

Reconhecimento: Os Correios foram um dos vencedores do IV Prêmio Valores do Brasil, na Categoria Fornecedor Banco do Brasil, com a ação socioambiental EcoPostal.

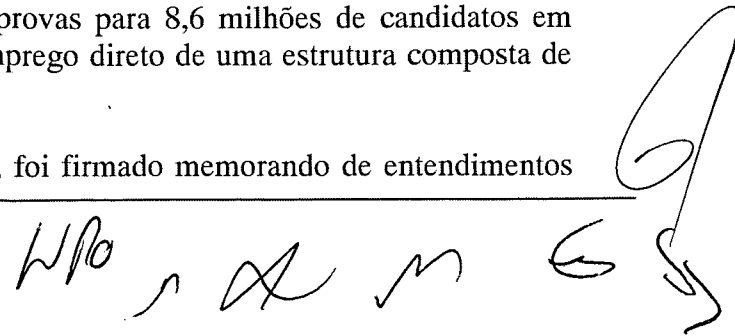
13. PARCERIAS ESTRATÉGICAS

Rede Franqueada – Foram realizados sete encontros com o Comitê de Relacionamento da Rede Franqueada dos Correios e o “Seminário de Negócios e Operações da Rede Franqueada”, proporcionando debates sobre o papel dos franqueados e a adoção de medidas de melhoria do atendimento ao cliente. Ocorreu ainda o “Encontro Nacional de Gestão da Rede de Atendimento Terceirizada” com a participação das equipes regionais de gestão da rede para avaliar os resultados de 2014 e definir as diretrizes para 2015. Para aperfeiçoar a gestão e fortalecer ainda mais o relacionamento com a rede franqueada, foi desenvolvido o “Programa de Excelência da Gestão das Franquias dos Correios”, bem como implantado o “Programa de Relacionamento com a Rede Franqueada” nas diretorias regionais, além de realizada pesquisa sobre o “Perfil dos Franqueados dos Correios”. Em agosto de 2014, foi lançado o “Carimbo Comemorativo 1000 AGFs” para celebrar a inauguração da milésima agência franqueada.

FNDE - A distribuição do livro didático é resultado de uma parceria, desde 1994, entre os Correios e o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), sendo considerada a maior operação logística da empresa. O Programa Nacional do Livro Didático no ciclo 2014/2015 registrou o envio de 298,7 milhões de livros, acondicionados em 20,5 milhões de encomendas, para atender cerca de 140 mil instituições de ensino.

ENEM - Os Correios prestaram, pelo quinto ano consecutivo, com 100% de eficiência, os serviços de entrega e coleta das provas do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) em todo o Brasil. Na operação para distribuição e coleta de provas para 8,6 milhões de candidatos em aproximadamente 17,8 mil escolas, os Correios movimentaram 1,5 mil toneladas de material, com emprego direto de uma estrutura composta de 11 mil empregados, 820 unidades distribuidoras e 14 mil rotas de transporte.

Serviço Postal Eletrônico - Alinhado ao previsto no Plano Estratégico da Empresa - Correios 2020, foi firmado memorando de entendimentos



com a empresa Valid visando à constituição de parceria estratégica, no âmbito dos negócios digitais postais, para o desenvolvimento de soluções de processamento e gestão eletrônica de mensagens com impressão remota ou entrega eletrônica.

Banco do Brasil - Contrato de prestação de serviços de Correspondente no País.

ABEMD, ANATEC, ABIGRAF e ANER – Realização de parcerias com a Associação Brasileira de Marketing Direto-ABEMD, para a realização do Prêmio Correios de Marketing Direto; com a Associação Nacional de Editores de Publicações-ANATEC, para a realização do Prêmio ANATEC e Seminário ANATEC; com a Associação Brasileira de Indústria Gráfica-ABIGRAF, para a promoção do Marketing Direto e da mídia postal; e com a Associação Nacional de Editores de Revistas-ANER, para a realização da 5ª Feira Ibero-Americana *Magazine Media Conference* – FIPE.

Serpro – Convênio de parceria para prestação de serviço de Certificação Digital como Autoridade Registradora.

Casa da Moeda – Convênio de parceria para produção de selos.

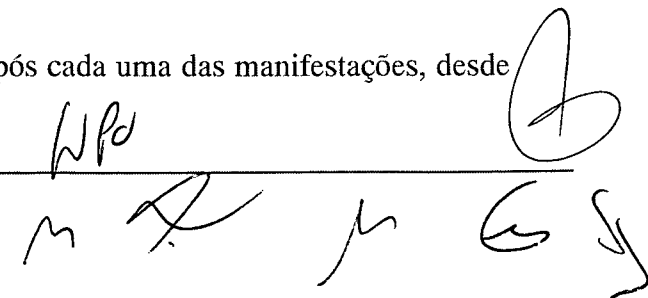
Rio 2016 - Foi firmado contrato com o Comitê Organizador dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, referente à licença de uso das marcas oficiais para criação e comercialização de produtos filatélicos e de conveniência, o que representa uma excelente oportunidade de negócios e projeção da imagem dos Correios nacional e internacionalmente.

14. RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

CAC Corporativa – Para atender de forma mais personalizada 31 clientes prioritários dos Correios, foi criada e capacitada unidade específica de atendentes da CAC. Entre as ações executadas por este grupo estão o registro, o acompanhamento e a crítica dos pedidos de informação, além da busca de soluções para as demandas dos clientes nas diversas áreas dos Correios. Com isso, o percentual de respostas em até cinco dias úteis a esses clientes saltou de 81,7% em 2012 para 90,75% em setembro de 2014.

Fale com os Correios - Cerca de 60% das manifestações dos clientes são recepcionadas pelo canal Fale com os Correios, o qual passou a responder no prazo médio de um dia as manifestações passíveis de automatização e centralização.

Facebook - Foram respondidos, aproximadamente, 20.200 manifestações, no prazo médio de duas horas após cada uma das manifestações, desde que tenham ocorrido em horário comercial.



Fórum de clientes – Foram realizados 13 fóruns com o Instituto de Desenvolvimento do Varejo, com a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços e com os maiores clientes do segmento de telecomunicações. O fórum tem por finalidade captar a percepção dos clientes dos principais segmentos de mercado e atender às suas necessidades específicas. As reuniões são realizadas periodicamente com representantes das principais organizações como bancos/administradoras de cartões, concessionárias de telefonia, governo e comércio varejista/e-commerce.

Política de Relacionamento com Segmento de Clientes Governo - Os Correios implementaram condições diferenciadas visando estreitar o relacionamento e gerar novos negócios com os Órgãos Públicos. Foi inserida na página institucional dos Correios o ambiente Para Governo, onde o gestor público terá a sua disposição informações sobre produtos e serviços que podem auxiliá-lo em sua gestão.

Sistema de Gestão e Espera em Fila - Visando uma melhor gestão de filas e atendimento a determinações legais, foi implantado o Projeto Soluções de Gerenciamento de Filas, que possibilitará o atendimento das legislações municipais e estaduais de tempo de espera em fila, além de viabilizar a priorização de serviços e de clientes, imprimindo uma maior agilidade/qualidade ao atendimento de varejo.

Ouvidoria – Em 2014, a Ouvidoria recebeu 71.782 manifestações, sendo a maioria referente a objetos postados. Desse total, 713 foram denúncias. A partir da análise das manifestações dos clientes e processos da empresa, apresentou 93 proposições de melhoria. A Ouvidoria analisa todas as sugestões registradas no sistema Fale Conosco e encaminha para as áreas responsáveis pelos respectivos assuntos. Em 2014 foram catalogadas 1.692 sugestões.

SIC – Em 2014, os Correios receberam, via Serviço de Informações ao Cidadão, subordinado à Ouvidoria, 2.236 pedidos de informação nos termos da Lei 12.527 (Lei de Acesso à Informação).

15. TRANSPARÊNCIA DA GESTÃO NAS CONTRATAÇÕES E GESTÃO DE CONTRATOS

As informações básicas sobre os processos de contratação e os contratos estão disponíveis no portal Correios, para controle e transparência pública dos procedimentos. Dos valores licitados e homologados em 2014, 88% foram realizados por meio de pregão eletrônico. Os processos homologados no exercício em todas as modalidades de licitação resultaram em 2.459 contratações, correspondentes a R\$ 2,265 bilhões.

16. PESSOAS

O exercício foi encerrado com 120.461 empregados, significando uma redução em relação ao exercício de 2013, motivada, principalmente, pelo

Plano de Desligamento Incentivado para Aposentados (PDIA). Ainda assim, os Correios continuam como o maior empregador celetista público do País.

Até dezembro de 2014, aproximadamente cinco mil empregados fizeram adesão ao PDIA e se desligaram da empresa, aproveitando os incentivos e benefícios previstos no plano. Com esta ação, os Correios contribuem para o bem estar e segurança dos ex-empregados nesta nova etapa de vida e possibilitam a contratação de novos empregados a serem selecionados por meio de concurso público.

Visando criar melhores condições para os Correios alcançarem o nível de maturidade de uma empresa de classe mundial, foram investidos R\$ 27,1 milhões em ações de treinamento, desenvolvimento e educação. Foram concedidas 1.167 bolsas de estudo para cursos de idiomas, graduação e pós-graduação. Ademais, foram ofertados internamente 95 cursos em Ensino à Distância, que viabilizaram 110.066 certificações, e 5.102 ações presenciais com 176.309 participações em eventos internos e externos.

Os Correios, no cumprimento à Lei 12.761/2012, e em aderência ao Programa de Cultura do Trabalhador, firmaram contrato com vistas a beneficiar cerca de 70% dos seus empregados e jovens aprendizes com o Vale Cultura, com a finalidade de estimular o acesso da força de trabalho com consumo de bens, serviços e atividades culturais.

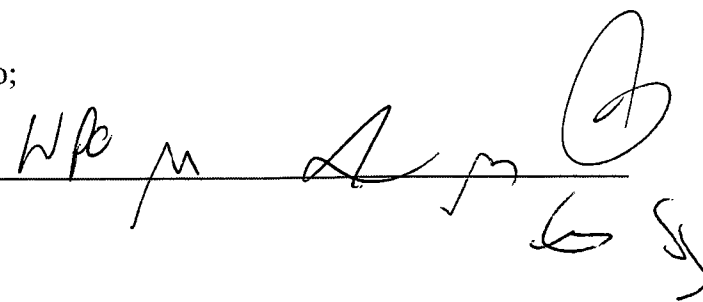
Em 2014, foi assinado um convênio entre os Correios e a Postal Saúde para administrar o plano CorreiosSaúde. Por esse instrumento, a caixa de assistência ficou encarregada do desenvolvimento de ações relativas à promoção da saúde e à prevenção de doenças de empregados da mantenedora. Dentre os principais, destacam-se o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, os Programas de Cinesioterapia, Ginástica Laboral, Terapia Comunitária e Saúde Bucal. O plano garante atendimento com assistência médica, hospitalar e odontológica para mais de 400 mil beneficiários, dentre empregados, aposentados e dependentes, utilizando rede composta por mais de 25 mil prestadores em todo território nacional.

Os Correios patrocinam também, para seus empregados, o Instituto de Seguridade Social dos Correios (Postalis), que administra planos de benefícios de previdência complementar para mais de 140 mil participantes, entre empregados em atividade, aposentados e pensionistas.

17. PERSPECTIVAS PARA 2015

Em 2015, serão investidos R\$ 803,97 milhões com foco na redução de custos, aumento da produtividade e melhoria da qualidade dos serviços prestados:

- R\$ 5,02 milhões na adequação à demanda do mercado de ampliar a infraestrutura de atendimento;
- R\$ 70,12 milhões para ampliar a infraestrutura de tratamento/distribuição e logística;
- R\$ 41,28 milhões em manutenção das unidades administrativas;



- R\$ 215,45 milhões na manutenção e expansão de equipamentos, máquinas, veículos e móveis;
- R\$ 168,24 milhões em ativos de informática, com foco na modernização das áreas fim e meio da empresa.
- R\$ 303,85 na manutenção da infraestrutura de atendimento, produção, distribuição e logística.

Estes investimentos em infraestrutura são fundamentais para acelerar o avanço nos processos de internacionalização dos Correios, de aprimoramento na prestação dos serviços bancários, da diversificação de produtos e serviços, da intensificação da responsabilidade social e ambiental e do domínio dos meios de produção, dentre outros.

O ano de 2015 será de continuidade da implantação de projetos estruturantes visando tornar os Correios uma empresa de classe mundial.

18. AGRADECIMENTOS

O ano de 2014 foi dedicado à implantação de medidas com o objetivo de suprir os Correios de uma estrutura que possibilite atingir sua visão de futuro de ser uma empresa de classe mundial. A Diretoria Executiva tem a convicção de que a transparência no relacionamento com a sociedade, seus empregados e seus parceiros é ferramenta fundamental para a consecução de seus objetivos.

A dedicação e comprometimento de nossos colegas de trabalho, o profissionalismo de nossos parceiros e o apoio dos órgãos governamentais, mais uma vez, fizeram a diferença na busca da excelência na gestão.

19. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

WPO M M O
G G S