

Relatório da Administração Correios 2020

Aprovado na 8ª RECA, em 26 de maio de 2021.

À Sociedade Brasileira

O ano de 2020 foi marcado por profundas transformações: vivemos uma crise sanitária de escala mundial, situação que requer de todos grande capacidade de adaptação.

Apesar do cenário desfavorável, foram verificados importantes avanços nos indicadores dos Correios, o que reforça o compromisso da gestão com a entrega de resultados consistentes.

Apresentamos a seguir o Relatório da Administração e as Demonstrações Contábeis relativas ao exercício de 2020, documentos que contêm as principais ações empreendidas no referido período e os principais resultados¹ da empresa, bem como os destaques dentre as realizações alcançadas na empresa e as perspectivas para o próximo exercício.



¹ Ao longo do relatório, poderá haver pequena variação entre valores apresentados, devido a arredondamentos que impactam o somatório e a divulgação de números (tabelas/gráficos/texto), assim como a soma dos percentuais que pode não totalizar 100.

1 Destaques do exercício de 2020

I. Lucro líquido de R\$ 1,53 bilhão, configurando-se como o melhor resultado alcançado nos últimos 10 anos, e superávit primário de R\$ 378 milhões em 2020, sendo R\$ 314 milhões acima da meta de resultado primário aprovado pelo Governo Federal. Os Correios, empresa pública estatal não dependente de recursos da União, possuem operação custeada, integralmente, por receita própria.

II. Avanço das adesões ao serviço Balcão do Cidadão, com a assinatura de 18 contratos comerciais, posicionando os Correios como um importante canal de acesso a serviços de interesses do cidadão. O Balcão do Cidadão consiste na oferta de serviços públicos e privados que necessitam de interação do usuário com o órgão público ou empresa privada, por meio da rede de atendimento dos Correios.

III. Evolução dos canais digitais Portal Correios (Web) e App Correios (*Mobile*), que permitem ao cliente solucionar grande parte de suas demandas a partir do aplicativo Correios, por meio das funcionalidades de Pré-Atendimento,

Busca Agência, Rastreamento, Correios Celular, Preços e Prazos e Minhas Mensagens.

IV. Implantação do atendimento automatizado pela atendente virtual dos Correios, CAROL, que responderá as mais diversas perguntas sobre os Correios e aprenderá sobre o perfil dos clientes.

V. Ampliação do Serviço Packet para entrega das compras feitas pelos brasileiros em lojas *on-line* no exterior, que possibilita a utilização direta da plataforma dos Correios por operadores logísticos internacionais, propiciando maior celeridade no desembaraço aduaneiro, em função do recebimento em meio eletrônico de 100% das informações.

VI. Recorde de vendas obtido em um único dia de dezembro nos balcões de atendimento, que geraram R\$ 14,8 milhões em receita, um crescimento de 31% em relação à média diária de vendas dos 11 meses anteriores.

VII. Lançamento de novas soluções digitais para facilitar a vida das pessoas. Com o Correios Entrega Digital, clientes que enviam boletos, contas, extratos, faturas e notificações pelos Correios podem enviar as mesmas comunicações também no formato digital. A ampliação do serviço e-Carta, que consiste na captação eletrônica dos dados da mensagem para entrega em meio físico, passou a contemplar pequenas postagens, ampliando o público alcançado.

VIII. Lançamento do programa AproxIME, pacote de soluções para ajudar comerciantes que precisaram mudar a matriz do seu negócio e dar os primeiros passos no *e-commerce* durante a pandemia de covid-19. Dentre as principais soluções do programa estão contrato fácil; facilidade de pagamento; consultoria para logística no comércio eletrônico; suporte tecnológico; divulgação da marca; coleta gratuita de encomenda; Correios Log+; entrega no vizinho e Clique e Retire.

IX. Realização de 216 edições do Ciclo Permanente de Aprendizado (CAPs) e 20 eventos do Ciclo MPE.Net, em parceria com a Câmara-e.Net, que contou com a participação de, aproximadamente, 9.000 empreendedores do *e-commerce*.

X. Implantação da nova arquitetura tecnológica, que resulta em prontidão, padronização e reutilização de recursos.

XI. Distribuição de 3,50 bilhões de objetos, registrando-se um crescimento de cerca de 12% nos serviços de encomendas (SEDEX + PAC), em relação ao ano anterior.

XII. Criação e atualização de mais de 30 mil códigos de endereçamento postal (CEPs) de logradouros em mais de 40 cidades, beneficiando uma população estimada em três milhões de habitantes.

XIII. Conclusão de 90% da nova malha de transporte regional a partir da racionalização dos processos, que permitiu a redução do custo em R\$ 17 milhões e a ampliação da capacidade em 11,64%.

XIV. Reestruturação da malha de transporte nacional a partir da projeção do volume da carga, dos corredores de negócios e de demais requisitos definidos pela área comercial que, alinhada à prospecção de novas soluções de transporte, resultou na melhoria da integração de pro-

cessos, ampliação da capacidade e redução dos custos.

XV. Renovação da frota, que consiste na substituição contínua e ininterrupta da frota de veículos no período de 2020 a 2024, com investimento anual de R\$ 140 milhões. Em 2020, foram adquiridos e incorporados à frota dos Correios 5.345 motos e 1.114 furgões 600 kg.

XVI. Aprimoramento dos processos operacionais dos centros internacionais (CEINTs), responsáveis pelo tratamento das encomendas oriundas do exterior, que propiciaram o aumento de mais de 90% da produtividade no CEINT/Curitiba-PR.

XVII. Implantação do Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas (CTCE), em Contagem/MG. Com uma área total de 40 mil m², a unidade opera com duas máquinas de triagem capazes de processar mais de 96 milhões de encomendas por ano, contribuindo para a ampliação da capacidade de tratamento de cargas e maior competitividade dos Correios.

XVIII. O Indicador de Entrega no Prazo (IEP) apresentou um resultado acumulado de 93,93% frente à meta

de 95,87%, sinalizando um resultado satisfatório quando comparado a anos anteriores, mesmo diante das dificuldades enfrentadas no contexto de calamidade pública e de crise sanitária oriundas da pandemia de covid-19. Desde março/2020, para enfrentamento à pandemia, as operações foram adaptadas para manter clientes e empregados seguros. Entre orientações profiláticas e adaptações, foram adotadas mais de 100 medidas emergenciais, incluindo o fechamento provisório para desinfecção de mais de 350 unidades operacionais.

XIX. Otimização da rede de distribuição, com a supressão de 61 unidades e migração de mais de 1.500 distritos (rotas) entre unidades, que viabilizou a redução de custos e percursos improdutivos e possibilitou a adequação da rede ao cenário pós-pandemia, de queda do segmento postal e de aumento do segmento de encomendas.

XX. Na operação Black Friday, os Correios bateram recordes históricos diários: mais de 2 milhões de encomendas entregues, mais de 2,2 milhões de encomendas postadas e mais de 3,6 milhões de encomendas triadas em um único dia.

XXI. Operação Limpa Pátio, que resultou no desfazimento de 104 mil bens móveis e veículos inservíveis, um incremento de 26% ante 2019 e uma receita de R\$ 10,6 milhões, cerca do dobro da auferida em 2019.

XXII. Gestão e otimização de ativos imóveis, ação realizada em nível nacional para a venda, inicialmente, de 123 imóveis próprios ociosos, denominada Feirão de Venda de Imóveis dos Correios. Em que pesem os impactos econômicos oriundos da pandemia de covid-19, foram arrematados 19 imóveis nas licitações, que totalizaram, em arrecadação, aproximadamente R\$ 10 milhões. Essa iniciativa visa, além da redução de gastos com a manutenção de prédios, ociosos e subutilizados, arrecadar cerca de R\$ 344 milhões em alienações para investimento.

XXIII. Capacitação de mais de 80 mil empregados (aproximadamente 83% do efetivo da empresa), totalizando mais de 10,4 milhões de horas, equivalente a quatro vezes mais o realizado em 2019. Cerca de 87% das capacitações se deram na modalidade de educação à distância.

XXIV. Conquista de avanços significativos relacionados à redução das despesas com pessoal na decisão sobre o Dissídio Coletivo de Greve, por meio da adequação e alinhamento de diversos benefícios oferecidos aos empregados à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

XXV. Implantação do ajuste na forma de custeio do plano de saúde dos empregados, de 70% pago pela empresa e 30% pago pelos empregados para 50% para ambas as partes, em alinhamento ao modelo de custeio estabelecido pela Resolução nº 23/2018 - CGPAR às empresas estatais federais.

XXVI. Lançamento, em dezembro/2020, do Programa de Desligamento Incentivado (PDI), que tem por objetivo contribuir com as ações de redução de despesas na área de pessoal e de equilíbrio da força de trabalho, em alinhamento à Estratégia Correios 2020-2024, com o consequente desligamento voluntário de empregados elegíveis ao plano.

XXVII. Inauguração, em outubro de 2020, na cidade de Curitiba/PR, da primeira loja Correios Aqui Modular

(CMD), modelo “loja dentro de loja”, aliando conveniência e comodidade, que considera aspectos comerciais e sociais da região. O formato prevê o compartilhamento de infraestrutura, experiência e recursos humanos do varejista para operacionalização dos serviços postais autorizados.



2 Estratégia corporativa

A Estratégia Correios é construída a partir da realização de diagnóstico, que contempla análise da estratégia vigente, do ambiente interno e externo, das tendências de mercado (internacional e nacional), das melhores práticas adotadas pelas administrações postais no mundo e da situação econômico-financeira da empresa.

A atualização da Estratégia Correios para o período 2020/2024, contemplou o acréscimo de um objetivo estratégico relacionado à Cultura Organizacional, sendo mantida a distribuição dos objetivos estratégicos, oito no total, em horizontes e fases. A gestão dos horizontes permite avaliação abrangente dos negócios, com a finalidade de se manter a sustentabilidade financeira da empresa, bem como enfrentar tempestivamente a concorrência, em sintonia com as tendências do consumidor. As fases definem os prazos para a empresa aumentar a rentabilidade, melhorar a execução operacional e o crescimento da receita.

A Identidade Corporativa dos Correios, que representa o conjunto de valores e crenças com que a empresa se identifica e a diferencia das outras organizações existentes no mercado, foi revisita-

da e atualizada, de forma a contemplar os avanços do ambiente, em constante evolução, em que a empresa se encontra inserida.

Identidade Corporativa



3 Negócios e serviços

3.1 Logística

Processo de captação e entrega de remessas nacionais e internacionais e de prestação de serviços de logística integrada, composto por:

I. Encomendas: recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos, com ou sem valor mercantil. Inclui ainda 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 em 2020 foi de R\$ 9,93 bilhões, representando variação de 9,03% em relação a 2019.

II. Logística Integrada: oferta de solução logística adaptada às necessidades de cada operação integrada a uma plataforma digital para gerenciamento completo da cadeia de valor. Inclui grandes operações customizadas, como a distribuição dos livros didáticos do Plano Nacional do Livro Didático (PNLD) e a distribuição das provas do Exame Nacio-

nal do Ensino Médio (Enem), dentre outras. Também inclui a provisão de solução de logística integrada para suportar operações de *e-commerce* com demandas de serviços de armazenagem; atendimento de pedidos; separação; embalagem; integração com a solução de transporte/distribuição e logística reversa. O desempenho do segmento em 2020 foi de R\$ 336 milhões, representando variação de -21,68% em relação a 2019.

III. Internacional: oferta de soluções logísticas para importação e exportação de mensagens, impressos, documentos e bens com ou sem valor comercial. O desempenho do segmento em 2020 foi de R\$ 1,23 bilhão, representando variação de 33,88% em relação a 2019.

3.2 Comunicação

Captação e entrega de correspondências físicas e digitais, correspondência agrupada (malote) e soluções de marketing direto:

I. Mensagem: toda comunicação física, de natureza administrativa, social ou comercial, que contenha informação de interesse específico do destinatário. Relativamente à comunicação eletrônica, os Correios disponibilizam opções classificadas como híbridas (mensagens que adentram de forma eletrônica e são impressas para entrega física aos destinatários ou adentram de forma física e são espelhadas digitalmente no aplicativo Correios) e digitais, com a disponibilização das comunicações somente em meio digital no aplicativo Correios. O desempenho do segmento em 2020 foi de R\$ 5,51 bilhões, representando variação de -25,16% em relação a 2019.

II. Marketing: toda comunicação na forma física, híbrida ou digital, de caráter publicitário, promocional e/ou informacional, conforme normas de classificação de objetos dos Correios. O desempenho do segmento em 2020 foi de R\$ 432 milhões, representando variação de -10,93% em relação a 2019.

III. Malote: serviço de coleta, transporte e entrega com regularidade e frequência definidas, em todo o território na-

cional, de remessa agrupada de objetos. O desempenho do segmento em 2020 foi de R\$ 241 milhões, representando variação de -34,86% em relação a 2019.

3.3 Atendimento

Soluções de atendimento presencial, digital e à distância de consumidores e cidadãos para a prestação e/ou comercialização de produtos e serviços próprios ou de parceiros:

I. Conveniência: oferta de serviços de atendimento presencial aos cidadãos e aos consumidores, venda de produtos e serviços próprios e de terceiros e de artigos de filatelia. O desempenho do segmento em 2020 foi de R\$ 177 milhões, representando variação de -18,06% em relação a 2019.

II. Financeiro: soluções financeiras, seja por meio de transações financeiras, pagamento de contas, transferência de recursos (vale postal nacional e internacional), compra de títulos de capitalização e aquisição de consórcios. O desempenho do segmento em 2020 foi de R\$ 57 milhões, representando variação de -69,19% em relação a 2019.

3.4 Projetos

I. Seguros: venda de seguros e microsseguros pela rede de atendimento dos Correios mediante contrato de exclusividade com o parceiro vencedor do certame público.

II. Automação do tratamento de encomendas: novas tecnologias de tratamento de objetos oriundas de fornecedores internacionais para modernização e ampliação da estrutura fabril, que propiciaram uma capacidade de tratamento automatizada de 194 mil objetos por hora.

III. Remessa Expressa: redesenho da Remessa Econômica Talão/Cartão e da Remessa Expressa Talão/Cartão, por meio de sua unificação em uma solução mais completa ao mercado para atender às necessidades dos clientes.

IV. e-Carta fácil: solução híbrida que visa simplificar a elaboração e postagem de cartas por meio da utilização de um sistema WEB, mais amigável, e que possibilitará pequenas e médias postagens.

V. *Locker*: terminais de autoatendimento espalhados nos municípios, que ampliam os pontos de entregas dos Correios para estações de trens e metrô, supermercados e shoppings, entre outros, possibilitando ao destinatário decidir a forma de recebimento da encomenda, de acordo com a sua conveniência e comodidade.

VI. Baixa Georreferenciada: registro realizado pelos carteiros, por meio de smartphones, da entrega de mais de 1 milhão objetos/dia. Com o registro das coordenadas (latitude e longitude) do local de entrega, o controle é aprimorado, gerando maior confiabilidade da prestação do serviço.

VII. Implantação do novo modelo dinâmico para os corredores de negócios: objetiva implementar os principais trechos dos corredores de negócio, com redução dos prazos de entrega dos serviços de encomendas nos principais trechos nacionais.

VIII. Roteirização com o software TMS (*Transportation Management System/Sistema de Gerenciamento de Transporte*): roteirização das rotas de coleta e entre-

ga de encomendas dos centros de entrega de encomendas (CEE), o que contribui para maior economia no uso dos veículos na última milha.

IX. Centro de Controle de Operações (CCO): unidade que monitora toda a operação dos Correios, desde a captação do produto até a efetiva distribuição ao destinatário final, incluindo o monitoramento do índice de entrega dentro do prazo dos grandes clientes para a aplicação de ações contingenciais.

X. Contratação de Cabotagem: utilização do modal aquaviário em operações especiais, permitindo, a título de exemplo, a utilização de serviços de transporte da carga da operação do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) por multimodal (porta a porta). Com implantação prevista para 2021, a ampliação dos modais de transporte permitirá a redução dos custos, maior nível de integridade e a mitigação de riscos.

XI. Monitoramento de itens postais com tecnologia *Radio-Frequency Identification* (RFID): projeto desenvolvido em

parceria com a União Postal Universal (UPU) com a finalidade de monitorar os objetos postais e os unitizadores (*containers* e caixetas) utilizados na rede de transporte, por meio da tecnologia de controle por radiofrequência. Foram instalados 972 equipamentos de monitoramento em 48 unidades operacionais de todo o país e, em 2021, serão instalados mais 910 equipamentos, de forma a expandir a cobertura para pelo menos mais 140 unidades operacionais.

XII. Desenvolvimento e implantação do sistema Correios Frota: implantação piloto do sistema Correios Frota, que promoveu a otimização da gestão da frota dos Correios, associada à redução de custos com a manutenção e o combustível dos veículos, leves e pesados, além de papel.

XIII. Desenvolvimento e implantação do sistema de Registro Diário de Viagens e Ocorrências (RDVO): implantação piloto do sistema RDVO digital, que substitui o registro de viagens em formulário de papel, pelo eletrônico, resultando na otimização da gestão das viagens de veículos leves e pesados, bem como na redução dos custos da frota e de papel.

3.5 Grandes operações

Os Correios mantêm parcerias, convênios e operações relevantes que trazem benefícios para a educação e a saúde no país. As principais operações realizadas em 2020 foram:

I. Programa Nacional do Livro Didático: distribuição de 190 milhões de livros didáticos, acondicionados em aproximadamente 19 milhões de encomendas para atender cerca de 140 mil instituições de ensino.

II. Revalida (exame para validação dos diplomas de medicina obtidos no exterior): entrega em 13 municípios, para 34.317 candidatos em 38 locais.

III. Programa Leve Leite: entrega de leite em pó aos alunos da rede pública de educação do município de São Paulo/SP. O serviço envolve o armazenamento e a distribuição mensal de 310 mil kg, atendendo 77.500 alunos.

IV. Logística de medicamentos para o governo de Minas Gerais: transporte e distribuição de mais de 1500 tone-

ladas de medicamentos e produtos correlatos, nos 853 municípios de Minas Gerais.

V. Apoio logístico à Rede Vírus: apoio ao comitê do então Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), responsável pela coleta de material viral (novo coronavírus e influenza), na coleta e transporte desse material entre centros de pesquisa distribuídos pelo país. Ao longo de 159 dias, foram realizadas 516 operações de captação e 306 de distribuição, tendo sido entregue o total de 778 encomendas. O transporte realizado pelos Correios obedeceu a altos requisitos de segurança e agilidade para que o material fosse entregue em até 20 horas após a coleta.



4 Desempenho econômico-financeiro

4.1 Ambiente macroeconômico

Como reflexo dos efeitos causados pela pandemia de covid-19, a economia global experimentou forte retração ao longo de 2020, impulsionada pelos impactos das medidas de isolamento social sobre o setor de serviços. De acordo com o Fundo Monetário Internacional (FMI), o Produto Interno Bruto (PIB) mundial apresentará retração de 3,30% em 2020, ante crescimento de 2,80% em 2019.

De acordo com o escritório de estatísticas oficial da China (*National Bureau of Statistics of China*), a economia do país apontou expansão de 2,30% em 2020 no comparativo com o ano anterior. Em direção contrária, segundo dados do FMI, as demais economias de maior porte apresentaram um quadro disseminado de variações negativas do PIB na mesma base de comparação: EUA (-3,50%), Japão (-4,80%) e Zona do Euro (-6,60%).

No Brasil, os efeitos da crise sanitária repercutiram de

forma intensa sobre a atividade econômica. O PIB de 2020 retraiu 4,06% ante o resultado de 2019, interrompendo a trajetória de crescimento iniciada em 2017.

A inflação oficial, medida pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), avançou 4,52% frente a 4,31% no ano anterior. Entre as variações registradas em 2020, destacam-se os acréscimos apresentados pelos grupos: alimentação e bebidas (14,09%), artigos de residência (6,00%) e habitação (5,25%).

No mercado de trabalho, dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged) indicaram que a diferença entre as admissões e demissões de trabalho formal teve saldo positivo em 2020 de 142.690 postos. O setor indústria da construção teve o melhor desempenho, com a geração líquida de 112.174 empregos formais. Em contrapartida, o setor de serviços registrou o pior desempenho de 2020, com demissões superando admissões em 132.584 vagas.

4.2 Ambiente postal

Em meio à pandemia de covid-19, os correios, no mundo, tiveram papel de destaque e seguiram operando como serviços essenciais, porém com grande esforço para a adoção de medidas sanitárias protetivas aos trabalhadores e clientes. Tais medidas visam proteção e reconhecimento da força de trabalho; compromisso e cuidado com o cliente; gestão dos produtos, serviços, capacidade operacional e produtiva; gestão operacional da crise e gestão dos impactos financeiros.

As instituições postais ainda continuam de prontidão na busca por inovações, sobretudo de processos, para que os cidadãos recebam as correspondências e bens com segurança e dentro de prazos adequados. Nesse cenário, destacam-se as parcerias, os novos serviços digitais e as iniciativas de vários correios do mundo em prol do meio ambiente e das micros, pequenas e médias empresas, para que elas sigam existindo e gerando empregos.

Os correios vêm sofrendo com a concorrência dos operadores de diversos formatos, novos e tradicionais, com con-

centração de atuação em áreas com maior rentabilidade no mercado de encomendas.

A pandemia de covid-19 acelerou tendências de mercado nos Correios, ao ampliar a demanda por serviços de encomendas nacionais e internacionais, ao passo em que muitas empresas adiantaram seus projetos de digitalização da comunicação e reduziram a procura por serviços de mensagens físicas.

4.3 Grandes números

Os Correios obtiveram lucro líquido de R\$ 1,53 bilhão, configurando-se como o melhor resultado alcançado nos últimos 10 anos, devido à racionalização de custos e à aplicação de políticas de benefícios a empregados, alinhada à legislação vigente e aos padrões de mercado, as quais propiciaram redução de 11% nos custos dos serviços prestados. Cita-se como fatores relevantes a adequação de benefícios relativos ao plano de saúde, a exemplo da paridade contributiva das despesas médicas (aplicada a partir de 2020) e a redução do efetivo de pessoal oriunda do Plano de Demissão Voluntária (PDV) aplicado em 2019.

O patamar de crescimento da receita de encomendas é mantido, atingindo-se um aumento de 9% em relação ao ano anterior, resultante principalmente da expansão do *e-commerce*. As receitas internacionais, obtidas por meio de serviços prestados a outros Correios mundiais, ultrapassaram o marco de R\$ 1,2 bilhão, nunca antes registrado no cenário de resultados da empresa.

Os ativos somaram R\$ 14,1 bilhões, impactados positivamente pelo acréscimo nos contratos de locação de bens móveis e imóveis firmados pelos Correios na figura de locatário, em consonância com o Pronunciamento Contábil CPC 06 (R2) "Arrendamento", pelo ganho a valor justo na avaliação das propriedades para investimentos, além da elevação dos saldos das contas internacionais, impulsionada pelo aquecimento das receitas desse nicho de negócio, aliado ao aumento na cotação do Direito Especial de Saque (DES), moeda utilizada nas transações com operadores postais no mundo.

As reduções do ativo em 2020, quando comparadas a 2019, foram provocadas, principalmente, pelo ajuste contábil por redução do valor recuperável (*impairment*) dos terrenos e

prédios, bem como pelo desreconhecimento dos créditos tributários de PIS e COFINS (imunidade tributária), demonstrando consonância às boas práticas recomendadas pelo Tribunal de Contas da União (TCU), por meio do Acórdão nº 9.376/2020-TCU/2ª Câmara.

GRANDES NÚMEROS - R\$ MILHÕES

	2019	2020	2019/2020
Receita Total	19.824	20.023	1,00%
Receita Bruta de Venda de Produtos e Serviços	19.105	17.964	-5,97%
Receita Líquida de Venda	18.356	17.249	-6,03%
Despesa Total	19.722	18.493	6,23%
Resultado Líquido	102	1.530	1.400,00%
Resultado Financeiro	(79)	156	297,47%

PATRIMONIAIS - R\$ MILHÕES

	2019	2020	2019/2020
Ativo	14.334	14.091	-1,70%
Imobilizado	7.477	6.988	-6,54%
Patrimônio Líquido	147	950	546,26%

INFRAESTRUTURA E REDE

	2019	2020	2019/2020
Unidades Operacionais	6.110	2.207	-63,9%
Edificações (próprias e alugadas)	7.603	7.503	-1,3%
Rede de Atendimento	11.210	11.542	2,96%
Frota Própria	23.422	24.022	2,56%

Fonte: ERP

Obs: a redução do número de unidades operacionais em 2020 decorreu, principalmente, da centralização das unidades de distribuição (UD), de 4.897 em 2019 para 978 em 2020. As UDs são as unidades de distribuição que operam nas agências de Correios.

PERFIL DOS EMPREGADOS

	2019	2020	2019/2020
Empregados (qtde)	99.443	98.092	-1,36%
Feminino	22.908	22.660	-1,08%
Masculino	76.535	75.432	-1,44%
Escolaridade (qtde)			
Ensino Fundamental Incompleto	601	590	-1,83%
Ensino Fundamental	1544	1501	-2,78%
Ensino Médio	65.293	63.989	-2,00%
Graduação	26.077	25.540	-2,06%
Pós-Graduação	5.652	6.174	9,24%
Mestrado	254	276	8,66%
Doutorado	22	22	0,00%
Rotatividade (%)	2,9	0,78	-73%

Fonte: CEGEP / Cadastro de Pessoal (Dez/2019 e Dez/2020)

Principais Benefícios ao Empregado - R\$ MILHÕES

	2019	2020	2019/2020
Planos de Saúde ¹	1.667	825	-50,51%
Previdência ²	487	484	-0,62%
Pós-emprego (Previdência e Saúde) ³	(111)	(1.042)	-838,74%
Outros Benefícios ⁴	1.565	1.307	-16,49%

Fonte: Balancete Contábil

1 Despesas com saúde com ativos, aposentados e dependentes.

2 Contribuições patronais para o Postalís (planos BD e PostalPrev).

3 Provisão pós-emprego saúde e previdência (plano BD e PostalPrev).

4 Vale-refeição/alimentação, cesta, auxílio-creche.

4.4 Demonstrativo das variações da receita por segmento

Em 2020, embora o cenário de receitas sinalize a redução de 5,97% da receita bruta da venda de produtos e serviços, impactada pela retração do segmento mensagem, obser-

va-se tendência positiva nos segmentos de encomendas e internacional com acréscimo de R\$ 822 milhões e R\$ 312 milhões, respectivamente, contribuindo com incremento de R\$ 1,1 bilhão nas receitas totais.

RECEITAS - R\$ MILHÕES

	2019	2020	2019/2020	2019/2020
Receita bruta de vendas	19.105	17.964	-5,97%	-1.141
Encomenda	9.103	9.925	9,03%	822
Mensagem	7.360	5.508	-25,16%	-1.852
Internacional	921	1.233	33,88%	312
Marketing	485	432	-10,93%	-53
Malote	370	241	-34,86%	-129
Logística	430	336	-21,86%	-93
Conveniência	216	177	-18,06%	-39
Serviços financeiros	185	57	-69,19%	-128
Outros	35	55	57,14%	20



5 Investimentos

Os Correios realizaram investimentos no valor de R\$ 337,8 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e os de gestão do ciclo do Plano Plurianual (PPA) 2020-2023, conforme tabela a seguir:

INVESTIMENTOS - R\$ MILHÕES			
	2019	2020	2020/2019 %
Modernização de veículos	172,7	140,73	-18,5%
Instalação de Agências Próprias	0,00	0,00	0%
Instalação de Unidades de Tratamento	34,5	55,98	62,3%
Instalação de Unidades de Distribuição	0,06	0,00	-100%
Instalação de Unidades de Logística	0,00	0,00	0%
Manutenção da Infraestrutura Operacional	101,8	63,12	-38%
Tecnologia da Informação (TI)	23,4	77,97	233,2%
INVESTIMENTO TOTAL	332,5	337,80	1,6%

5.1 Transparência da gestão nas contratações e gestão de contratos

Para transparência da gestão nas contratações e gestão de contratos, as informações referentes às licitações e contratos estão disponíveis no Portal dos Correios, por meio do link: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos>. O Regulamento de Licitações e Contratações dos Correios pode ser acessado por intermédio do mesmo link.

O valor total contratado nos Correios foi de R\$ 6.946.972.177,12, sendo 90,05% por processo licitatório e 9,95% por contratações diretas (dispensa de licitação e inexigibilidade). Dos processos licitatórios, 89,58% foram realizados por meio de pregões eletrônicos. Destaca-se que, do total contratado, R\$ 2.012.209.692,57 são relativos às Atas de Registro de Preços. Os valores estão detalhados nas tabelas a seguir:

MODALIDADES	VALORES CONTRATADOS	PERCENTUAL	% POR MODALIDADE
Dispensa de Licitação Eletrônica	7.455.440,25	0,11%	
Dispensa de Licitação	521.557.182,48	7,55%	9,95%
Inexigibilidade de Licitação	162.354.064,06	2,34%	
Pregão Eletrônico	6.223.097.689,15	89,58%	90,05%
Licitação Correios Fechada	32.507.801,18	0,47%	
TOTAL	6.946.972.177,12	100,00%	100,00%

Fonte: Sistema ERP-Módulo de Contratação, relatório de Prazo de Contratação CSV (R58101DD).

TIPOS DE CONTRATO	VALORES	PERCENTUAL	% MODALIDADE
Autorização de Fornecimento	80.830.846,28	1,16%	
Termo de Contrato	4.319.762.742,41	62,18%	92,31%
Ata de Registro de Preços	2.012.209.692,57	28,97%	
Contrato de Locação	234.279.297,66	3,37%	7,69%
Termo de Adesão / Utilitários	299.889.598,20	4,32%	
TOTAL	6.946.972.177,12	100,00%	100,00%

Fonte: Sistema ERP-Módulo de Contratação, relatório de prazo de contratações - CSV (R58101DD_ECT0005)

6 Gestão Corporativa

A gestão corporativa dos Correios é o conjunto de ações estratégicas que se utiliza do sistema de governança corporativa para alinhamento dos recursos financeiros, estruturais e humanos ao modelo de negócio da empresa e às expectativas das partes interessadas (*stakeholders*).

Não há gestão empresarial eficiente sem o suporte de uma boa governança corporativa, que propicia um processo decisório célere, seguro e transparente aos gestores da empresa.

6.1 Governança corporativa dos Correios

Em 2020, as atividades de governança corporativa foram fundamentais perante os desafios enfrentados pela empresa durante a pandemia de covid-19 para a prestação dos serviços postais considerados essenciais pela Medida Provisória nº 926/2020.

Instituiu-se um grupo central, formado pelos diretores

de áreas e superintendentes executivos, para controle, no âmbito dos Correios, dos principais processos e coordenação das medidas de prevenção à covid-19, com vistas a garantir a continuidade dos serviços, a segurança dos empregados, fornecedores e clientes e a manutenção da sustentabilidade financeira e operacional da empresa.

Teve início também o estabelecimento de uma nova estrutura organizacional e normativa, que vem possibilitando uma maior flexibilidade na tomada de decisão e a atualização dos processos organizacionais, assim como foram atualizados o Estatuto Social, aprovado na 19ª Assembleia Geral Extraordinária em 24/11/2020, e as políticas corporativas, em alinhamento às boas práticas de governança estabelecidas pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest) do Ministério da Economia.

A seguir destacam-se as principais ações realizadas visando o aperfeiçoamento da governança corporativa em 2020:

6.1.1 *Compliance* e gestão de riscos

Fundamentado na Lei nº 12.846/2013 e no Decreto nº 8.420/2015, o Programa de Integridade dos Correios é operacionalizado por meio do Plano Anual de *Compliance* e Riscos (PACRI). Visando prevenir, detectar e corrigir situações de vulnerabilidade da empresa a riscos de fraude e corrupção, são utilizadas ferramentas como a mineração (*datamining*) e o cruzamento de informações de banco de dados corporativos para a geração de *dashboards* (painéis), que possibilitam o monitoramento contínuo das possíveis ocorrências de falhas.

Para fortalecimento transversal dos mecanismos de prevenção a fraudes, foi realizado o 2º Workshop de Riscos à Integridade e a capacitação de empregados nos cursos de ensino à distância (EAD) sobre as temáticas de *compliance*. Em 2020, foram elaboradas e divulgadas três políticas: de Consequências, de Divulgação de Informações Relevantes e de Transações com Partes Relacionadas.

Em consonância com a Lei nº 12.529/2011, foi implantado o Programa de *Compliance* Concorrencial, que

contempla medidas e procedimentos de combate a condutas anticompetitivas por parte dos atores nas relações comerciais com a empresa.

A Gestão de Riscos Corporativa nos Correios não somente auxilia, mas norteia a tomada de decisão, contribuindo e tornando o ambiente mais seguro para a concretização dos objetivos estratégicos, a partir da identificação, análise dos riscos associados aos negócios e aos processos da empresa e da definição de mecanismos de controle para mitigá-los. Evidencia-se um aumento expressivo de 115% nos mapeamentos de riscos realizados pela empresa como reflexo da abrangência e participação das diversas áreas, do nível de maturidade dos gestores e do monitoramento pela alta administração.

6.1.2 Controle interno

A avaliação dos controles internos pelos Correios consiste na execução de um plano de trabalho, denominado Plano Anual de Controle Interno (PACIN), previamente aprovado pela Diretoria Executiva. O plano é composto por crité-

rios de priorização e de seleção de processos e unidades operacionais que serão avaliadas pelo órgão de controle interno.

No decorrer do exercício de 2020, foram realizadas avaliações de controle em 4.186 unidades operacionais e em três processos de gestão e suporte, sendo identificadas 31.388 não conformidades, das quais 17.694 (56,4%) foram regularizadas no decorrer do ano.

6.1.3 Segurança empresarial

Com vistas a propiciar a continuidade do negócio dos Correios, em parceria com órgãos governamentais de segurança pública, é realizado o mapeamento das situações de perigo por meio da avaliação das vulnerabilidades e do monitoramento das ações para suas mitigações.

Como resultado, destaca-se o Acordo de Cooperação Técnica entre os Correios e a Superintendência da Polícia Federal, que parametrizou a troca de informações entre os órgãos, notadamente sobre as retenções de objetos ilícitos no fluxo postal, em âmbito nacional ou com origem transnacio-

nal, bem como o tratamento de dados sobre furto e roubo praticados contra o patrimônio e contra os empregados dos Correios que, entre outras ações, contribuiu para a redução do roubo na distribuição e transferência (-41,9%), do roubo a agências (-54,7%) e do arrombamento de unidades (-50,5%).

A operação conjunta iniciada em 2019 entre Correios e Polícia Federal, denominada "*Inverted Jenny*", desencadeou, em 2020, diversas ações para coibir, em nível nacional, a prática delituosa relativa à postagem com selos falsos, em que o prejuízo estimado é de R\$ 30 milhões. Outra importante operação deflagrada, denominada "*Postal Off II*" (segunda fase ocorrida em 2020), teve por objeto desarticular a organização criminosa que subfaturava valores devidos aos Correios e desviava grandes clientes do segmento de postagem, com estimativa de prejuízo ao patrimônio público de R\$ 94 milhões.

Em conjunto a órgãos fiscalizadores e de segurança pública foram executadas 390 operações. Desse total, 22 ações resultaram em prisões de empregados (próprios e terceirizados) e na prisão em flagrante, com a recuperação da carga, em 34 ocorrências de roubo a carteiro.

Foram ainda realizadas mais de 276 entregas controladas pela Polícia Federal.

No combate ao tráfico de mercadorias proibidas por via postal, foram apreendidos 9.281 objetos com conteúdo proibido nos processos de fiscalização eletrônica, por meio de equipamentos de raios X, destacando-se cerca de 350 objetos com cédulas falsas; 872 objetos com drogas ilícitas; 151 objetos com animais vivos; 1.789 objetos de contrabando; 105 objetos com armas de fogo; 1.393 objetos com medicamentos e 368 objetos com plantas vivas. Foram retirados também do fluxo postal mais de 69 objetos com conteúdo perigoso ou inflamável, contribuindo para a manutenção da integridade dos meios de transporte nos diversos modais, principalmente o aéreo e o rodoviário.

Para reduzir os riscos de delitos contra as pessoas, o patrimônio e as operações dos Correios, foram realizadas diversas ações para modernizar e ampliar o parque de recursos de segurança, tais como equipamentos de raio-X; cofres; sistemas de CFTV; portais detectores de metais; sistemas de alarmes; serviços de vigilância; escolta armada;

rastreamento e monitoramento de veículos. Em tais aquisições foram dispendidos mais de R\$ 23 milhões em investimentos e R\$ 100 milhões em custeio.

Entre as aquisições, destaca-se o investimento na modernização dos equipamentos de raio-X após 18 anos da última aquisição, com previsão de entrega de 59 novas máquinas no 1º trimestre de 2021; como também a realização de licitação para aquisição de sistema de controle de entrada e saída de pessoas, veículos, bens e objetos postais nas principais instalações dos Correios.

6.1.4 Auditoria

Os Correios dispõem, conforme estabelece seu Estatuto Social, de Auditoria Interna (AUDIT), vinculada ao Conselho de Administração, com a atribuição de adicionar valor à organização e melhorar suas operações, por meio de avaliações de processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos e consultorias. Para tanto, é elaborado pela Auditoria o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), que considera os trabalhos:

I. relativos a obrigações normativas e contratuais, dentre os quais destacam-se: Postal Saúde (operacionalização da Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios, além da responsabilidade técnica e contratual sobre os serviços assistenciais contratados com a rede credenciada) e Postalis (Instituto de Previdência Complementar cujo objetivo é garantir aos empregados dos Correios benefícios previdenciários complementares aos da Previdência Oficial);

II. de auditoria, selecionados por meio de análise dos riscos com maior probabilidade de ocorrência e impacto aos Correios; e

III. sugeridos pela alta gestão e pelos órgãos colegiados.

Em 2020, foram executados 38 trabalhos avaliativos, consoante ao previsto para o exercício, observadas as ações contingenciais necessárias para mitigação dos impactos oriundos da pandemia de covid-19. O resultado consolidado é publicado anualmente nos Relatórios Anuais de Atividades de Auditoria Interna (RAINTs), disponíveis no endereço: <https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/auditorias/relatorio-anual-de-atividades-de-auditoria-interna>

6.1.5 Ouvidoria

A Ouvidoria exerce o papel de porta-voz do cidadão com os Correios, buscando soluções de conflitos extrajudiciais, e o de interlocutora entre as partes interessadas e a empresa, de modo a contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento. Também exerce importante atuação no atendimento das manifestações oriundas dos empregados, propiciando o controle preventivo e corretivo de arbitrariedades, negligências, problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder.

Na tabela abaixo é apresentado o total e o tipo de manifestações recebidas pela Ouvidoria dos Correios:

TIPO	2018	2019	2020
Reclamação	8.441	15.050	57.256
Solicitação	38.714	20.421	42.494
Denúncia	12.993	3.557	4.324
Sugestão	102	599	3.332
Elogio	38	398	5.628
TOTAL	60.288	40.025	113.034

Fonte: Sistema Fale Conosco – Ouvidoria

Em 2020, a Ouvidoria apresentou aumento de 182% na quantidade de manifestações recebidas. Além da quantidade de reclamações relacionadas aos objetos postais e solicitações, destaca-se o aumento da quantidade de elogios e sugestões que, anteriormente, eram recebidas pelos canais de primeiro nível de atendimento. Em 2020, foram recebidos 5.628 ante 398 elogios em 2019, registrando-se um aumento de 1.314%; já as sugestões recebidas foram 3.310 em 2020 ante 599 em 2019, equivalente a um aumento de 453%. Fortemente impulsionada pelos efeitos da pandemia de covid-19, em 2020 houve aumento significativo da circulação de objetos no fluxo postal. Esse crescimento influenciou diretamente no aumento da quantidade de manifestações recebidas. Outro fator que contribuiu para esse aumento foi a implantação pela empresa de medidas de prevenção à covid-19, uma vez que, apesar dessas medidas visarem à segurança e à saúde das pessoas envolvidas, causaram também impactos, especialmente no atendimento e na operação, oriundas da redução de efetivo ou mesmo fechamento temporário de unidades, que sobrecarregaram a infraestrutura remanescente. Acrescenta-se, todavia, que a proporção de manifestações recebidas pela

Ouvidoria representa menos de 0,003% do tráfego postal dos Correios.

A Ouvidoria também é responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Na tabela seguinte é apresentado o quantitativo de pedidos de acesso, bem como dos recursos apresentados pelos cidadãos:

QUANTIDADE DE PEDIDOS E RECURSOS APRESENTADOS PELOS CIDADÃOS

Período	Pedidos	Recursos ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
2018	5444	1047	262	124	30
2019	947	151	60	31	8
2020	915	116	45	30	1

Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

Os dados apresentados na tabela acima são fornecidos por sistemas geridos pela Controladoria-Geral da União (CGU). Com a migração do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), a partir de 31/08/2020, para a plataforma Fala.BR, os pedidos registrados no e-SIC que tiveram como tipo de resposta

“Encaminhados para o e-OUV” deixaram de constar como pedidos de acesso à informação e foram considerados manifestações de ouvidoria. Em relação aos recursos, a data considerada no referido painel é a de resposta e, portanto, se um recurso recebido em 2019 foi respondido em 2020, esse será contabilizado em 2020.

Em relação à transparência ativa, que consiste na divulgação de dados na internet por iniciativa do próprio órgão/entidade ou por exigência legal, destacam-se a participação em levantamento proposto pelo Tribunal de Contas da União (TCU) para fiscalização sobre aderência dos portais na internet aos critérios legais e de boas práticas (Acórdão nº 1.890/2019-TCU-Plenário) e a publicação, no Portal Correios, dos dados nominais dos empregados públicos e membros estatutários ativos da empresa, de forma automatizada, disponibilizada no endereço: <https://lai.correios.com.br/app/index.php>. Adicionalmente, foi possível construir um acompanhamento para atestar a evolução dos Correios em relação ao cumprimento dos itens fiscalizados pela Controladoria-Geral da União (CGU).

EVOLUÇÃO DOS CORREIOS EM CUMPRIMENTO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

	11/02/2020	07/04/2020	17/09/2020	30/09/2020	30/10/2020	30/11/2020	04/01/2021
Cumpre	53,06%	63,27%	69,39%	75,56%	76,09%	78,72%	80,43%
Cumpre parcialmente	16,33%	4,08%	6,12%	6,67%	6,52%	6,38%	6,52%
Não cumpre	30,61%	32,65%	24,49%	17,78%	17,39%	14,89%	13,04%

Fonte: BRASIL. CGU. NUP 00190.101609/2019-23. Ofício Circular nº 77/2020/STPC-CGU (SEI 13206349).

Fonte: BRASIL. MC. ECT. NUP 53180.000721/2020-67. Relatório Técnico nº 14099565/2020/GINF-OUVID.

Fonte: BRASIL. CGU. Painel Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

Fonte: BRASIL. CGU. Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/sta/relatorios/relatorio-transparenciaativa.aspx>

Mais informações podem ser consultadas nos relatórios de Ouvidoria disponíveis no endereço: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/publicacoes/relatorios/relatorios-de-ouvidoria>

6.1.6 Relacionamento com o cliente

Para aprimoramento do relacionamento com os clientes, a Política Comercial dos Correios foi revisada em 2020 trazendo mudanças significativas, em especial a ampliação de benefícios e a adequação de contrapartidas, permitindo melhores ofertas de preços para aqueles clientes que utilizam mais os Correios, de acordo

com o pacote de serviço contratado, estreitando a parceria e o relacionamento existente.

A seguir são destacados os principais canais de relacionamento com os clientes e os resultados obtidos em 2020:

I. Serviço Central de Atendimento dos Correios (SAC):

a) Telefone: cerca de 28 milhões de ligações recebidas, cerca de 87 mil ligações no atendimento 24 horas, 7 dias na semana;

b) Chat web (CAROL): 1,3 milhão de chats, com interações 24 horas, 7 dias na semana;

c) CAC – Atendimento Especializado: suporte ao cliente com contrato para atendimento a demandas de TI e financeiras, incluindo a oferta de soluções para seus negócios.

II. Facebook, Instagram, Twitter: tratadas/respondidas mais de 342 mil interações.

III. Vendas à distância: prospecção de novos contratos de forma ativa e receptiva. Foram efetivados 3.790 novos contratos.

IV. Fale conosco: registrados 17,80 milhões de manifestações, com o início em 2020 do atendimento a clientes nos sites consumidor.gov.br e reclameaqui.com.br.

6.2 Corregedoria

A Corregedoria é o órgão responsável pela gestão dos processos de natureza correcional dos Correios, competindo orientar e supervisionar todas as demais áreas da empresa, a fim de padronizar, normatizar e aprimorar procedimentos ligados à apuração de irregularidades cometidas tanto por empregados dos Correios, dentre outros agentes, como por pessoas jurídicas, nos termos da Lei nº 12.846/2013.

Relativamente a fatos apurados segundo a Lei Anti-corrupção (Lei nº 12.846/2013), a Corregedoria recebeu para juízo de admissibilidade 27 processos, e concluiu 21 processos, além de ter instaurado investigação

preliminar em 07 (sete) casos. Foram instaurados ainda 21 processos administrativos de responsabilização (PAR) e encaminhados 08 (oito) para julgamento.

Quanto aos processos administrativos de natureza correcional, foram instaurados 6.949 processos, sendo 4.456 Processos Administrativos Disciplinares (PADs) e 2.493 Termos de Ajustamento de Conduta (TACs). No mesmo período foram encerrados 7.095 processos, sendo: 4.533 PAD's e 2.562 TACs.

Em alusão aos processos disciplinares, foram aplicadas 1.718 advertências, 1.510 suspensões disciplinares e 401 demissões por justa causa. No que tange à recuperação de ativos, tem-se os dados abaixo:

I. Julgamento de 05 (cinco) processos de PAR com aplicação de multas no total de R\$ 26.983.934,76, sendo efetivamente recuperado o valor de R\$ 2.517.152,01.

II. Até dezembro/2020, o valor total a recuperar em decorrência das TCEs concluídas pela empresa, pendentes de

julgamento pelo Tribunal de Contas de União, incluindo as TCEs de anos anteriores, correspondeu a R\$ 390.929.542,40.

6.3 Gestão dos recursos humanos

Em 2020, foram adotadas diversas ações para promover a adequação da força de trabalho, a meritocracia, o desempenho, e a qualificação do efetivo. O objetivo foi potencializar recursos e reduzir custos, considerando as novas tecnologias, as novas formas de negócios da empresa, os cenários de mercado e a estrutura organizacional. Dentre essas ações, destacam-se:

I. Educação corporativa: mais de 80 mil empregados participaram de ao menos uma ação de capacitação, compreendendo cerca de 1,5 milhão de participações em capacitações.

II. Gestão de Pessoas por Competência: implantação do Sistema de Gestão de Pessoas por Competências, que trouxe inovação para o processo de verificação e aferição dos requisitos de acesso às funções gerenciais e

técnicas e, por conseguinte, maior transparência e visibilidade de critérios meritocráticos.

III. Emenda Constitucional nº 103/2019: aplicação de regras previdenciárias aos empregados dos Correios com rompimento do vínculo empregatício.

IV. Ponto eletrônico: iniciado procedimento de implantação corporativa do ponto eletrônico, que propiciará maior controle do cumprimento de jornada de trabalho dos empregados, contribuindo para os índices de produtividade e qualidade, em aderência à legislação trabalhista.

V. Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho - Medidas de Prevenção à covid-19: para proteção da saúde dos empregados e dos clientes e para a continuidade da prestação de serviços à sociedade, foram elaboradas e adotadas normas de saúde baseadas nas orientações dos órgãos de saúde nacionais e estaduais adequadas à realidade dos Correios, que propiciaram a adoção de várias medidas emergenciais.

VI. Processo de seleção de Superintendentes Estaduais: desenvolvido para prover a seleção e o recrutamento, em nível nacional, de Superintendentes Estaduais, de forma transparente, em conformidade com os normativos e valores da empresa, vem fortalecendo, a cada ano, o repasse de conhecimento, consoante as boas práticas, e estimulando o autodesenvolvimento e a ampliação do desempenho do empregado no aspecto da gestão.

6.4 Tecnologia

As soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC), implementadas em 2020, propiciaram a consolidação da Plataforma Digital Correios, que conecta os negócios (serviços e produtos) a quem os consome, permitindo máxima interatividade, muito além da simples relação de compra e venda. Em 2020, foram gastos cerca de R\$ 156 milhões de custeio para manter a atual infraestrutura e investidos R\$ 77,97 milhões em tecnologia da informação e, ainda, formalizados 28 processos de contratação visando ao aprimoramento da plataforma tecnológica que dá suporte aos negócios da empresa.

Com o objetivo de melhor atender às necessidades dos clientes da empresa, em conformidade com a transformação digital, a área de tecnologia desenvolveu diversas soluções, por meio de métodos ágeis, para as plataformas *desktop* e *mobile*. Dentre as soluções implementadas destacam-se: a reformulação do aplicativo Correios; o Sistema de Atendimento das Agências (Correios Atende); a emissão de selo 2D para postagens em lote; o pagamento de envios de intimações e outras comunicações por demandantes de processos judiciais (PROJUS); o Correios Fácil, que permite a assinatura pela internet de contrato por pequenas e médias empresas e, ainda, o Sistema de Atendimento de Terceiros (STER), que foi disponibilizado tempestivamente pelos Correios em resposta à situação imposta pela pandemia de covid-19 possibilitando o cadastro das pessoas na rede de atendimento para recebimento do auxílio emergencial.

Para facilitar a vida das pessoas, em um ano marcado pelas medidas adotadas pelo governo para enfrentamento da pandemia de covid-19, os Correios disponibilizaram os serviços de comunicação digital no aplicativo Correios, por meio do qual é possível receber, de forma centralizada e

segura, boletos, contas e outros documentos.

Ressalta-se ainda o desenvolvimento do alicerce tecnológico de comunicação, que viabilizou a implantação dos *lockers* dos Correios, que propiciarão aos clientes maior comodidade para o recebimento de suas encomendas. Ainda foi implantada a plataforma de Pré-Postagem para grandes clientes com contrato, que materializou um grande avanço tecnológico aos Correios ao propiciar o aprimoramento da gestão das etiquetas e a comunicação com as plataformas computacionais dos clientes.

Para propiciar a continuidade dos serviços essenciais dos Correios durante a pandemia, foi realizado planejamento emergencial para dar suporte ao trabalho remoto diante da pandemia, com destaque para disponibilização de acesso remoto seguro (VPN) a mais de 15 mil empregados, envolvendo mais de 6 mil conexões diárias, com pico de utilização de 3 mil simultâneas; ampliação do uso da ferramenta de colaboração *MS Skype for Business* e *Microsoft Teams*, com média de 600 conferências multiponto simultâneas por dia; ampliação dos links de internet dos *Data Centers* e disponibilização dos principais sistemas corporativos pela Internet.

6.5 Infraestrutura postal

A infraestrutura postal está distribuída em 5.558 municípios do país (somando atendimento e distribuição), proporcionando acesso aos serviços postais. 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: 9 linhas aéreas terceirizadas, 1.432 veículos terceirizados operando nas linhas de transporte nacional e regionais e 24.022 veículos próprios (caminhões, furgões e motocicletas).

Relativamente à distribuição postal, foi registrado o resultado acumulado de implantação da distribuição postal externa em 8.790 distritos, que representa 89,47% dos 9.824 distritos brasileiros com mais de 500 habitantes.

Os Correios vêm implantando adaptações ergonômicas em suas unidades de atendimento desde julho de 2007, quando foi firmado o Termo de Ajustamento de Conduta de Ergonomia (TCAC 038/2007) entre a empresa e o Ministério Público do Trabalho (MPT). No processo de tratamento, foi concluída,

em dezembro/2020, a implantação nos centros operacionais dos equipamentos ergonômicos adquiridos para reduzir o esforço repetitivo, como mesas elevatórias hidráulicas e paleteiras pantográficas. O compromisso firmado também prevê a instalação de mobiliário ergonômico em todas as unidades da rede de atendimento, que foi concluída em 5.675 agências, estando pendentes apenas 349 unidades, não sendo computadas as agências temporariamente fechadas. No que se refere à acessibilidade, em abril de 2019 a empresa firmou Termo de Ajustamento de Conduta (TAC Acessibilidade) com o Ministério Público Federal (MPF), por meio do qual comprometeu-se a adaptar a totalidade de suas unidades de atendimento existentes e em funcionamento para atendimento a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. O compromisso firmado prevê metas anuais a serem cumpridas no período de 2019 a 2031, as quais incluem adaptações de infraestrutura predial, reserva de assentos preferenciais, capacitação de atendentes e adequação de postos de trabalho de empregados com deficiência. A meta estabelecida para 2020 foi de 218 unidades, o que equivale a 3,61% da rede de agências existentes. Registra-se que o quantitativo de agências em funcionamento apresenta flutuações no decorrer do ano, e que os servi-

ços de adaptação de unidades em todo o Brasil sofreram impactos da pandemia de covid-19 em 2020.

6.6 Rede

6.6.1 Unidades operacionais

Compõem a estrutura operacional 2.207 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	979
Centro de Entrega de Encomendas - CEE	99
Centro de Transporte Operacional - CTO	46
Centro de Tratamento de Encomendas - CTE	7
Centro de Tratamento Cartas e Encomendas - CTCE	26
Centro de Tratamento de Cartas - CTC	6
Centro de Serviços Telemáticos - CST	3
Centro de Logística Integrada - CLI	49
Centro Tratamento de Correios Internacional - CEINT	3
Centro de Digitalização - CDIP	5
Terminal de Carga - TECA	6
Unidade de Distribuição - UD	978
TOTAL	2.207

Fonte: ERP

6.6.2 Unidades de atendimento

A rede de atendimento dos serviços postais finalizou o exercício com 11.542 unidades de atendimento, conforme quadro a seguir, sendo 6.045 agências próprias (AC e CMD) e 5.497 terceirizadas (ACCI, AGC e AGF/ACF).

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

REDE DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Agência Correios - AC	6.044
Agência Correios Franqueada - AGF	993
Agência Correios Franqueada - ACF	4
Agência Correios Comunitária - AGC	4.388
Agência Correios Comercial Terceirizada - ACCI	112
Agência de Correios Modular - CMD	1
TOTAL	11.542

Por meio das 456 agências que possuem a coleta biométrica e que estão credenciadas no Instituto de Tecnologia da Informação (ITI) para certificação digital, os Cor-

reios oferecem a aquisição de certificado digital, tendo sido realizadas 57.717 emissões em 2020.

6.7 Qualidade operacional

A qualidade operacional apresentou o resultado acumulado de 93,93% em relação à meta de 95,87%. A aferição é realizada, por meio do Índice de Entrega no Prazo (IEP), englobando os principais produtos dos segmentos mensagem, encomenda, logística nacional e internacional. Esse desempenho é considerado satisfatório em um contexto de calamidade pública e de crise sanitária decorrente da pandemia de covid-19. Manter a qualidade próxima a 94% (média anual aproximada) só foi possível diante do engajamento das equipes operacionais e da execução de um plano de contingência.



ANO	2017	2018	2019	2020
JAN	91,52	86,17	97,74	97,15
FEV	89,94	81,85	97,64	95,01
MAR	89,12	81,23	97,89	95,72
ABR	90,10	85,28	97,98	95,03
MAI	84,47	88,98	98,07	92,00
JUN	89,99	90,71	99,37	91,96
JUL	88,01	94,28	98,24	92,94
AGO	88,97	94,84	98,44	93,67
SET	88,76	95,88	94,52	84,46
OUT	84,62	96,87	97,04	91,50
NOV	88,72	97,77	97,67	97,21
DEZ	88,10	98,29	97,69	96,43
ANO	88,53	90,74	97,37	93,93

Fonte: MicroStrategy

6.8 Reconhecimentos do exercício de 2020

I. Os Correios venceram, pelo segundo ano consecutivo, o *World Post & Parcel Awards*, prêmio internacional considerado o "Oscar" dos correios em todo o mundo. Nesta edição, a empresa recebeu o primeiro lugar nas categorias Crescimento Transfronteiriço, com o novo modelo de importação pelo portal "Minhas Importações", e Atendimento ao Cliente, com os serviços Compra Fora e Packet, lançados em 2019.

II. Os Correios receberam o reconhecimento in-

ternacional com o Prêmio AICEP 2020, na categoria Inovação, com a solução “Minhas Importações”.

III. Os Correios receberam o título de “Empresa que Melhor se Comunica com Jornalistas”, na categoria Logística e Transporte.

IV. Segundo a Associação Brasileira de Operadores Logísticos (Abol), os Correios foram a empresa mais escolhida durante a Black Friday de 2020, sendo a opção de envio de 65% dos lojistas. Já de acordo com a plataforma Melhor Envio, os Correios foram a transportadora mais escolhida na Black Friday e na *Cyber Monday*, por 65% dos lojistas, sendo 49% com preferência para envios por Sedex, 43% por PAC e 8% por Mini Envios.

V. Os Correios foram premiados com o selo Bronze pelo *EMS Performance Awards* em virtude do excelente desempenho operacional em 2019. A premiação internacional é dada pela Cooperativa EMS (*Express Mail Service*) com o intuito de reconhecer os membros pela qualidade do serviço prestado. Para receber o selo, o Brasil alcançou o nível de

performance operacional esperado de 90% no indicador de Resposta do Serviço ao Cliente e de 94% no indicador de entrega no Prazo e Transmissão da Informação no Prazo.



7 Responsabilidade socioambiental

O compromisso empresarial dos Correios com as vertentes social, ambiental e econômica da sustentabilidade foi reafirmado diante do cenário de pandemia mundial ao adaptar os programas tradicionais e responder as demandas de governo na prestação de serviço essencial à população. Destacam-se as seguintes iniciativas:

I. Campanha Papai Noel dos Correios: pela primeira vez, devido à pandemia de covid-19, a megaoperação logística de solidariedade natalina contou com a disponibilização de cartas e adoção via plataforma digital. Foram recebidas 208.690 cartas. Dessas, 101.064 foram selecionadas e 96.039 foram adotadas.

II. EcoPostal: doação de tecidos postais usados, como camisas de carteiro, a entidades sem fins lucrativos para reaproveitamento. Em 2020, os Correios aderiram ao esforço do Pátria Voluntária e Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos na fabricação de máscaras e outros objetos, doando 78 mil peças e beneficiando 17.387 pessoas das entidades contempladas.

III. Gestão das emissões de CO₂: de acordo com levantamento de 2020, em 2019 houve uma redução de 46,87% nas emissões de gás carbônico pelos Correios, ante 2013 (ano base). Ao longo de seis anos, o equivalente a 614 mil toneladas de CO₂ deixaram de ser emitidos.

IV. Coleta Seletiva Solidária: destinação adequada de resíduos sólidos recicláveis (papel/plástico/metálico/vidro) dos Correios às associações/cooperativas de catadores. Em 2020, foram beneficiados 750 cooperados/associados, com a destinação à reciclagem de 1.528 toneladas de papel/papelão, 169 toneladas de plástico, 16 toneladas de metal e 210 quilos de vidro.

V. Serviço essencial: os Correios são o principal operador logístico em políticas públicas nacionais e, durante a pandemia, atuaram na prestação de serviços essenciais à sociedade. O transporte do vírus vivo entre instituições de pesquisa e o suporte aos pequenos, médios e grandes empreendimentos no *e-commerce* evidenciam o caráter essencial dos serviços prestados.

VI. Programa Jovem Aprendiz: inclusão social e qualificação profissional ofertados a 3.359 jovens em 2020.

VII. Unidades culturais: foram promovidos 52 projetos nas cinco unidades culturais dos Correios, por meio da autorização de uso de espaço, em vários segmentos como artes visuais, humanidades, música e artes cênicas.

VIII. Compras sustentáveis: nas aquisições de produtos e materiais estocáveis, confeccionados em papel/papelão (caixas de encomenda, envelopes, papel sulfite), os Correios exigem das contratadas a comprovação de certificação referente ao cumprimento de exigências ambientais (*FSC Forest Stewardship Council ou similar*).



8 Perspectivas para 2021

As principais perspectivas para 2021 são apresentadas a seguir:

8.1 Investimentos

planejado pela Diretoria Executiva o valor de R\$ 639 milhões para investimentos e encaminhado para aprovação dos órgãos externos, por meio da Lei Orçamentária Anual (LOA) n.º 14.144/2021, distribuído conforme detalhamento a seguir:

I. R\$ 49 milhões para ampliar a infraestrutura de tratamento, atendimento, distribuição e logística;

II. R\$ 145 milhões para ampliação/modernização da frota de veículos;

III. R\$ 201 milhões em ativos de informática, com foco na modernização das áreas fim e meio da empresa;

IV. R\$ 244 milhões na manutenção da infraestrutura de

atendimento, tratamento, distribuição, logística e administrativa.

A previsão de investimentos dos Correios, vinculada aos objetivos estratégicos e aos negócios, considerou a aquisição de equipamentos operacionais para modernização/ampliação nas unidades de tratamento e distribuição. Além disso, prevê investimentos em tecnologia da informação, com foco na consolidação da Plataforma Digital Correios, atualização tecnológica e continuidade dos serviços de tecnologia que dão suporte aos processos de negócio dos Correios, renovação e ampliação da frota de veículos e, ainda, em automação do tratamento de objetos, com vistas a aumentar a eficiência e eficácia da capacidade operacional instalada.

8.2 Plano Estratégico 2021/2025

Para propiciar o fortalecimento dos Correios no mercado, em alinhamento ao processo de atualização do Plano Estratégico para o ciclo 2021/2025, os desafios da empresa serão buscar a excelência e crescer nos mercados concorren-

ciais, de forma a assegurar sua sustentabilidade econômico-financeira. Para tanto, estão previstas ações relacionadas a redução de custos; eficiência na execução de seus investimentos; priorização e otimização de negócios com retorno rápido e positivo; implementação de melhorias na jornada do cliente; redesenho de produtos, serviços e processos a partir das necessidades do mercado; inovação e transformação digital; entre outras.

8.3 Governança Corporativa

Criação e implementação de painel de indicadores para aprimoramento da governança e, sobretudo, subsídio à tomada de decisão pela alta administração, de forma a contribuir para a profissionalização e eficiência da gestão; cumprimento da missão e função social da empresa, geração de valor ao longo do tempo, perenidade e sustentabilidade financeira.

8.4 Gestão dos recursos humanos

I. Processo de credenciamento da Universidade Corporativa dos Correios no Ministério da Educação (MEC): perspectiva de qualificação para oferta de cursos de especializa-

ção aos empregados (presencial e à distância).

II. Perspectiva de implementação de Novo Modelo de Gestão de Carreiras e Novo Plano de Funções contendo elementos de modernização do modelo de carreira vigente.

III. Continuidade do processo de adequação da força de trabalho ao novo modelo operacional vigente, por meio da implantação nos Correios do método de dimensionamento administrativo.

IV. Implementação das ações do Plano de Transformação da Cultura Organizacional.

V. Ampliação do acervo da biblioteca da Universidade Corporativa dos Correios.

8.5 Produtos e serviços

I. Ampliação do ecossistema digital aplicado aos serviços de comunicação, de modo a ampliar a proposta de valor dos serviços e reforçar a utilização dos Correios

como principal plataforma de comunicação formal integrada, conectando emissores, clientes e cidadãos.

II. Serviços de logística nacional: consolidação das ofertas dos serviços de coleta e entrega recentemente revisados, dentre as quais destaca-se o portfólio de coletas, SEDEX Hoje e o Correios Log+. Para este último, a revisão inclui a sua expansão para as principais cidades do Norte, Nordeste e Sul do país.

III. Serviços de logística internacional: expansão dos serviços de importação e exportação, com o lançamento do Importa Fácil + e do Exporta Fácil +. Esses serviços disponibilizarão aos clientes a experiência dos Correios em logística internacional ao facilitar o acesso de micro e pequenas empresas a outros regimes de importação e a operadores logísticos para exportações de objetos acima de 30kg. Além disso, os Correios pretendem continuar ofertando aos brasileiros serviços de importação com preços cada vez mais competitivos, com o lançamento da nova modalidade Mini do serviço Packet.

IV. Negócios de atendimento: modernização e diversificação do portfólio de serviços financeiros e de conveniên-

cia, provendo às empresas e aos órgãos públicos, um espaço multisserviço para relacionamento e transações multicanal com seus consumidores e usuários de serviços.

V. Rede de atendimento: ampliação do modelo de loja Correios Aqui Modular (CMD) e da rede de Locker. A melhoria no atendimento aos clientes inclui, ainda, a contratação da rede de Pontos de Coleta, novo canal de atendimento oriundo da parceria com empresas varejistas para a realização de atividades de captação de encomendas a faturar e/ou à vista, pagas previamente pela internet, e para a oferta aos usuários de suporte alternativo de endereço para recebimento de encomendas.



9 Demonstrações contábeis

Acesse as demonstrações contábeis pelo link:

<https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/institucional/publicacoes/demonstracoes-financeiras>

FLORIANO PEIXOTO VIEIRA NETO

Presidente dos Correios

ALEX DO NASCIMENTO

Diretor de Negócios

CELSO JOSÉ TIAGO

Diretor de Governança

CARLOS HENRIQUE DE LUCA RIBEIRO

Diretor de Operações

DANILO CEZAR AGUIAR DE SOUZA

Diretor de Administração

HEGLEHYSCHYNTON VALÉRIO MARÇAL

Diretor de Gestão Estratégica, Tecnologia e Finanças

HERONIDES EUFRÁSIO FILHO

Diretor de Gestão de Pessoas

