

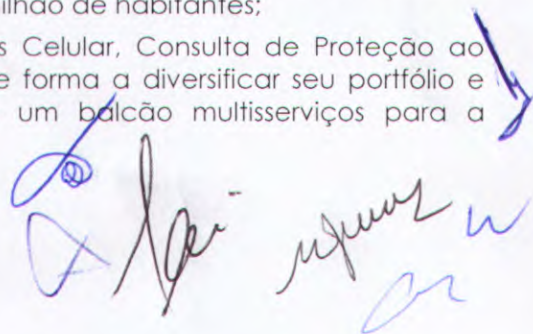
À Sociedade Brasileira,

Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Contábeis, relativos ao exercício de 2017, contendo os principais resultados alcançados, informações que possibilitam o conhecimento da empresa, assim como suas principais perspectivas para o próximo exercício.

## 1. Destaques do exercício de 2017

- I. Lançamento do Programa DEZ em 1, que consiste no conjunto de ações que buscam a reversão da situação financeira da empresa. Os principais resultados obtidos no 1º ano do programa foram: definição e divulgação da nova Estratégia Correios; implantação do novo Modelo Operacional; adoção da Metodologia Orçamento Base Zero (OBZ), visando maior controle de custos; priorização de 22 processos-chave, divididos em 4 ondas de otimização de processos: tratamento; captação de atacado; distribuição e coleta e entrega final.
- II. Implantação do Novo Modelo Operacional, abrangendo estrutura organizacional e revisão da cadeia de valor, com o propósito de explorar as sinergias operacionais, otimizar a eficiência dos serviços corporativos, aumentar o controle e a responsabilização, reforçar as capacidades e cooperações comerciais, promover a otimização do enfoque em vendas e fortalecer a capacidade digital e de inovação. Destaca-se no novo modelo, a criação da Vice-Presidência de Negócios Públicos (VINEP), que tem como função gerir e desenvolver o relacionamento com os órgãos e instituições públicas, e a criação da Vice-Presidência de Canais (VICAN), que tem a função de buscar alternativas rentáveis para estar acessível à todos os clientes e proporcionar experiência diferenciada nas interações com seus clientes;
- III. Com a implantação do novo modelo operacional, a estrutura dos Correios passou a contar com o Centro de Serviços Compartilhados (CSC), dividido nas centrais Financeira, Administrativa, Tecnologia da Informação e de Gestão de Pessoas. Desde de outubro de 2017, a Vice-Presidência de Administração (VIPAD) adota as ações necessárias à consolidação deste modelo. A implantação dos CSCs visa promover maior eficiência, geração de valor, redução de custos e melhoria da prestação dos serviços.
- IV. Aprovação dos Direcionadores do Modelo Operacional Futuro dos Canais de Atendimento dos Correios, no qual constam análise qualitativa e quantitativa (atividades, dimensionamento, localização, receita e perfil dos clientes), benchmark com outras Administrações Postais e afins, Canais digitais utilizados no mercado e o modelo arquitetônico futuro. Adicionalmente, ainda foi aprovado o Modelo Operacional Futuro de Canais dos Correios, onde foi definida a estratégia de ocupação e segmentação de mercado (portfólio, localidade, perfil dos clientes, porte de unidade por volume de negócios, visão integrada dos canais e atuação de unidades próprias e terceirizadas).
- V. Implantação da Política Comercial dos Correios, com a sistematização do relacionamento com seus clientes, contemplando um conjunto de benefícios disponibilizados em função do volume global de negócios e da prestação das contrapartidas previstas;
- VI. Implantação do novo modelo de importações, o qual permite o aprimoramento de ferramentas de auxílio aos usuários para recebimento de suas encomendas internacionais, reduzindo riscos e agilizando os prazos de entrega. Esta funcionalidade está disponível no Portal Importador, no site dos Correios;
- VII. Formalização do Plano de Marketing, contendo a estratégia de atuação junto aos entes governamentais, em alinhamento com os direcionadores da Estratégia Correios;
- VIII. Implantação do envio de exportações postais com DUE (Declaração Única de Exportação) e o emprego de tecnologia que permite intercâmbio de informações e agiliza o desembaraço no destino;
- IX. Criação de Códigos de Endereçamento Postal (CEP) por logradouro, em 21 municípios brasileiros, beneficiando uma população estimada de 1,8 milhão de habitantes;
- X. Lançamento de novos produtos e serviços como Correios Celular, Consulta de Proteção ao Crédito – CPF e CNPJ, Postal Resposta, Clique e Retire, de forma a diversificar seu portfólio e consolidar a rede de atendimento dos Correios como um balcão multisserviços para a população e o governo.

## 2. Estratégia corporativa



Por meio do Programa DEZ em 1, foi elaborada a Estratégia Correios 2017/2022. Esta foi construída a partir da realização de diagnóstico empresarial, que contemplou a análise do Plano Estratégico 2020, a análise do ambiente (interno e externo), as tendências de mercado – internacional e nacional, as melhores práticas adotadas pelas administrações postais no mundo e a situação econômico-financeira da empresa.

A partir do resultado do diagnóstico, a Identidade Corporativa foi atualizada, a saber:

- I. Negócio: Soluções que aproximam.
- II. Missão: Conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções postais e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas.
- III. Visão: Ser a primeira escolha do cliente nos produtos e serviços oferecidos.
- IV. Valores: Integridade; respeito às pessoas; responsabilidade; orgulho; compromisso com o resultado e orientação ao futuro.

A Estratégia Correios contempla os Objetivos Estratégicos distribuídos em horizontes e fases. A gestão dos horizontes, definidos pela maturidade dos produtos e serviços, permite uma avaliação dos negócios de forma abrangente e simultânea, objetivando manter a sustentabilidade financeira da empresa, bem como enfrentar a concorrência tempestivamente, em sintonia com as tendências do consumidor. As fases possuem caráter temporal e objetivam aumentar a rentabilidade, melhorar a execução operacional e o crescimento da receita e do *market share*.

### **3. Ambiente macroeconômico**

De acordo com o Fundo Monetário Internacional (FMI), o crescimento do PIB global em 2017 alcançou 3,80%, ficando acima da variação observada no ano anterior, de 3,20%. Na composição desse crescimento do ano anterior, houve forte influência das principais economias, cujas taxas de expansão apontaram para a melhoria do desempenho no comparativo a 2016: EUA (2,30%, ante 1,50%), Japão (1,70%, ante 1,00%), China (6,90%, contra 6,70%) e Zona do Euro (2,30%, contra 1,80%).

No Brasil, a atividade econômica mostrou avanços nos fundamentos em 2017, embora de maneira moderada, após o fraco desempenho de 2016. No quarto trimestre de 2017, o PIB cresceu 2,10% no comparativo com o mesmo período do ano anterior, com destaque, pela ótica da oferta, para o crescimento da agricultura, com expansão de 6,10%, e do consumo das famílias, pela ótica da demanda, que experimentou crescimento de 2,60% no mesmo período. O crescimento da economia brasileira, em 2017, alcançou 1,0%, encerrando o ciclo de contração iniciado em 2015.

No mercado de trabalho, segundo dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), houve o fechamento de 20.832 vagas em 2017. A taxa de desemprego (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD contínua) recuou para 11,80% no quarto trimestre de 2017, após alcançar 12,40% no terceiro trimestre.

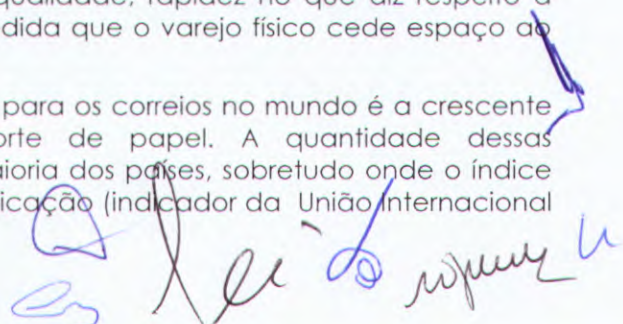
As taxas de inflação registraram níveis inferiores em relação a 2016. O IPCA, inflação oficial, registrou variação de 2,95%, ante 6,29% no ano anterior. O INPC avançou 2,07%, contra 6,58%. E o IGP-M variou -0,52%, ficando abaixo do resultado do ano anterior, 7,17%.

O Índice de Serviços Postais (ISP), que reajusta os serviços de monopólio dos Correios, avançou 3,52% em 2017, ante 7,17% no ano anterior, registrando a menor variação anual da série histórica, iniciada em 2007. As tarifas postais passaram por duas atualizações no exercício de 2017, sendo a primeira (reajuste) de 7,49%, em maio, e a segunda (revisão) de 10,22%, em outubro, correspondendo, este último, na manutenção de recomposição de 8,90% concedida em 2015 e 1,21% aplicado em novembro de 2017.

### **4. Ambiente postal**

O mundo está passando por uma revolução tecnológica que está reverberando em todos os setores da economia, incluindo o postal. Há um progresso contínuo em termos de conectividade digital global e do uso de novas tecnologias de informação e comunicação, modelando novos comportamentos dos consumidores, os quais estão demandando conveniência, qualidade, rapidez no que diz respeito à entrega de correspondências e encomendas/pacotes, à medida que o varejo físico cede espaço ao varejo *on-line* (era do *e-commerce* global).

Um dos grandes desafios colocados pelas novas tecnologias para os correios no mundo é a crescente substituição em relação às correspondências em suporte de papel. A quantidade dessas correspondências continua declinando ano após ano na maioria dos países, sobretudo onde o índice de desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (indicador da União Internacional



das Telecomunicações) é mais alto. Esta queda é estrutural e a avaliação dos grandes pesquisadores e empresas de consultorias em todo o mundo é de que ela é irreversível e cada vez mais rápida.

Diante desse ambiente, os operadores postais de modo geral estão promovendo a diversificação seletiva para diminuir a dependência do segmento de correspondências em suporte de papel na composição de suas receitas, ao mesmo tempo em que estão defendendo esse segmento em declínio, uma vez que ainda gera receitas relevantes.

**Tabela 1 – Segmentação das receitas do setor postal mundial (%)**

Segmentação das receitas	2011	2016
Correspondências	49,4%	38%
Encomendas & Expressos	15,5%	20,2%
Serviços Financeiros	17,5%	25,9%
Logística de recarga	10,7%	10,1%
Outros	6,9%	5,8%

Fonte: UPU

<sup>1</sup> União Postal Universal (UPU) - agência especializada das Nações Unidas (ONU) para o setor postal, congregando 192 operadores postais.

<sup>1</sup> Até a presente data não foram divulgadas, pela UPU, as estimativas de 2017.

Ainda, para enfrentar o processo acelerado de substituição da correspondência em suporte de papel pelas novas mídias eletrônicas, a principal estratégia dos correios no mundo, em especial os de países industrializados, tem sido o fortalecimento dos segmentos de encomendas, logística, serviços digitais e serviços financeiros, uma vez que esses segmentos têm potencial para recompor as receitas perdidas com o segmento de correspondência, por representarem atividades em rede, as quais podem gerar ganhos de escala e escopo.

Além disso, para se manterem rentáveis, relevantes e atenderem às novas demandas dos clientes, os operadores postais estão simplificando os processos operacionais e administrativos, investindo no chamado autosserviço, bem como ajustando suas estruturas operacionais, otimizando os recursos, reduzindo as despesas/custos, sobretudo com pessoal, e adotando também tecnologias que promovem mais agilidade e controle sobre os processos.

## 5. Desempenho econômico-financeiro

Em 2017, foram entregues 6,297 bilhões de objetos, um decréscimo de -7,44% em relação a 2016 (6,766 bilhões).

Os Correios apresentaram decréscimo em seus negócios de -3,05% na receita nominal de vendas, passando de R\$ 18,9 bilhões em 2016 para R\$ 18,3 bilhões em 2017. A receita total foi reduzida em 8,60%, passando de R\$ 20,3 bilhões para R\$ 18,5 bilhões.

O decréscimo de -3,05% na receita da empresa foi impulsionado, principalmente, pelos segmentos Marketing (-R\$ 61,8 milhões), Mensagem (-R\$ 376,0 milhões) e Serviços Financeiros (-R\$ 941,6 milhões). A despesa total foi reduzida em -17,90%, de 2016 para 2017, passando de R\$ 20,8 bilhões para R\$ 17,9 bilhões, impactada pela reversão no Pós-Emprego Saúde em R\$ 2,9 bilhões motivada pela decisão do TST no julgamento do dissídio coletivo 2017/2018, bem como da Resolução CGPAR nº 23 de 2018, bem como pelas medidas de Contingenciamento nas Despesas de Custeio aplicadas em 2017, que resultaram na redução das despesas com gratificações (R\$ 84,1 milhões), com serviços de terceiros (R\$ 70,2 milhões), com patrocínio, publicidade de propaganda (R\$ 105, milhões), com a rede de transportes (R\$ 14,2 milhões), etc. O resultado dos Correios foi R\$ 667 milhões. Os ativos somaram R\$ 13,5 bilhões, apresentando uma redução de -6,66% em 12 meses. O patrimônio líquido é de R\$ 159,5 milhões, crescimento de 257,43% nos últimos 12 meses.

	R\$ milhões		
Resultado	2016	2017	2016-2017
Receita Bruta de Venda	18.886	18.310	-3,05%
Receita Líquida de Venda	17.682	17.337	-1,95%
Despesa Total	21.805	17.902	-17,90%
Resultado Líquido	-1.490	667	144,77%
Resultado Financeiro	204	-74	-136,27%
	R\$ milhões		
Patrimoniais	2016	2017	2016-2017
Ativo	14.527	13.560	-6,66%

Imobilizado	6.646	6.470	-2,65%
Patrimônio Líquido	-101	159	257,43%

Infraestrutura e Rede	2016	2017	2016-2017
Unidades	6.006	5.719	-4,78%
Edificações	8.095	6.806	-15,92%
Rede de Atendimento	13.105	11.702	-10,71%
Frota	25.043	25.035	-0,03%

Perfil dos Empregados	2016	2017	2016-2017
<b>Empregados (qtde)</b>	<b>115.469</b>	<b>107.989</b>	<b>-6%</b>
Feminino	26.942	25.162	-6%
Masculino	88.527	82.827	-6%
<b>Escolaridade (qtde)</b>			
Fundamental Incompleto	1.055	717	-32%
Fundamental	2.310	1.963	-15%
Ensino Médio	82.071	72.836	-11%
Graduação	30.083	32.473	8%
Rotatividade de Empregados (%)	1,2	6,6	%

Principais Benefícios ao Empregado	2016	2017	2016-2017
Planos de Saúde	1.522	1.468	-3,55%
Previdência	375	440	17,33%
Pós-Emprego (Previdência e Saúde)*	1.619	-1.790	-210,56%
Outros Benefícios**	1.605	1.590	-0,93%

Fonte: Balancete Contábil com 2016 reapresentado

\*Previdência/Saúde Complementar: são os benefícios pós-emprego relativos a saúde e previdenciários disponibilizados a empregados, aposentados e pensionistas, em decorrência das relações de trabalho ou da sucessão, em direitos e obrigações. Composto pelo valores de provisão acrescidos das despesas definitivas

\*\*Outros Benefícios: vale refeição, vale alimentação, cesta, auxílio creche, reembolso babá e auxílio especial para filhos com necessidades especiais.

## 5.2 Quadro demonstrativo das variações da receita por segmento

Em 2017, o resultado na venda de produtos e serviços foi regressivo em -3,05% em relação ao ano anterior. Segmentos que influenciaram a queda das receitas em relação ao mesmo período do exercício anterior:

R\$ milhões

Receitas	2016	2017	2016-2017	2016-2017
<b>Receita de Vendas (Bruta)</b>	<b>18.886</b>	<b>18.310</b>	<b>-3,05%</b>	<b>-576</b>
Mensagem	8.963	8.587	-4,20%	-376
Encomenda	6.309	7.012	11,14%	703
Serviços Financeiros	1.223	281	-77,02%	-942
Marketing	626	564	-9,90%	-62
Malote	482	458	-4,98%	-24
Logística Nacional	585	623	6,50%	38
Logística Internacional	414	493	19,08%	79
Conveniência	253	252	-0,40%	-1
Outros	31	40	29,03%	9

## 6. Negócios

### 6.1 Segmentos de negócio

#### 6.1.1 Mensagem

O negócio mensagem oferece serviços para o envio de correspondências, de natureza administrativa, social ou comercial que contenham informação de interesse específico do destinatário. É o que se denomina atualmente de comunicação física ou off-line.

Os principais produtos do portfólio são Franqueamento Autorizado de Cartas (FAC), carta e remessas, que podem ser associados a serviços adicionais como Aviso de Recebimento, entrega Mão Própria e registro, que permite o acompanhamento da entrega por SMS.

No que se refere à comunicação on-line ou eletrônica, os Correios disponibilizam opções classificadas como híbridas: mensagens que adentram de forma eletrônica e são impressas para entrega física aos destinatários, como o e-carta, a carta via internet e o telegrama.

O desempenho do segmento foi de aproximadamente R\$ 8,58 bilhões, 4,20% menor em relação a 2016, com redução de R\$ 376 milhões.

### **6.1.2 Encomenda**

A prestação do serviço de encomendas inclui recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos, com ou sem valor mercantil, por via postal. O portfólio visa atender às necessidades dos usuários. São serviços de encomendas:

- Com urgência na entrega – SEDEX;
- Com urgência na entrega em prazos exíguos - SEDEX Hoje, SEDEX 10 e SEDEX 12;
- Com conciliação de prazo de entrega e preço - PAC (Prático, acessível e confiável).

Complementando o portfólio, os Correios oferecem também a Logística Reversa, serviço de retorno de encomenda, mediante autorização de postagem, com possibilidade de entrega simultânea de outra encomenda no momento da postagem ou da coleta.

O desempenho do segmento foi de R\$ 7,01 bilhões, representando crescimento de 11,14% em relação a 2016 e incremento de R\$ 703,6 milhões.

### **6.1.3 Serviços financeiros**

O segmento financeiro abrange os serviços: Banco Postal, Tele Sena, Postal Cap, Vale Postal nacional e internacional, aporte e saque, recebimento de contas e consórcio, sendo o Banco Postal o serviço com maior relevância no segmento.

Os Correios, por meio do serviço de correspondente bancário - Banco Postal, oferecem diversos serviços bancários, como recebimento e pagamentos de títulos, parcelamento de contas, cartões de crédito, pagamento de salários e de benefícios do INSS e oferta de crédito, entre outros.

A premissa básica da parceria com o Banco do Brasil é a inclusão bancária de milhões de brasileiros em localidades onde não há agências nem correspondentes bancários.

Em 2017, foram abertas cerca de 96 mil contas correntes, com mais de 148 milhões de transações bancárias realizadas e volume de crédito concedido na ordem de R\$ 248,1 milhões.

O desempenho do segmento financeiro foi de R\$ 281 milhões no ano de 2017.

### **6.1.4 Marketing Direto**

O negócio marketing direto oferece ao mercado soluções para a comunicação dirigida de caráter publicitário, promocional e/ou informacional, por meio das quais os clientes podem promover seus produtos, serviços ou negócios.

Os principais produtos do portfólio são a mala direta e a entrega direta, que, juntos, representam a maior parte da receita do segmento de negócio. A mala direta permite o envio de mensagens publicitárias, já a entrega direta é um serviço específico para a distribuição em domicílio de publicações periódicas, como revistas, boletins, catálogos e tabloides promocionais.

O desempenho do segmento foi de aproximadamente R\$ 564 milhões, 9,90% menor em relação a 2016, com redução de R\$ 61,8 milhões.

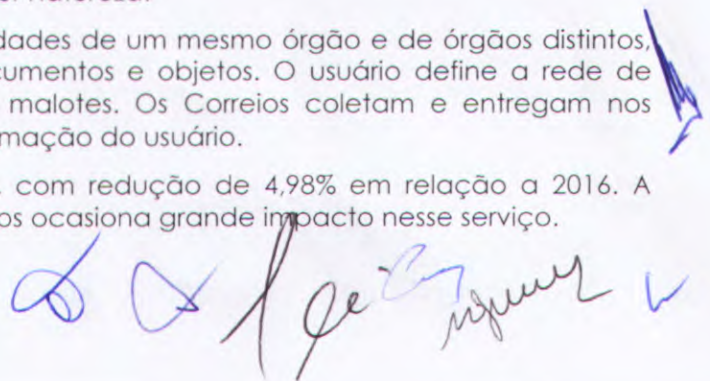
### **6.1.5 Malote**

Serviço de coleta, transporte e entrega com regularidade e frequência definidas, em todo o território nacional, de remessa agrupada de objetos de qualquer natureza.

Permite o trâmite de documentos e objetos entre unidades de um mesmo órgão e de órgãos distintos, agilizando e facilitando o fluxo de informações, documentos e objetos. O usuário define a rede de pontos e a frequência de expedição semanal dos malotes. Os Correios coletam e entregam nos respectivos pontos e nas frequências conforme programação do usuário.

O desempenho do segmento foi de R\$ 458 milhões, com redução de 4,98% em relação a 2016. A substituição do encaminhamento de documentos físicos ocasiona grande impacto nesse serviço.

### **6.1.6 Logística Nacional**



Nos Correios as operações logísticas têm a função de realizar a interface com as áreas comercial e de negócios com o setor público para a negociação com clientes e posterior desenvolvimento de soluções customizadas. Destacaram-se no exercício de 2017:

- Operacionalização do Correios Log+, o *e-fulfillment* dos Correios, contemplando uma solução completa de logística integrada;
- Elaboração da metodologia para acompanhamento de recursos utilizados e gastos na operação dos livros didáticos do maior cliente público da empresa, o FNDE, que é responsável por 47% da receita do segmento;
- Realização de atividades remanescentes de encerramento pós Jogos Olímpicos e Paraolímpicos Rio 2016, com destaque para: movimentação de 30 milhões de itens, encerramento dos processos de armazenagem (sistema WMS), destinação de bens e recursos financeiros, fechamento do inventário junto ao Comitê Rio 2016.
- Distribuição de kits para recepção de canais digitais, em parceria com a Seja Digital (EAD - Entidade Administradora da Digitalização de Canais TV e RTV), às famílias cadastradas em programas sociais do Governo Federal, de acordo com o cronograma definido pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicação, por meio das agências dos Correios em todo o Brasil, onde além da entrega do kit, contendo conversor e antena digital, os beneficiários recebem um treinamento para instalação do equipamento.

O desempenho do segmento foi de aproximadamente R\$ 623 milhões, representando crescimento de 6,50% em relação a 2016.

#### 6.1.7 Logística Internacional

Os serviços internacionais são, em sua maioria, decorrentes da adesão do Brasil à Convenção Postal Universal. Assim, congregados por meio da União Postal Universal (UPU), os correios mundiais formam entre si a maior rede logística do planeta, atingindo cidades em mais de 200 países.

No Brasil, os Correios possuem a maior rede logística para captação e para a entrega de remessas postais. A empresa oferece várias modalidades de serviços internacionais para o envio de documentos e de mercadorias. Essa rede logística também é responsável pela entrega no território brasileiro de remessas provenientes dos outros países, em especial aquelas decorrentes de compras realizadas no exterior por meio eletrônico.

Os Correios oferecem as soluções logísticas Importa Fácil e Exporta Fácil, especialmente desenhadas para o importador e o exportador que necessitem de apoio nas suas operações comerciais com outros países.

Embora as receitas de 2017 dos serviços de exportação tenham decrescido 11,11% em relação ao ano anterior, o resultado positivo do segmento internacional foi devido ao aumento de 38,87% das receitas dos serviços de importação. Isso reflete um crescimento global do segmento internacional, com relação a 2016, de 19,08%.

Os serviços internacionais sofreram grandes evoluções em 2017, decorrentes das decisões do 26º Congresso da União Postal Universal (UPU), destacando-se aprovações da nova metodologia de gastos terminais, do Plano de Integração de Produtos e do programa de promoção e desenvolvimento do comércio eletrônico.

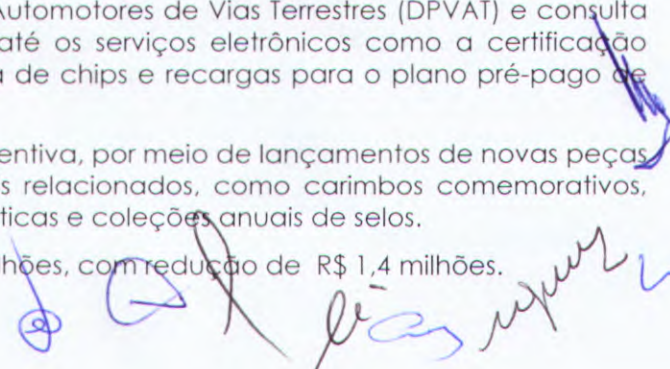
A receita dos serviços internacionais em 2017 foi de R\$ 493 milhões, representando um incremento de R\$ 78,8 milhões.

#### 6.1.8 Conveniência

A conveniência é composta por uma linha de produtos e serviços que vão desde caixas de encomendas e envelopes, emissão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), requerimento do pagamento do Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres (DPVAT) e consulta de proteção ao crédito (CPF e CNPJ), chegando até os serviços eletrônicos como a certificação digital. Em 2017, foi incorporada ao portfólio, a venda de chips e recargas para o plano pré-pago de telefonia do Correios Celular.

O segmento ainda é responsável pela filatelia, que incentiva, por meio de lançamentos de novas peças filatélicas, o colecionismo de selos postais e materiais relacionados, como carimbos comemorativos, aerogramas, envelopes, cartões-postais, cartelas temáticas e coleções anuais de selos.

O desempenho do segmento em 2017 foi de R\$ 252 milhões, com redução de R\$ 1,4 milhões.



## 6.2 Projetos

- I. **Projeto Passaporte:** A Polícia Federal e os Correios assinaram em 2016 termo de cooperação com vistas à realização de teste de viabilidade para a emissão e entrega de passaporte nas agências dos Correios. Em 2017 foram executados testes e tratativas com a Polícia Federal. A previsão para implantação do serviço é o primeiro semestre de 2018.
- II. **Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais – SES/MG:** Contrato para transporte e distribuição de medicamentos.
- III. **Automação de encomendas:** Atualização tecnológica das máquinas de triagem de São Paulo/SP, Indaiatuba/ SP, Belo Horizonte/MG, Rio de Janeiro/RJ e Recife/PE, assegurando ganho em produtividade e qualidade das informações, bem como implantação de duas novas máquinas de triagem automática em São Paulo: uma em Cajamar para grandes pacotes e uma em Jaguaré, na capital, para pequenos pacotes, ampliando a plataforma de produção e a capacidade instalada no Estado.
- IV. **Automação de cartas:** Atualização tecnológica de 27 máquinas de triagem automatizada de cartas. Além dessa atualização, as fases I e II do projeto de aquisição de novos equipamentos, localizados no Jaguaré (SP), Mooca (SP), Vila Maria (SP), Campinas (SP), Salvador (BA), Fortaleza (CE), Florianópolis (SC), Belo Horizonte (MG), Cuiabá (MT), Recife (PE), Curitiba (PR), Porto Alegre (RS) e Rio de Janeiro (RJ). Esse avanço tecnológico permitiu reduzir a quantidade de objetos tratados manualmente de 12% para 4%, além da implantação do código de leitura bidimensional.
- V. **Correios Celular:** Implantação do serviço móvel pessoal (SMP) por meio de rede virtual (MVNO) em mais de 1500 municípios em parceria com a EUTV Consultoria e Intermediação e Negócios.
- VI. **Monitoramento de itens postais com tecnologia Radio-Frequency Identification (RFID):** Continuidade à implantação do projeto de monitoramento de objetos internacionais em parceria com a UPU . A expansão do controle por RFID busca a melhoria no processo de controle e segurança do tráfego postal nacional e internacional.
- VII. **Pré-postagem internacional:** Aperfeiçoamento da ferramenta disponível no Portal Correios (<http://www2.correios.com.br/sistemas/efi/default.cfm>) com a implementação da impressão dos formulários necessários ao envio das remessas internacionais. A utilização da pré-postagem reduz o tempo de atendimento nas agências.
- VIII. **Convênio com a SEF/MG para cobrança de ICMS:** O convênio com a Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais (SEF/MG) permite incluir a cobrança do ICMS devido pelos importadores de remessas postais internacionais tributadas de aduana, dentro dos processos do nosso Novo Modelo de Importação pelo canal postal.
- IX. **Clique e retire:** Opção de retirada da encomenda em uma agência de Correios para o comércio eletrônico. Para utilizar, no momento da compra, na página da loja virtual, o consumidor escolhe a agência mais conveniente para retirar sua encomenda.

## 7. Gestão corporativa

### 7.1 Governança corporativa

O núcleo de governança nos Correios é constituído por Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Auditoria, Ouvidoria e Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração.

O núcleo de gestão é constituído pela Diretoria Executiva, composta pelo presidente dos Correios e vice-presidentes, sendo o órgão de administração e representação, cabendo-lhe assegurar o funcionamento regular da empresa em conformidade com as orientações fixadas pelo Conselho de Administração.

Em 2017, a partir da nova estrutura organizacional, criou-se o Departamento de Governança, Riscos e Compliance, que tem, dentre outras, a função de coordenar as ações de implementação, disseminação e manutenção dos sistemas de Governança Corporativa e de Controles Internos, promover a integridade organizacional e o cumprimento de leis, normativos e demais regulamentos aplicáveis.

O funcionamento da estrutura representa parte do reposicionamento da empresa para atender aos marcos regulatórios instituídos a partir de 2016, alicerçados na transparência e governança das estatais, como a Lei 13.303/2016 e seu decreto regulamentador e as resoluções da CGPAR (Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias das União).

## 7.2 Tecnologia

A área de tecnologia entregou soluções de integração de sistemas e plataformas *business to business* (B2B) e *business to consumer* (B2C) com foco na melhoria da experiência do cliente, capaz de tornar possível significativo aumento de captação de postagem de encomendas do *market place* brasileiro e ofertando solução de rastreabilidade para o cliente final.

Em 2017, o foco na inovação permitiu que os Correios implementassem o controle de entregas em tempo real, com baixa da entrega pelo carteiro a partir de um *smartphone* e o seu registro com imagem.

A nova rede de dados corporativa permitiu a migração de mais de 7.500 unidades operacionais, de atendimento e administrativas para *links* de maior capacidade e melhor taxa de disponibilidade, garantindo a melhoria de uma infraestrutura de conectividade, sustentação aos sistemas de negócios e operações. A migração da nova rede também envolveu os *links* de rede dos *datacenters* e de conectividade dos servidores.

Também foi entregue à sociedade o novo modelo de importações, por meio do sistema EDEI (Entrada Direta de Encomendas Internacionais), sistema que compreende a nacionalização e a distribuição de encomendas internacionais, com conseqüente redução de riscos e melhoria dos prazos de entrega.

Na convergência digital, os Correios passaram a oferecer os serviços de pré-atendimento para postagem de encomendas nas agências e recarga do Correios Celular, a partir de aplicativos gratuitos disponibilizados aos clientes nas lojas virtuais.

Com a implantação do SMS (*Short Message Service*) no sistema de coletas para logística reversa (SCOL), o cliente passa a acompanhar o andamento do seu pedido de coleta de encomendas.

Além disso, entrou em funcionamento o Silog (sistema de logística), o qual permite ao cliente consultar a imagem do comprovante de entrega com a assinatura do recebedor, além do nome e número do documento. A imagem capturada pelo carteiro no ato da entrega passa a ser disponibilizada no aplicativo SRO Mobile, que pode ser baixado gratuitamente nas lojas virtuais de aplicativos para *smartphones*.

Por fim, os Correios formalizaram um contrato para a implantação do sistema de telefonia baseado na tecnologia IP (VoIP), que consiste na promoção da saída do mundo analógico para o mundo digital na transmissão de voz utilizando a rede de dados (internet). Dessa forma, haverá redução de custos das chamadas telefônicas e de manutenção, além de uma melhor gestão das informações de custeio e de despesas telefônicas.

## 7.3 Controles corporativos

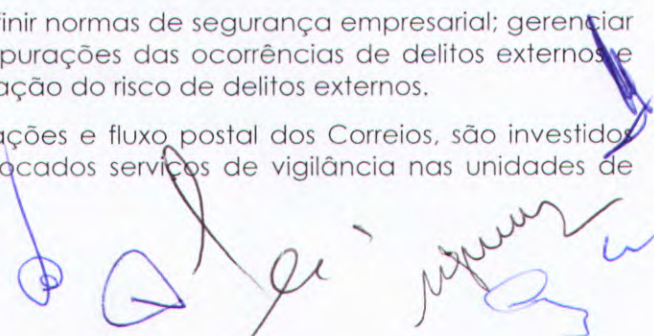
### 7.3.1 Ouvidoria

Em 2017, a Ouvidoria recebeu 40.428 pedidos de intervenção para reclamações não solucionadas pelo Fale Conosco (a maioria referente a objetos postados). Pelo canal único de denúncias, gerido pela Ouvidoria, foram recebidas 21.308 manifestações cadastradas como denúncia. No entanto, após análise, 11.527 foram consideradas denúncias e encaminhadas para apuração. Foram recebidas 9.134 sugestões de clientes e cidadãos registradas no canal Fale Conosco e catalogadas 804, para avaliação interna.

### 7.3.2 Segurança Empresarial

A área de segurança empresarial é responsável por definir normas de segurança empresarial; gerenciar o parque de equipamentos de raio-X; coordenar as apurações das ocorrências de delitos externos e fraudes praticadas contra os Correios e ações de mitigação do risco de delitos externos.

Para a mitigação dos delitos contra as pessoas, operações e fluxo postal dos Correios, são investidos recursos em cofres, CFTV, fechaduras de retardo e alocados serviços de vigilância nas unidades de maior vulnerabilidade.





Em 2017, a continuação da atuação integrada dos Correios com órgãos de segurança pública resultou em prisões de várias quadrilhas, implicando uma redução dos roubos a carteiros da ordem de 12,24% e de roubo a agências de 5,78% em relação ao ano anterior. Foram apreendidos 22.132 objetos com conteúdo proibido nos processos de fiscalização eletrônica por meio de equipamentos de raio-x.

As ações de segurança da operação Enem e Enem/PPL permitiram a realização dos eventos sem nenhum incidente de segurança.

### 7.3.3 Controles Internos, Compliance e Gestão de Riscos

Os temas Controles Internos, Compliance e Gestão de Riscos foram reposicionados dentro do novo modelo organizacional, vinculados no âmbito do mesmo departamento, o Departamento de Governança, Riscos e Compliance, posicionado na presidência.

Em 2017, as áreas atuaram na construção de políticas, desenvolvimento de métodos corporativos, disseminação de cultura e ações para atender e se adequar ao arcabouço regulatório vigente.

### 7.3.4 Auditoria

Os Correios dispõem de auditoria interna (AUDIT), vinculada ao Conselho de Administração, conforme estabelece seu Estatuto Social.

As atividades da AUDIT têm a finalidade de aumentar e proteger o valor organizacional dos Correios, fornecendo avaliação, assessoria e aconselhamento baseados em risco. A auditoria interna tem a responsabilidade de aferir a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras.

Os temas e macroprocessos trabalhados pela auditoria interna são definidos por meio da elaboração do Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), o qual considera: planejamento estratégico, estrutura de governança, programa de integridade e o gerenciamento de riscos corporativos, controles existentes, planos, metas, objetivos específicos, programas e políticas dos Correios. Havendo motivação, o Conselho de Administração poderá demandar outras atividades à AUDIT, que serão tratadas como auditorias especiais.

## 8. Qualidade

A qualidade operacional alcançou em 2017 o resultado de 88,63% frente à meta estabelecida de 95,28%. Este resultado significa 93,02% da meta. Sua aferição é realizada por meio do Índice de Entrega no Prazo (IEP), englobando os principais produtos dos segmentos mensagem, encomenda, logística nacional e internacional.

No que tange à padronização e melhoria de processos, as unidades operacionais são avaliadas nos seus processos de tratamento, distribuição, transporte e atendimento e comunicação visual, de acordo com a portaria do Ministério das Comunicações nº 6.202/2015), buscando manter e melhorar constantemente a prestação dos serviços e o ambiente das agências com foco no cliente.

## 9. Reconhecimentos do exercício de 2017

- I. A logística dos Jogos Rio 2016 foi reconhecida pelo Comitê Olímpico Internacional (COI) como uma das melhores da história dos Jogos Olímpicos, recebendo menção honrosa daquele comitê.
- II. Com o emprego dos smartphones na distribuição postal, o projeto *Paper Less*, dos Correios, foi premiado como uma das cinco melhores iniciativas do país entre as 10 finalistas da 21ª edição do Concurso Inovação no Setor Público, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).
- III. Os Correios receberam premiação no "XVIII Seminário Internacional Ética na Gestão referente ao III Concurso "Boas Práticas na Gestão da Ética", promovido pela Comissão de Ética Pública da Presidência da República, com a prática "Código de Ética dos Correios no Aplicativo RH24h".
- IV. Certificações/Instituições 2017 – CCC/RJ – Certificado pela Embaixada da Áustria como Complexo Cultura de Excelência.

- V. O resultado do iGov-TI de 2016, publicado em 2017, colocou os Correios em 2º lugar de um total de 368 instituições e 2º lugar entre as 35 estatais. Esse reconhecimento demonstra a maturidade dos processos de gestão de tecnologia da informação nos Correios.

## 10. Infraestrutura e Rede

### 10.1 Infraestrutura

A infraestrutura postal exerce relevante 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.

A infraestrutura predial é composta por mais de 8.390 edificações (próprias e de terceiros), com aproximadamente 3,5 milhões de metros quadrados de área construída, que é utilizada por suas unidades de atendimento, operacionais e de suporte administrativo.

Para executar a movimentação diária de carga postal em todo o território nacional, nos modais aéreo e de superfície, os Correios contam com os seguintes recursos, entre outros: 12 aeronaves terceirizadas, 953 caminhões terceirizados e mais de 25.035 veículos próprios (caminhões, furgões e motocicletas).

Os Correios investem em adaptações básicas de acessibilidade na sua rede de agências próprias e franqueadas. Para as unidades próprias, 3.401 (53% das unidades) possuem acesso em nível ou por meio de rampas; 2.186 (34% das unidades) dispõem de piso tátil no hall público e 5.853 (92% das unidades) possuem módulo/balcão acessível para o atendimento de usuários de cadeira de rodas. A totalidade das Agências de Correios Franqueadas contempla os itens de acessibilidade. Na rede de agências próprias, em 2017 foram adaptadas ergonomicamente 351 agências.

### 10.2 Rede

Compõem a estrutura operacional 5.719 unidades especializadas nas atividades de gestão da frota, de tratamento, de cartas e encomendas, de entrega, de embarque/desembarque da carga e de logística.

Rede Operacional	Quantidade
Centro de Distribuição Domiciliária – CDD*	947
Centro de Entrega de Encomendas – CEE	117
Centro de Logística Integrada – CLI	49
Centro de Serviços Telemáticos – CST	3
Centro de Transporte Operacional – CTO	41
Centro de Tratamento de Cartas – CTC	9
Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas – CTCE	25
Centro Internacional – CEINT	3
Centro de Tratamento de Encomendas – CTE	9
Unidade de Distribuição – UD**	4.510
Terminal de Carga Aérea e de Superfície – TECA	6
<b>Total Geral</b>	<b>5.719</b>

\*Unidades efetivamente instaladas

\*\*Unidade de atendimento com distribuição postal domiciliária – distribuição externa. O quantitativo de unidades de distribuição já está incluso no total de agências.

A rede de atendimento dos serviços postais finalizou o exercício com 22.308 pontos, conforme quadro a seguir, distribuídos entre 6.374 agências próprias e 5.339 terceirizadas, totalizando 11.713 unidades de atendimento.

Algumas agências hoje também realizam distribuição interna de objetos postais, em situações de impossibilidade da entrega externa em área com restrição de entrega; objetos a cobrar pelo destinatário e entrega de objetos internacionais quando há necessidade de pagamento de tributos.

Rede de Atendimento	Quantidade
Agência de Correios – AC (próprias)	6.352
Agência de Correios Comercial – ACC I (permissionárias)	129
Agência de Correios Comunitária – AGC	4.217
Agência de Correios Filatélica – AF	22

Rede de Atendimento	Quantidade
Agência de Correios Franqueada – AGF/ACF	993
Caixas de Coleta – CC	9.608
Pontos de Venda de Produtos – PVP	987
<b>Total Geral</b>	<b>22.308</b>

**Agências credenciadas para Certificação Digital:** Alinhados à meta de atingir maior abrangência na prestação do serviço de certificação digital, os Correios fecharam o ano com 492 agências e 1.771 atendentes credenciados pelo Instituto de Tecnologia da Informação (ITI), com a realização de 139.586 certificações em 2017.

**Distribuição Postal:** A entrega de objetos postais foi ampliada em 361 distritos com população superior a 500 habitantes. Assim, atingiu-se um percentual anual acumulado de 89,58%, ou seja, superou-se a meta de universalização postal estabelecida de 89,22% para distribuição postal externa. Convém enfatizar que os Correios realizam distribuição domiciliária em 8.800 localidades com mais de 500 habitantes, considerando toda a sua rede.

## 11. Investimento

Os Correios realizaram investimento em 2017 no valor de R\$ 285,7 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e de gestão (ciclo do Plano Plurianual – PPA 2016-2019), que contribuem para a expansão dos serviços de comunicação e os conjuntos de ações ao apoio à gestão e à manutenção de atuação governamental.

Investimento	R\$ milhões		
	2016	2017	2016-2017
Modernização de veículos	1,6	16,7	*
Instalação de Agências Próprias	0,7	0,3	-57%
Instalação de Unidades de Tratamento	32,4	20,3	-37%
Instalação de Unidades de Distribuição	0,4	0,3	-25%
Instalação de Unidades de Logística	2,8	0,1	-96%
Manutenção da Infraestrutura Operacional	191,5	194,4	1%
Tecnologia da Informação (TI)	80	53,5	-33%
<b>Investimento Total</b>	<b>309,4</b>	<b>285,7</b>	<b>-7%</b>

\* Crescimento acima de 1.000%

## 12. Responsabilidade socioambiental

Os Correios, comprometidos com as questões socioambientais, desenvolvem programas com vistas a aprimorar e diversificar sua atuação para prover o relacionamento com a sociedade, práticas sustentáveis e a proteção do meio ambiente. Destacam-se alguns programas:

- I. **Implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI):** Desde a implantação em abril de 2016 até a conclusão em novembro de 2017, evitou-se o arquivamento físico de aproximadamente uma tonelada de documentos.
- II. **Campanha Papai Noel dos Correios:** 773.549 cartas selecionadas e 605.875 cartas adotadas. Participaram da campanha 3.649 escolas e instituições, estabelecendo-se 1.220 parcerias com órgãos públicos e empresas. O total de cartas adotadas representou um acréscimo de 34%, na comparação com o ano de 2016.
- III. **Concurso Internacional de Redação de Cartas 2017:** Os Correios promoveram no Brasil a 46ª edição do concurso com o objetivo de estimular a educação e a produção textual. A redação vencedora, escolhida entre 2.185 cartas de todo o país, recebeu menção honrosa na fase internacional.
- IV. **EcoPostal:** Ação de reutilização de malas, malotes e camisas de carteiro usados por meio de doação a entidades sem fins lucrativos. A ação gera emprego e renda para pessoas em situação de vulnerabilidade social. Foram doadas mais de 18 mil peças inservíveis, beneficiando mais de 1.700 pessoas.
- V. **Inventário Anual de Emissão CO2:** Relativo ao inventário realizado em 2017, tendo por base o ano de 2016, foi constatada a redução de 24,40% das emissões, destacando-se a economia de combustível e eletricidade.

- VI. **Coleta Seletiva Solidária:** Ação que promove a destinação adequada dos resíduos sólidos recicláveis (papel/plástico/metalo/vidro) a associações/cooperativas de catadores, de acordo com o previsto no Decreto 5.940/06 e na Lei 12.305/2010. Atualmente, a Coleta Seletiva Solidária está implantada em 103 municípios, beneficiando 73 cooperativas/associações de catadores de materiais recicláveis e mais de 1.900 cooperados/associados. No ano de 2017, foram destinados à reciclagem 1.711 toneladas de papel/papelão, 155 toneladas de plástico, 33 toneladas de metal e 4 toneladas de vidro.
- VII. **Parceria em programas sociais com o governo:** Participação como operador logístico no programa de distribuição de kits de antena e conversor para TVs analógicas, livros didáticos, provas do Enem, leite em pó e medicamentos destinados aos beneficiários de programas sociais do governo.
- VIII. **Jovem Aprendiz:** O Programa Jovem Aprendiz dos Correios é executado por força da Lei 10.097/2000, regulamentada pelo Decreto 5.598/2005. No ano de 2017, participaram deste programa 3.620 jovens.
- IX. **Reinserção social e experiência profissional:** Foi promovida a participação de reeducandos dos sistemas prisionais, em regime aberto ou semiaberto, no Programa Começar de Novo, que proporciona reinserção social e experiência profissional na empresa, mediante convênios com as secretarias de justiça estaduais e Conselho Nacional de Justiça. O programa foi desenvolvido em dois estados (Bahia e Pará), totalizando 103 participantes.
- X. **Inserção/Reinserção no mercado de trabalho:** 682 pessoas com deficiência participaram do Programa Sensibilizar, Inserir, Mobilizar (SIM), que proporciona treinamento e experiência profissional nos Correios.
- XI. **Estágios:** Oportunidade para 1.671 estudantes de nível superior.
- XII. **Unidades Culturais:** Os Correios possuem nove unidades culturais, que receberam um público estimado de 225 mil pessoas. As unidades promoveram 119 projetos, por meio da autorização de uso de espaço, em várias segmentos, como artes visuais, humanidades, música e artes cênicas, entre outros. A queda no número de visitantes (2017 em relação a 2016) deve-se ao fato de que, em 2017, os Correios não disponibilizaram orçamento para patrocínio de projetos em suas unidades culturais, o que inviabilizou, também, o incentivo à inclusão social, uma vez que em projetos patrocinados, há a obrigatoriedade da contrapartida social, que promove a visitação de alunos de instituições públicas de ensino e de pessoas em situação de risco social.

### 13. Parcerias e grandes operações

Os Correios mantêm parcerias, convênios e operações relevantes que merecem destaque, conforme a seguir demonstrado:

**Seja Digital – Migração do sinal de TV no Brasil para Digital:** Por meio dos Correios, estão sendo distribuídos kits para TV DIGITAL às famílias cadastradas em programas sociais do Governo Federal. Já foram entregues mais de 6,4 milhões de kits desde o início do projeto, em outubro de 2016. Além da entrega do kit contendo conversor e antena digital, os beneficiários recebem dos atendentes um treinamento para instalação do equipamento.

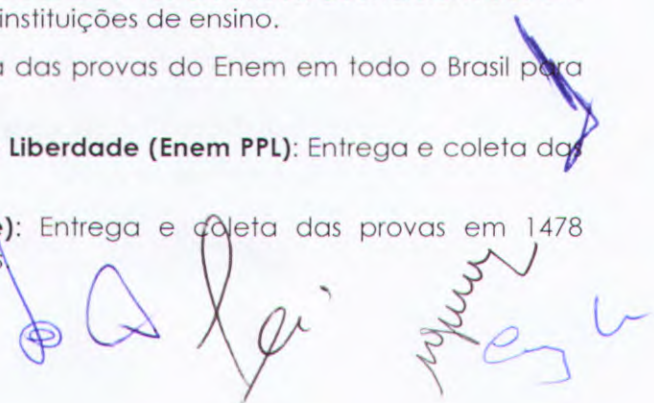
**Rede Franqueada:** Foram realizados cinco encontros do Grupo de Trabalho de Relacionamento com a Rede Franqueada dos Correios - composto por representantes das vice-presidências da empresa e pelas associações nacionais que representam as franquias postais (Apost e Abrapost).

**Programa Nacional do Livro Didático:** Distribuição de 153 milhões de livros didáticos, acondicionados em 18 milhões de encomendas, para atender cerca de 128 mil instituições de ensino.

**Exame Nacional do Ensino Médio (Enem):** Entrega e coleta das provas do Enem em todo o Brasil para 6,9 milhões de candidatos em cerca de 13 mil escolas.

**Exame Nacional do Ensino Médio para Pessoas Privadas de Liberdade (Enem PPL):** Entrega e coleta das provas em 583 municípios para 33.716 inscritos.

**Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade):** Entrega e coleta das provas em 1478 municípios, para 538.094 inscritos, totalizando 603.195 provas.



**Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica (Saeb):** Entrega e coleta de 7.047.905 provas da Prova Brasil e da Avaliação Nacional da Alfabetização, sob a coordenação do Instituto Nacional de Educação e Pesquisa Anísio Teixeira, em 1.265 municípios.

**Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja):** Em 2017, o Instituto Nacional de Educação e Pesquisa Anísio Teixeira retomou a aplicação deste exame, abrangendo 563 municípios com 3 milhões de inscritos.

**Comitê Permanente de Contato Postal e Aduana (CCPA):** Em outubro, foi realizada reunião do grupo gestor do CCPA, órgão criado pela Portaria Interministerial nº472, de 22 de novembro de 2012, com a finalidade de tratar de matérias relacionadas com a integração dos processos postais e aduaneiros nas operações de exportação e importação de objetos postais pelos Correios. O grupo gestor é o órgão que trata dos estudos técnicos do CCPA, sendo composto por representantes do MCTIC, da Aduana e dos Correios.

**Grupo Prime:** Em abril, a cidade do Rio de Janeiro (RJ) foi sede da reunião trimestral dos correios que participam do Comitê Gestor do Grupo PRIME, órgão no qual os Correios têm um representante. O Grupo Prime é responsável pela gestão do serviço internacional de mesmo nome, destinado ao envio de remessas expressas, contendo documentos ou mercadorias de até 2 kg (5 kg com acordo bilateral), com rastreamento completo e prazo de entrega definido.

**Associação Brasileira de Automação:** Em abril os Correios firmaram parceria com a entidade multissetorial sem fins lucrativos, com a finalidade de fortalecer a implementação dos padrões de identificação/codificação e comunicação eletrônica na cadeia postal logística. A parceria ocorreu dentro do projeto *Global Monitoring System (GMS)* da UPU, sendo os Correios brasileiros escolhidos para a implantação do projeto RFID, para monitoramento de encomendas internacionais e em próxima fase, as encomendas nacionais.

#### 14. Relacionamento com o cliente

A seguir são destacadas as principais ações e canais de relacionamento com os clientes:

**Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) - Lei 12.527/2011:** Os Correios receberam 1.809 pedidos de informação.

**Central de Atendimento dos Correios (CAC):** Cerca de 5,6 milhões de ligações foram recebidas na Central de Atendimento dos Correios.

**CAC – Atendimento Especializado:** Em face da implantação da nova Política Comercial, o atendimento especializado foi ampliado, o que contribuiu para aumento dos atendimentos em 2017, num total de 515.

**Fale com os Correios:** Foram registrados 23,8 milhões de manifestações de clientes no sistema Fale Conosco.

**Facebook:** Foram respondidas 149 mil manifestações, no prazo médio de duas horas úteis.

#### 15. Transparência da gestão nas contratações e gestão de contratos

Para controle e transparência pública dos procedimentos, as informações básicas sobre os processos de contratação e os contratos estão disponíveis no portal Correios. No ano de 2017, o valor total contratado foi de R\$ 1.885.436.800,63. Deste valor, R\$ 1.369.175.289,90 (72,62% do total) se deu por licitação, sendo R\$ 1.362.977.219,61 por pregão eletrônico. Por procedimentos de dispensa de licitação, foram contratados R\$ 516.261.510,73 (27,38% do total).

Em conformidade com a Lei 13.303/2016, os Correios publicaram o Regulamento de Licitações e Contratações com vistas a regulamentar os aspectos gerais referentes às licitações e contratações da empresa. A aplicação da Lei 13.303/16 nos processos de contratação dos Correios ocorreu de forma gradativa e em atendimento aos prazos previstos na lei. Além do regulamento, foi criado o Manual de Licitações e Gestão (Manlig), que detalha os procedimentos das compras, bem como foram ajustados editais, formulários e sistemas que prestam suporte à contratação.

#### 16. Pessoas

O exercício foi encerrado com 107.989 empregados, o que significa uma redução de 6% em relação ao exercício de 2016, motivada principalmente pelo Plano de Desligamento Incentivado (PDI) e pelos desligamentos a pedido.

Em 2017 foi realizado Programa de Desligamento Incentivado, com a saída de 6.294 empregados. Em dezembro foram realizadas inscrições para o segundo ciclo, com previsão de mais 1.965 desligamentos.

Além disso, houve a redução do valor pago a título de gratificação de função decorrente do processo de reestruturação organizacional, passando de R\$ 628 milhões em 2016 para R\$544 milhões em 2017.

Dentre as iniciativas de educação corporativa, foram realizados mais de 4,3 milhões de horas de treinamentos, totalizando uma média 41 horas de treinamento por empregado em 2017. Como estratégia para racionalizar os recursos e capacitar os empregados distribuídos em todo o território nacional, tem-se investido em educação a distância, sendo que, em 2017, as participações em cursos EaD aumentaram 34% em relação a 2016, como mostra o quadro a seguir com os números gerais das ações de educação.

<b>Ações de Educação Corporativa</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>% Variação</b>
1. Horas em treinamento	5.099.307	4.343.706	-14,8
2. Recursos em treinamento (R\$ milhões)	10,4	6,6	-36,5
3. Bolsas de estudos (qtd)	1.612	2.388	48,1
4. Empregados capacitados (qtd)	98.056	84.202	-14,1
5. Ações presenciais (número de ações)	1.489	1230	-17,4
6. Cursos EaD (número de cursos)	119	130	+9,2
7. Cursos EaD (participações)	96.234	128.969	+34,0
8. Média Anual (horas treinamento empregado)	44	41	-6,8

Quanto ao plano de saúde, a carteira do CorreiosSaúde é composta por 391.155 beneficiários divididos conforme abaixo. Destes, 139.004 são titulares, enquanto 252.151 são dependentes.

<b>Tipo de Beneficiários</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Titular	139.004	36%
Cônjuge \ companheiro	93.451	24%
Filho(a)\enteado(a)	106.014	27%
Pai/mãe	52.686	13%
<b>Total</b>	<b>391.155</b>	<b>100%</b>

Durante o exercício de 2017, os Correios adotaram uma série de medidas voltadas à sustentabilidade da empresa. Uma dessas medidas diz respeito à avaliação do plano de saúde concedido no acordo coletivo.

O plano possui grande relevância para os trabalhadores, sendo considerado o principal benefício oferecido pelos Correios, especialmente no que se refere à forma de custeio, em que uma média de 93% das despesas são arcadas pela empresa.

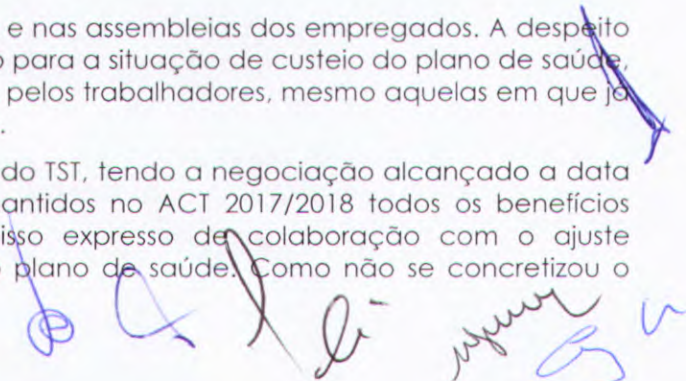
Diferentemente das demais autogestões, a alteração no plano dos Correios não pode ser feita de forma unilateral, considerando decisão do TST sobre a exigência de comissão paritária para discutir alterações no referido plano.

Assim, atendendo ao disposto no Acordo Coletivo de Trabalho 2016/2017, constituiu-se, em conjunto com as federações representativas dos empregados, a Comissão Paritária.

As reuniões ocorreram no período de 20/10/2016 a 30/1/2017. Foram apresentadas 38 propostas e somente 14 não obtiveram acordo, dentre as quais destaca-se a mudança da forma de custeio do plano de saúde.

As propostas foram avaliadas pela direção dos Correios e nas assembleias dos empregados. Apesar dos esforços empreendidos na busca da melhor solução para a situação de custeio do plano de saúde, as propostas foram rejeitadas na íntegra em assembleia pelos trabalhadores, mesmo aquelas em que já havia acordo entre os integrantes da Comissão Paritária.

Diante da situação, os Correios buscaram a mediação do TST, tendo a negociação alcançado a data base da categoria, oportunidade em que ficaram mantidos no ACT 2017/2018 todos os benefícios concedidos no acordo anterior mediante compromisso expresso de colaboração com o ajuste financeiro da empresa, com alterações no custeio do plano de saúde. Como não se concretizou o



compromissado, os Correios ingressaram com o dissídio coletivo para revisão da cláusula do Acordo Coletivo de Trabalho.

O Tribunal Superior do Trabalho, em decisão proferida nos autos de Dissídio Coletivo TST –DC - 1000295-05.2017.5.00.0000, julgou procedente, em parte, o pedido dos Correios para a alteração da forma de custeio do plano. Assim, o TST determinou que a cláusula do Acordo Coletivo de Trabalho relativa à matéria estabelecesse que a empresa oferecerá plano de saúde, com custeio da assistência médica/hospitalar e odontológica, com a cobrança de mensalidades e coparticipação ativos(as), aos(às) aposentados(as) nos Correios que permanecem na ativa, aos(às) aposentados(as) desligados(as) sem justa causa ou a pedido e aos(às) aposentados(as) nos Correios por invalidez, bem como a seus dependentes cônjuges/companheiros e filhos beneficiários/menor sob guarda do Plano Correios Saúde ou no plano que o suceder.

## **17. Perspectivas para 2018**

### **17.1 Investimentos**

O valor para investimento, em 2018, será de R\$ 400 milhões, conforme detalhamento:

- I. R\$ 40 milhões para ampliar a infraestrutura de tratamento, atendimento, distribuição e logística;
- II. R\$ 70 milhões para ampliação/modernização da frota de veículos;
- III. R\$ 55 milhões em ativos de informática, com foco na modernização das áreas fim e meio da empresa;
- IV. R\$ 235 milhões na manutenção da infraestrutura de atendimento, tratamento, distribuição, logística e administrativa.

### **17.2 Programa DEZ em 1:**

- Implementação de iniciativas de redução de custos – 2º ciclo OBZ;
- Otimização dos processos de captação de atacado, distribuição, coleta e entrega;
- Apresentação de novas alternativas de canais de atendimento com vistas a oferecer maior comodidade ao cidadão que busca pelos serviços da empresa.

### **17.3 Produtos e Serviços**

Em busca de alternativas para garantir a transformação dos Correios, foi assinado, junto à Azul Linhas Aéreas, memorando de entendimento para a criação de uma empresa de solução de logística integrada. A previsão é de que as atividades dessa nova empresa comecem no segundo semestre de 2018. Com participação majoritária, a nova empresa oferecerá ao mercado o serviço de gestão de logística integrada para transporte de cargas.

Alinhados à nova estratégia da empresa de ofertar soluções digitais, os Correios lançarão novos atributos para as malas diretas do negócio marketing direto, de forma a melhorar a experiência do cliente.

Na área internacional, está prevista a oferta de novos serviços decorrentes da implantação do Novo Modelo de Importação pelo canal postal. Será possível oferecer aos destinatários/importadores novas opções logísticas para a entrega de suas encomendas nacionalizadas, sempre baseada na interação on-line com esses usuários.

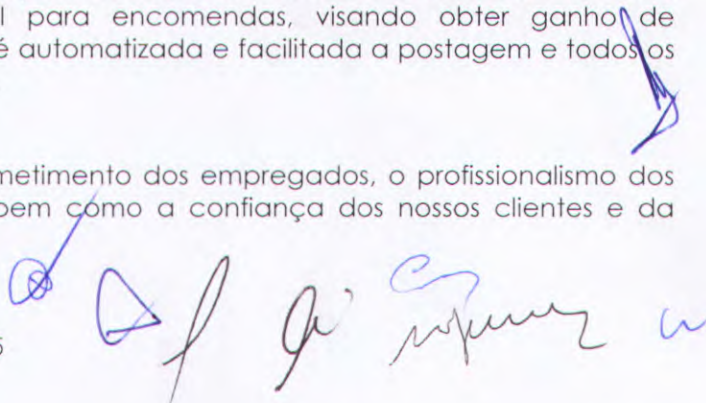
Na área de encomendas, o que se pretende é oferecer uma gama maior de serviços que facilitem os usuários a utilizar-se dos Correios como um operador logístico completo, que atende às necessidades de toda a cadeia logística, principalmente para aquelas empresas que atuam no comércio on-line.


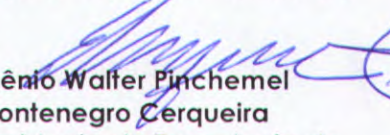
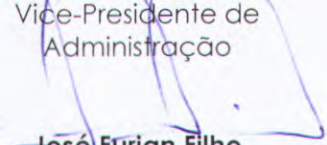
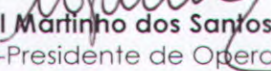
Nesse sentido, serão desenvolvidas soluções que se aproximem ainda mais das necessidades de envio dos usuários, assim como novas soluções de TI para encomendas, visando obter ganho de produtividade para os usuários, na medida em que é automatizada e facilitada a postagem e todos os demais serviços correlatos que os Correios prestarão.

## **18. Agradecimentos**

Os Correios agradecem a dedicação e o comprometimento dos empregados, o profissionalismo dos parceiros e o apoio dos órgãos governamentais, bem como a confiança dos nossos clientes e da sociedade.

## **19. Demonstrações financeiras**



  
**Carlos Roberto Fortner**Vice-Presidente de Finanças e  
Controladoria resp. pela Presidência  
**Hell Siqueira de Azevedo**  
Vice-Presidente de Gestão  
Estratégica de Pessoas  
**Demetrius Torres Guiof**  
Vice-Presidente de  
Administração  
**Eugênio Walferr Pinchemel  
Montenegro Cerqueira**Vice-Presidente de Tecnologia da  
Informação  
**Francisco Elji Wakebe**  
Vice-Presidente Comercial  
**José Furian Filho**  
Vice-Presidente de  
Negócios Públicos  
**Cristiano Barata Morbach**  
Vice-Presidente de Canais  
**Miguel Marinho dos Santos Júnior**  
Vice-Presidente de Operações