

Relatório da Administração Correios - 2021

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

À Sociedade Brasileira:

Em um ano ainda impactado pela pandemia de covid-19, os Correios mantiveram suas atividades ininterruptas, dada a essencialidade dos serviços postais, obtendo novo recorde de lucro dos últimos 10 anos, acompanhado também por sucessivos recordes de postagens e distribuição, melhoria da qualidade operacional, lançamentos de novas soluções digitais e de serviços para o *e-commerce*.

Os Correios conseguiram se reinventar e superar desafios ao se posicionarem no mercado, como parceiro do *e-commerce* nacional e internacional e a principal solução de comunicação formal multicanal (física, híbrida e digital) e de operações logísticas completas, ampliando a sua participação no mercado.

Apresentamos a seguir o Relatório da Administração e as Demonstrações Contábeis relativas ao exercício de 2021, documentos que contêm as principais ações empreendidas no referido período e os principais resultados¹ da empresa, bem como os destaques dentre as realizações alcançadas e as perspectivas para o próximo exercício.

¹Ao 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 2021

. Lucro líquido de R\$ 2,3 bilhões, configurando-se como o melhor resultado obtido pela empresa. Os Correios, empresa pública estatal não dependente de recursos da União, possuem operação custeada, integralmente, por receita própria.

. Superavit primário de R\$ 3,4 bilhões, sendo R\$ 2,2 bilhões acima da meta de resultado primário de R\$ 1,2 bilhão aprovada pelo Governo Federal; impulsionado pelo aumento da receita de vendas, pela racionalização das despesas e pelo aprimoramento da cultura de gestão de custos, alicerçada na metodologia Orçamento Base Zero (OBZ).

. Crescimento da receita internacional em moeda estrangeira, com a consequente elevação da exposição ao risco de oscilação de câmbio das moedas, que foi mitigado pela estruturação de operação de *Hedge*, na modalidade *Zero Cost Collar*, em que os Correios foram pioneiros, resultando na proteção da receita de R\$ 1,11 bilhão.

. Implementação de metodologia de pagamento antecipado de créditos (Valor Presente), que consiste em uma alternativa para fornecedores dos Correios que buscam recursos financeiros, para melhor gerir e manter a sustentabilidade de seu negócio.

. Com o *upgrade* de plataformas digitais, os Correios aprimoraram suas soluções digitais, para tornar cada vez mais intuitiva, prática e segura a experiência do cliente, a exemplo do lançamento de versão mais moderna da plataforma de rastreamento de objetos, disponível no site dos Correios, que permite ao cliente fazer o rastreamento dos objetos vinculados ao seu CPF/CNPJ.

. Evolução do app Correios com o lançamento de novas telas de navegação, desenvolvidas com base nos conceitos avançados de *user experience* (UX), tendo-se por premissa a usabilidade fácil, agradável e segura, permitindo aos usuários solucionar grande parte de suas demandas, por meio das funcionalidades de Rastreamento, Busca agência, Postagem de Encomendas, Correios Celular, Preços e Prazos, Minhas Mensagens e o Vale Postal Digital (VPD).

. Implantação do Sistema de Atendimento “Correios Atende” em 502 agências, modernizando o atendimento dos Correios em suas diversas plataformas, proporcionando maior comodidade e nova experiência ao cliente, com o pré-atendimento por meio do app Correios e o recebimento de comprovantes de atendimento por e-mail.

. Modernização na área de TI decorrente dos processos de contratação da plataforma de produtividade (e-mail, softwares de escritório, servidor de arquivos, comunicação e videoconferência etc.), do *BigData* e de computação em nuvem pública.

. Realização, em comparação aos últimos dez anos, do maior investimento em equipamentos de segurança, na ordem de R\$ 79,8 milhões, superando inclusive o somatório dos investimentos realizados nos cinco anos anteriores, que totalizou R\$ 75,2 milhões.

. Na Transparência Ativa, divulgação de dados na internet por iniciativa do próprio órgão/entidade ou por exigência legal, destaca-se a evolução que a empresa obteve em relação ao cumprimento dos itens fiscalizados pela Controladoria-Geral da União (CGU), com o resultado de 97,96% de conformidade, em dezembro de 2021, enquanto o Governo Federal atingiu a média de 64,62% e as empresas públicas federais de 71,20%.

. Automação de processos por meio da utilização de recursos de inteligência artificial que permitiram à Ouvidoria dos Correios agregar capacidades analíticas aos fluxos, sobretudo para identificar as manifestações recebidas que necessitavam de tratamento priorizado por serem consideradas críticas, a exemplo das manifestações relacionadas a medicamentos.

. Adesão, em dezembro de 2021, ao programa Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P) do Ministério do Meio Ambiente, concretizando o engajamento da empresa no desenvolvimento de práticas ambientais e sociais, consoante ao seu Plano Estratégico e às Políticas de Governança Corporativa e de Sustentabilidade.

. Fortalecimento do papel da empresa de parceira essencial para o empreendedorismo no país, por meio da disponibilização de limite de crédito pré-aprovado aos clientes (micro e pequenos empreendedores), que possuem contratos com os Correios de serviços a faturar. Em 2021, cerca de 42 mil contratos foram firmados com aporte inicial de crédito, possibilitando prospecções comerciais e alavancagem de negócios, por meio dos serviços ofertados pela empresa.

. Com a assinatura de 14 novos contratos, o Balcão do Cidadão posiciona os Correios como um importante canal de acesso a serviços de interesse do cidadão. No total, 40 clientes públicos e privados, podem ofertar seus serviços por meio da rede de atendimento dos Correios.

. Implantação do modelo de Nível de Serviço (NS), que consiste em um acordo firmado com os clientes (com contrato) para estabelecer os níveis de qualidade, as atribuições das partes envolvidas e as consequências em eventual descumprimento, proporcionando redução de, aproximadamente, 50% no ressarcimento de valores por atraso.

. Evolução do Portal Correios, alinhada às melhores práticas de mercado e à estratégia definida pela empresa, proporcionando uma melhor jornada aos usuários do portal. Essa evolução incluiu a implementação de requisitos mínimos de acessibilidade e a efetivação das diretrizes impostas no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), que resultou na superação de 97% do índice de atendimento, figurando os Correios entre os sites mais bem avaliados, conforme critérios de avaliação definidos pelo Governo Digital.

. Ampliação e melhoria do serviço Correios Packet, que possibilita a entrega das compras feitas em lojas on-line no exterior, incluindo, entre outras, a possibilidade de entrega em *lockers* (armários inteligentes) e o rastreamento da encomenda pelo CPF/CNPJ, resultando na obtenção do reconhecimento do mercado de logística, com o Prêmio BBM da Revista Mundo Logística, na categoria inovação.

. Manutenção do programa AproxIME, que tem por objetivo apoiar micro e pequenos empreendedores nas estratégias de comércio eletrônico no seu dia a dia, fortalecendo o papel dos Correios de parceiro logístico do *e-commerce*. A título de incentivo, excepcionalmente, em 2021, alguns serviços foram ofertados de forma gratuita, a exemplo da coleta de encomendas e do link de direcionamento à loja virtual, a partir do site dos Correios.

. Ampliação e melhoria da ferramenta “Minhas Importações”, utilizada para a importação de encomendas pelo site dos Correios, trazendo facilidade na interação com o processo de desembaraço aduaneiro; na resolução de pendências apresentadas pela autoridade aduaneira ou anuente e no pagamento de tributos de importação.

. Disponibilização de inteligência de geomarketing endereçada a empresários para alavancagem de negócios de diferentes segmentos produtivos, possibilitando, ainda, aos pequenos, médios e grandes empreendedores o alcance de potenciais clientes.

. Introdução da estratégia *Customer Experience (CX)*, que passará a orientar todos os processos da empresa de gestão da satisfação dos clientes, por meio do Modelo Integrado de Gestão da Satisfação dos Clientes, que adota um conjunto de ações estruturadas com foco na centralidade do cliente, gerando mudança de cultura, de foco no produto para foco nas necessidades e expectativas dos clientes.

. Realização pelos Correios do 7º Ciclo de Conferências da Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP), em que foi discutido o tema “A centralidade do cliente nas comunicações”, proporcionando ampla visão sobre a gestão da satisfação dos clientes e de como os Correios vêm trabalhando para agregar valor em todas as interações com o público.

. No 27º Congresso da União Postal Universal (UPU), em Abidjã, Costa do Marfim, o Brasil foi reeleito para integrar, até 2025, o Conselho de Operações Postais (COP), obtendo a maior votação dentre todos os países eleitos, assim como a indicação para ocupar uma das vice-presidências do conselho. Posteriormente, no 29º Congresso da União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP), realizado em Curaçau, o Brasil foi reconduzido à co-presidência do Grupo de Trabalho de Operações e Qualidade para o período 2021-2026.

. Redução do prazo de entrega nos principais trechos nacionais, tornando os principais serviços de encomendas nacionais, notadamente, o SEDEX, mais

competitivos e com entregas mais rápidas. Foram implantados prazos menores em cerca de 85% dos trechos de trocas entre os municípios de maior relevância comercial para os Correios, o que representa mais de 90% da carga SEDEX dessas localidades.

. Remodelagem do serviço SEDEX Hoje, que permite a entrega da encomenda em poucas horas na cidade de São Paulo/SP, com acompanhamento em tempo real, estando prevista a disponibilização desse serviço em outros municípios.

. Criação e atualização de mais de 60 mil Códigos de Endereçamento Postal (CEPs) de logradouros em mais de 45 cidades, beneficiando uma população estimada em mais de três milhões de habitantes.

. Automação do Centro Internacional (CEINT), de Curitiba/PR, com a implantação de esteiras transportadoras e modernização dos sistemas de captação dos objetos, que resultaram na ampliação da capacidade produtiva da empresa.

. Novas tecnologias foram implementadas visando ampliar a capacidade de tratamento e proporcionar ganhos de produtividade, celeridade e maior assertividade, tais como leitores de mão (*fingers*) e equipamentos para otimizar a movimentação e expedição de carga nos centros e unidades distribuidoras (*roltainers*).

. O Indicador de Entrega no Prazo (IEP) apresentou um resultado acumulado de 91,88%, frente à meta de 95,29%, resultado esse bastante expressivo em um ano ainda impactado pela pandemia de covid-19 e pelo aumento do tráfego de encomendas, que fora marcado por sucessivos recordes de postagens e de entrega de encomendas.

. Otimização da rede de distribuição, com a supressão de 43 unidades e a migração de mais de 1.124 distritos (rotas) entre unidades, o que viabilizou a redução de custos e percursos improdutivo e possibilitou a adequação da rede ao cenário pós-pandemia, com queda do segmento postal (mensagens) e de aumento significativo do segmento de encomendas.

. Obtenção de recordes históricos na operação Black Friday. Foi contabilizado o recebimento de mais de 19 milhões de encomendas (nacionais e internacionais). Esse volume supera a marca do ano passado em 43%. Apenas no primeiro dia útil subsequente à Black Friday (29/11), a empresa recebeu quase 3,4 milhões de encomendas; número 33% maior do que o registrado na mesma data em 2020.

. No que se refere à entrega de encomendas, foram registrados recordes, em 21/12/2021, com a distribuição de 3.121.099 de objetos nacionais e internacionais, representando mais um marco importante para os Correios, o que confirma o crescimento exponencial do *e-commerce* e a capacidade da empresa de superar desafios.

. Aplicação de sistema de dimensionamento/distritamento, que tem como função mensurar de forma segura e efetiva a força de trabalho, em 2.526 unidades de distribuição, sendo 597 Centros de Distribuição Domiciliária (CDDs), 1.878 Agências de Correios com distribuição e 51 Centros de Entrega de Encomendas (CEEs).

. No segundo dia de provas do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) 2021, os Correios bateram um novo recorde na megaoperação logística dedicada à realização do evento: em apenas 2 horas e 41 minutos, as provas foram entregues pela empresa, em todo o território nacional. Foram entregues 6,2 milhões de provas, divididas em 58 mil malotes, que foram distribuídos em 11.904 locais, situados em 1.747 municípios brasileiros.

. Realização inédita de processos de venda de objetos postais refugados, ou seja,

que não puderam ser entregues aos destinatários ou devolvidos aos remetentes, após esgotadas todas as tentativas de entrega e decorridos os prazos para reclamação. Em 2021, foram realizados 4 leilões, com mais de 283 mil itens vendidos e arrecadação de R\$ 1,3 milhão.

. Operação Limpa Pátio, que alienou 87.950 bens móveis inservíveis, garantindo a arrecadação de R\$ 45 milhões, que representa mais que o dobro da receita auferida em 2020 com a venda de bens móveis inservíveis. Destaca-se que 95% dessa receita resultou da venda de 5.808 veículos, o que corresponde, aproximadamente, ao quádruplo da quantidade de veículos alienados em 2020.

. Gestão e otimização de ativos imóveis, com ação em nível nacional para a venda de imóveis próprios ociosos, denominada Feirão de Venda de Imóveis dos Correios, que visa, além da redução de gastos com a manutenção de prédios ociosos e subutilizados, arrecadar cerca de R\$ 802 milhões em alienações para investimento. Em 2021, foi obtido um incremento de aproximadamente 50% na quantidade de imóveis vendidos em 2020, oriundo da arrematação de 29 imóveis nas licitações, que totalizaram, em arrecadação, aproximadamente R\$ 24,44 milhões.

. Conclusão do Programa de Desligamento Incentivado (PDI), que teve por objetivo contribuir com as ações de redução de despesas e de equilíbrio da força de trabalho, que resultou no desligamento voluntário de 6.298 empregados elegíveis ao programa.

. Implantação corporativa do Registrador Eletrônico de Ponto (REP), que teve início com cerca de 1.330 empregados do Correios Sede, em Brasília/DF, que passaram a registrar a jornada de trabalho de forma eletrônica, em aderência à legislação trabalhista.

2. PLANO ESTRATÉGICO

O Plano Estratégico dos Correios é construído a partir da realização de diagnóstico, que contempla análise do plano vigente, dos ambientes interno e externo, das tendências de mercado (nacional e internacional), das melhores práticas adotadas pelas administrações postais no mundo, das diretrizes governamentais, da atual situação da empresa e dos principais desafios a serem superados.

Na atualização do Plano Estratégico dos Correios para o período 2021/2025, houve simplificação da sua estrutura, sendo definidos 3 objetivos: Assegurar a sustentabilidade; Buscar a excelência e Crescer nos mercados concorrenciais, e um rol de estratégias, que visam facilitar a aproximação do planejamento estratégico das ações a serem empreendidas pelos Correios, e promover a convergência dessas ações entre as áreas da empresa. Tais objetivos e estratégias sintetizam o que os Correios almejam alcançar, considerando aspectos financeiros, de mercado e de percepção dos clientes, empregados e sociedade.

A Identidade Corporativa dos Correios, que representa o conjunto de valores e crenças com que a empresa se identifica e se diferencia das outras organizações existentes no mercado, foi revisitada e mantida, em virtude de sua aderência ao atual contexto e estratégias da empresa.

Identidade Corporativa



3. NEGÓCIOS E SERVIÇOS

Apresentação do modelo de negócios dos Correios, contemplando as linhas de negócios e as soluções ofertadas (descrição dos negócios, produtos e serviços), assim como os respectivos desempenhos comparados aos do exercício anterior.

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 2021 foi de R\$ 12.524 milhões, representando variação de 26,19% em relação a 2020.

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 Nacional 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 2021 foi de R\$ 460 milhões, representando variação de 36,90% em relação a 2020.

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 2021 foi de R\$ 2.758 milhões representando variação de 123,68% em relação a 2020.

3.2. **Comunicação**

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

I. **Mensagem:** toda comunicação física e digital, 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 2021 foi de R\$ 5.448 milhões, representando variação de -1,09% em relação a 2020.

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 2021 foi de R\$ 382 milhões, representando variação de -11,57% em relação a 2020.

III. **Malote:** serviço de coleta, transporte e entrega com regularidade e frequência definidas, em todo o território nacional, de remessa agrupada de objetos. O desempenho do segmento em 2021 foi de R\$ R\$ 264 milhões, representando variação de 9,54% em relação a 2020.

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 2021 foi de 204 milhões, representando variação de -5,56% em relação a 2020.

3.4. **Projetos**

. Entrega Digital: solução de comunicação formal e segura entre emissores e destinatários, por meio digital. Para o emissor, representa uma forma simples e econômica de envio. Para o destinatário, a solução é sinônimo de segurança e praticidade.

- . 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.
- . Modelo Integrado de Gestão da Satisfação dos Clientes: implementação de ações para entendimento sistematizado das necessidades, expectativas e percepções dos clientes, estruturação de melhorias e fomento à cultura centrada nos clientes.
- . Precificação estratégica: aprimoramento do processo de precificação em alinhamento às demandas e necessidades dos clientes. O modelo traz governança ao processo de precificação, segurança na tomada de decisão e flexibilidade na oferta de preços ao mercado.
- . Ponto de coleta: canal de atendimento a ser operado mediante credenciamento de comércios varejistas para a prestação dos serviços de captação e retirada de encomendas.
- . Correios Empresa: modelo de unidade estruturada para a otimização de grandes postagens, visando ao aumento de produtividade e de disponibilidade para o atendimento ao cliente. As primeiras agências foram implantadas em São Paulo/SP e Anápolis/GO.
- . Rede secundária de tratamento de encomendas: consiste na criação de novos centros no interior do estado para o tratamento de carga do segmento de encomendas, a qual resultou na ampliação da capacidade total do processo de tratamento em, aproximadamente, 250 mil objetos por dia, o que tem sido extremamente importante para a estratégia de redução de prazos da empresa, ao possibilitar a redução da carga nos grandes centros.
- . Revisão da malha aérea primária: proposta de ampliação na quantidade de linhas, que permitirá o atendimento de praças importantes do norte e nordeste do país, que atualmente não dispõem de encaminhamento por modal aéreo, assim como o uso de porão de aeronaves comerciais para o transporte de carga urgente.
- . Telemetria embarcada na frota própria: dispositivo embarcado que possibilita o acompanhamento da dirigibilidade pelos motoristas e a localização dos veículos, além de permitir o estabelecimento de critérios e metas, visando ao aumento da produtividade e à redução de custos.
- . Utilização de bicicletas elétricas na distribuição: foram locadas 39 bicicletas elétricas em Brasília, visando avaliar futura aquisição, que resultará em aumento de produtividade e redução do desgaste físico dos carteiros.
- . Renovação da frota própria: aquisição de 1.505 furgões, totalizando R\$ 93 milhões, sendo o remanescente programado para recebimento em 2022. Até 2024, terão sido renovados 69% da frota própria dos Correios.
- . Leitura 360°: vinculação dos objetos registrados aos unitizadores e dos unitizadores ao transporte, de forma a permitir o rastreamento do objeto em todas as etapas do fluxo postal, melhorando a qualidade da informação do rastreamento.
- . Implantação de *lockers* (armários inteligentes): aquisição de 63 *lockers*, sendo 30 instalados em 2021 no Estado do Rio de Janeiro e no Distrito Federal, e os demais previstos para serem instalados em 2022. Os *lockers* oferecem mais um canal de distribuição ao cliente, podendo ser acessados, a depender do local de instalação, 24 horas por dia, em todos os dias da semana.
- . *Crowdshipping* (entrega colaborativa): parceria comercial com empresa detentora de plataforma de gerenciamento de entregas para flexibilização e a ampliação do horário de execução da operação. O piloto foi implantado no município de São

Paulo/SP, tendo sua expansão prevista para 2022.

- . Programa de eletromobilidade: implantação/aquisição de veículos elétricos, visando melhorar a produtividade, reduzir custos e impacto ambiental.
- . Alfandegamento do Centro Internacional (CEINT) de Valinhos (São Paulo): preparação da unidade para atuar no desembaraço aduaneiro de objetos internacionais de importação, para fazer frente ao crescimento do *e-commerce* internacional.
- . 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 radiofrequência. Desde o início do projeto, foram instalados 1355 equipamentos de monitoramento em 109 unidades operacionais de todo o país e, em 2022, serão instalados mais 654 equipamentos, de forma a expandir a cobertura para pelo menos mais 90 unidades operacionais. O sistema encontra-se apto para atender a necessidades específicas de clientes dos Correios.
- . Consolidação da Plataforma Digital Correios: ambiente *on-line* que reúne as principais soluções de TIC dos Correios e que conecta os negócios (serviços e produtos) dos Correios, interligando pessoas, instituições e negócios, por meio de soluções de comunicação e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas, permitindo substancial interação, muito além da simples relação de compra e venda.
- . Credenciamento da Universidade Corporativa dos Correios no Ministério da Educação (MEC): viabilizará a oferta de cursos de pós-graduação *lato sensu* (especialização), presencial e à distância, contribuindo para o desenvolvimento de competências organizacionais e profissionais alinhadas ao Plano Estratégico dos Correios.

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 2021 foram:

I. Programa Nacional do Livro Didático: distribuição de 170,1 milhões de livros didáticos, acondicionados em aproximadamente 17,4 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 oito municípios, para 13.744 candidatos, em 24 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 1.500 toneladas de medicamentos e produtos correlatos, nos 853 municípios de Minas Gerais.

V. Apoio logístico à Rede Vírus: apoio ao comitê do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI), responsável pela coleta e pelo transporte de material viral (novo coronavírus e influenza) entre 80 centros de pesquisa distribuídos pelo país. Ao longo do ano, foram realizadas 396 remessas, por meio das quais se movimentaram 1.040 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. Os Correios foram finalista do *World Post & Parcel Awards* pelo apoio logístico

à Rede Vírus, premiação considerada o “Oscar” do setor postal no mundo. Na edição, a empresa participou na categoria *On Demand Delivery*, pelo apoio logístico à Rede Vírus.

VI. Operação Logística de Concursos: captação, transporte, entrega e coleta de malotes de provas em aplicações como o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) e o Exame Nacional para Certificação de Competência de Jovens e Adultos (ENCCEJA). Somente no Exame Nacional do Ensino Médio as operações dos Correios beneficiaram mais de 3 milhões de inscritos, entregando 6,2 milhões de provas em 1.747 municípios brasileiros.

4. DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

4.1. Ambiente macroeconômico

Em um movimento de recuperação ante à retração observada em 2020 (-3,10%), reflexo da crise sanitária desencadeada pela covid-19, as principais economias globais sinalizaram movimento de recuperação em 2021. Nos EUA, China e Zona do Euro, as prévias do Produto Interno Bruto (PIB) apontaram para avanços de 5,60%, 8,10%, 4,60%, respectivamente. Por sua vez, segundo o Fundo Monetário Internacional (FMI), Japão e Reino Unido experimentaram crescimento de 1,60% e 7,20%, nessa ordem. Ainda, segundo a organização, o crescimento da economia global em 2021 foi de 5,90%.

No Brasil, o PIB avançou 4,62% em 2021 frente ao ano anterior, alcançando R\$ 8,7 trilhões em valores correntes. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), pela ótica da oferta, a agropecuária, após quatro altas consecutivas anuais, recuou 0,20%, enquanto a indústria e os serviços avançaram 4,48% e 4,72%, respectivamente. Pela ótica da demanda, na mesma base de comparação, o consumo das famílias (3,58%), o consumo do governo (2,00%), as exportações (5,79%), as importações (12,35%) e a formação bruta de capital fixo (17,23%) avançaram.

A inflação em 12 meses, medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumo Amplo (IPCA), encerrou 2021 em 10,06%, maior resultado, desde 2015 (10,67%), com destaque para as variações dos grupos transporte (21,03%), habitação (13,05%) e artigos de residência (12,07%).

Acerca do mercado de trabalho, a taxa de desemprego, apurada pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD), alcançou 11,10%, ante 14,20% em 2020. A criação de postos de trabalho formais em 2021 atingiu 2,7 milhões de vagas, de acordo com informações do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED).

4.2. Ambiente postal

A pandemia de covid-19 tem acelerado a transformação digital do mundo, com a migração de boa parte do comércio físico para o *e-commerce*; e com a estruturação de inúmeras plataformas integradas, em especial de *marketplace* e digitalização de processos. Acredita-se ser uma tendência a se consolidar, que se constituirá em um dos impulsionadores de crescimento de muitos correios no mundo, inclusive do correio do Brasil. Destaca-se que as encomendas oriundas das plataformas na modalidade *marketplace* são um mercado novo, no bojo do segmento clássico de encomendas, disputado intensamente por empresas de todos os portes e nichos.

Os correios no mundo seguem investindo nas atividades de encomendas e logística,

incluindo o *e-commerce*, em novos serviços, inovações em processos e produtos, novos modelos de negócios, parcerias e compra de participações acionárias.

O tema proteção do meio ambiente passou a ocupar as agendas de vários países e avança com ações concretas em prol do cumprimento de metas relativas à redução das emissões de gases poluentes de efeito estufa, enquanto os papéis sociais e culturais, continuaram caracterizando o setor postal mundial no decorrer de 2021, a exemplo das ações para arrecadação de recursos em prol de pessoas vulneráveis; da abertura de estágios para recém-formados; da emissão de selos com temáticas sobre a importância da cultura e da arte; de programas para promover o turismo, incluindo agências postais históricas no circuito turístico e das ações de promoção das economias locais, em áreas remotas e rurais, com o intuito de fixar as pessoas nessas localidades e melhorar a situação social das populações.

Essas ações devem continuar sendo realizadas pelos correios ao longo dos próximos anos, reforçando a essencialidade das entidades postais no mundo.

4.3. Grandes números

Em 2021, foi obtido o lucro líquido de R\$ 2.276 milhões, representando um aumento de 48,76% em relação a 2020. Esse resultado foi impulsionado pelo crescimento das receitas do segmento de encomenda e internacional que performaram, respectivamente, 26,19% e 123,68%, quando comparado a 2020; crescimento esse atribuído, sobretudo, à expansão do *e-commerce* acelerado pela pandemia de covid-19.

A receita total atingiu R\$ 23.552 milhões, representando uma elevação de 17,62%, e a receita de vendas cresceu R\$ 4.127 milhões, sendo o segmento concorrencial de encomendas responsável por 56,7% da receita gerada.

O desempenho positivo obtido em 2021 foi suficiente para cobrir os prejuízos acumulados em exercícios anteriores; aumentar o ativo total em R\$ 3.390 milhões e elevar o patrimônio líquido em R\$ 1.299 milhões, garantindo a saúde financeira e a continuidade operacional da empresa.

GRANDES NUMEROS - R\$ MILHOES	2020	2021	2020/2021
Receita Total	20.023	23.552	17,62%
Receita Bruta de Venda de Produtos e Serviços	17.964	22.091	22,97%
Receita Líquida de Venda	17.249	21.305	23,51%
Despesa Total	18.493	21.275	15,04%
Resultado Líquido	1.530	2.276	48,76%
Resultado Financeiro	156	-102	-165,38%
Patrimoniais - R\$ milhões			
	2020	2021	2020/2021
Ativo	14.324*	17.714	23,67%
Imobilizado	6.988	6.775	-3,05%
Patrimônio Líquido	950	2.249	136,74%
** Reclassificado			
Infraestrutura e Rede			
	2020	2021	2020/2021
Unidades Operacionais	2.207	4.449	101,59%
Edificações (próprias e alugadas)	7.503	7.293	-2,88%
Rede de Atendimento	11.542	11.013	-4,58%
Frota Própria	24.022	23.071	-3,96%
Fonte: ERP			
Obs.: O aumento do número de unidades operacionais em 2021 decorreu, principalmente, do fim do projeto de centralização das unidades de distribuição (UD). A gestão das unidades de distribuição UDs retornou para as agências de Correios.			

Perfil dos Empregados	2020	2021	2020/2021
Empregados (qtde)	98.092	89.709	-8,55%
Feminino	22.660	21.001	-7,32%
Masculino	75.432	68.708	-8,91%
Escolaridade (qtde)			
Ensino Fundamental Incompleto	590	477	-19,15%
Ensino Fundamental	1.501	1.219	-18,79%
Ensino Médio	63.989	57.744	-9,76%
Graduação	25.540	23.543	-7,82%
Pós-Graduação	6.174	6.421	4,00%
Mestrado	276	284	2,90%
Doutorado	22	21	-4,55%
Rotatividade (%)	0,78	4,73	506,41%
Fonte: CEGEP / Cadastro de Pessoal (dez/2020 e dez/2021)			
Principais Benefícios ao Empregado - R\$ milhões	2020	2021	2020/2021
Planos de Saúde ¹	825	(960)	16,36%
Previdência ²	484	(514)	6,20%
Pós-emprego (Previdência e Saúde) ³	(1.042)	62	-94,06%
Outros Benefícios ⁴	1.307	(1.102)	-15,68%
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 2021, houve crescimento de 22,97% da receita bruta de vendas de produtos e de serviços, com incremento de R\$ 2.599 milhões e de R\$ 1.525 milhões, respectivamente, nos segmentos de encomendas e internacional.

RECEITAS - R\$ MILHÕES	2020	2021	2020/2021	2020/2021
RECEITA BRUTA DE VENDAS E SERVIÇOS	17.964	22.091	22,97%	4.127
Encomenda	9.925	12.524	26,19%	2.599
Mensagem	5.508	5.448	-1,09%	-60
Internacional	1.232	2.758	123,68%	1.525
Marketing	432	382	-11,57%	-50
Malote	241	264	9,54%	23
Logística	336	460	36,90%	124
Conveniência	216*	204	-5,56%	-12
Outros	74*	51	-31,08%	-23

(*) Reclassificado

5. INVESTIMENTOS

Os Correios realizaram investimentos no valor de R\$ 360,10 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e os de gestão do ciclo do Plano Plurianual (PPA) 2021-2024, conforme tabela a seguir:

INVESTIMENTOS R\$ MILHÕES	2020	2021	2020/2021 %
Modernização de veículos	140,73	92,38	-34,36%
Instalação de Agências Próprias	0,00	0,00	0%
Instalação de Unidades de Tratamento	55,98	3,16	-94,36%
Instalação de Unidades de Distribuição	0,00	0,00	0%
Instalação de Unidades de Logística	0,00	0,01	100%
Manutenção da Infraestrutura Operacional	63,12	150,63	138,64%
Tecnologia da Informação (TI)	77,97	113,83	46,00%
INVESTIMENTO TOTAL	337,80	360,10	6,57%

5.1. Transparência da gestão nas contratações e gestão de contratos

Para propiciar maior 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 endereço eletrônico: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos>. O Regulamento de Licitações e Contratações dos Correios pode ser acessado por meio do mesmo endereço.

Em 2021, o valor total contratado nos Correios foi de R\$ 6.754.666.809,93, sendo 94,65% por processo licitatório e 5,35% por contratações diretas (dispensa de licitação e inexigibilidade). Dos processos licitatórios, 94,45% foram realizados por meio de pregões eletrônicos. Destaca-se que, do total contratado, R\$ 3.621.059.970,50 são relativos às Atas de Registro de Preços. Os valores estão detalhados nas tabelas a seguir:

MODALIDADES	VALORES CONTRATADOS (R\$)	PERCENTUAL	% POR MODALIDADE
Dispensa de Licitação	265.037.827,02	3,92%	5,35%
Inexigibilidade de Licitação	91.236.177,80	1,35%	
Dispensa de Licitação Eletrônica	5.237.444,31	0,08%	94,65%
Pregão Eletrônico	6.379.585.148,07	94,45%	
Licitação Correios Fechada	12.730.502,65	0,19%	
Licitação Correios Estratégica	839.710,08	0,01%	
TOTAL	6.754.666.809,93	100,00%	

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

TIPOS DE CONTRATO	VALORES (R\$)	PERCENTUAL	% MODALIDADE
Ata de Registro de Preços	3.621.059.970,50	53,61%	96,40%
Termo de Contrato	2.831.259.649,87	41,92%	
Autorização de Fornecimento	59.429.652,89	0,88%	3,60%
Contrato de Locação de Imóveis	197.648.688,78	2,93%	
Termo de Adesão / Utilitários	45.268.847,89	0,67%	
TOTAL	6.754.666.809,93	100,00%	

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

6. GESTÃO CORPORATIVA

A gestão corporativa nos Correios utiliza-se 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

A governança corporativa dos Correios é o sistema pelo qual a empresa é dirigida e controlada. Compreende a estrutura organizacional, a regulamentação normativa, os processos, o plano estratégico, os órgãos internos de governança e os órgãos externos de supervisão e controle.

Em 2021, foi lançado o Portal de Transparência e Governança no site dos Correios (www.correios.com.br), que reúne informações sobre o importante papel da governança nos Correios para promover o direcionamento e o alinhamento da tomada de decisão, de forma a apoiar a empresa na capacidade de gerar valor em curto, médio e longo prazos. É uma ferramenta fundamental que oferece uma visão de como está estruturada a governança nos Correios.

Os Correios registraram uma evolução importante no Índice Integrado de Governança e Gestão das Empresas Públicas Federais (IGG), aferido pelo Tribunal de Contas da União (TCU), que mede a capacidade de governança e de gestão das

organizações públicas federais. Apesar do aumento da complexidade da avaliação, oriunda de processo evolutivo, a empresa obteve a nota 73,9%, demonstrando avanço ante 2018, quando alcançou 67% da pontuação.

Outro reconhecimento relevante foi a classificação nível 2 no Indicador de Governança IG-SEST, no 5º ciclo de avaliação, realizado em 2021, pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest). O resultado consolida a maturidade da governança dos Correios, não só garantindo o cumprimento de requisitos legais, mas alinhando-se, cada vez mais, às boas práticas do mercado.

Destacam-se a seguir as principais ações realizadas visando ao aperfeiçoamento da governança corporativa dos Correios em 2021:

I. Atualização das principais políticas corporativas, em adequação ao novo modelo adotado pelos Correios e ao Plano Estratégico 2021/2025, assim como do Estatuto Social dos Correios, em alinhamento ao estatuto modelo para as empresas estatais proposto pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest) e às melhorias propostas pelo Conselho de Administração da empresa.

II. Elaboração do Regimento Interno dos Correios, trazendo atribuições das áreas até o nível da Presidência e das Diretorias, em alinhamento às prerrogativas estatutárias, à legislação e às boas práticas de governança corporativa.

III. Na revisão do Plano Estratégico para 2022/2026, aprovado em 27/10/2021, foi ampliado o escopo do objetivo “Assegurar a sustentabilidade”, passando a abordar, além do foco financeiro, a sustentabilidade socioambiental e a governança, em consonância ao princípio “*Environmental, Social and Corporate Governance (ESG)*”, tendo-se por estratégia assegurar a evolução da maturidade da governança corporativa e o desenvolvimento das práticas ambientais e sociais dos Correios.

IV. Implantação da nova estrutura organizacional das superintendências estaduais (SEs), que teve por principal objetivo promover maior autonomia aos respectivos superintendentes, bem como fortalecer a gestão frente aos desafios propostos.

V. Capacitação dos conselheiros, diretores e membros de comitês de assessoramento ao Conselho de Administração, oriunda do contrato firmado com a empresa Identidade Empreendimentos LTDA.

6.1.1. Compliance e gestão de riscos

As atividades de compliance e de gestão de riscos nos Correios são executadas por meio da adoção de um conjunto de políticas, procedimentos, métodos, regras e práticas que visam garantir a conformidade das atividades do negócio com a legislação vigente, com as normas internas e com os valores e padrões éticos estabelecidos. Nesse sentido, o Programa de Integridade dos Correios é aprimorado continuamente por meio da execução do Plano Anual de Compliance e Gestão de Riscos (PACRI), que visa prevenir, detectar e responder às vulnerabilidades da empresa e, ainda, fomentar o aumento da maturidade e cultura em gestão de riscos.

Visando ao fortalecimento da cultura de compliance e gerenciamento de riscos, em 2021, foram realizadas 302 ações de comunicação, com destaque para a utilização de mensagens (nudges) na temática de integridade, que foram direcionadas a todos os empregados, em especial aos carteiros e aos atendentes comerciais, assim como foram disponibilizados 16 cursos na plataforma de educação à distância (EAD) da Universidade dos Correios, que resultaram em 61.684 participações.

Ainda, em 2021, foram adotadas ações visando ao aprimoramento da gestão de riscos para a integridade, que resultaram no total de 110 ações de tratamento

inseridas na ferramenta Ágatha, utilizada para aplicação do método de gerenciamento de riscos.

A melhoria contínua da gestão de riscos nos Correios, promovida desde a criação, em 2016, da área corporativa de gestão de riscos, tem refletido no aperfeiçoamento da cultura, liderança, políticas, estratégia e governança de riscos da empresa. Entre as ações que mais contribuíram para esses resultados estão a implementação de ferramentas de gerenciamento de risco e a revisão contínua da política corporativa, do método e modelo de governança de gestão de riscos. Evidencia-se um aumento 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.

Para a disseminação da cultura de riscos, foi realizado o primeiro webinar de gerenciamento de riscos e implementada campanha de comunicação interna denominada “Gestão de Riscos” com a criação da mascote “Risca”, como recurso facilitador para a divulgação de conteúdos relacionados aos conceitos de riscos, benefícios, papéis envolvidos, bem como os detalhes do método de gerenciamento de riscos dos Correios. Na vertente de compliance, realizou-se, em 09/12/2021, em alusão ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, o webinar Processos em Compliance, abordando a importância de promover o compliance nos processos dos Correios, além de novos procedimentos de integridade implantados, envolvendo os temas conflito de interesses e oferta/recebimento de brindes e presentes.

Com vistas ao fortalecimento transversal do compliance e riscos, foi implementada a rede de compliance e riscos, por meio do estabelecimento de agentes nas 28 superintendências estaduais dos Correios.

6.1.2. **Controle interno**

A estrutura de governança dos Correios conta com órgão que atua em nível de segunda linha, responsável pela avaliação e pelo monitoramento de controles internos estabelecidos e executados pelos gestores de primeira linha, nos processos operacionais, de negócios, de suporte e nas unidades operacionais.

As metas de avaliações de controles internos são definidas no Plano Anual de Avaliação de Controle Interno (PACIN), aprovado em Reunião de Diretoria (REDIR), por meio de critérios de priorização e de seleção, considerando os riscos com maior probabilidade de ocorrência e de impacto aos Correios. Por sua vez, os resultados das avaliações são reportados aos gestores e à alta administração, para tomada de decisão.

Em 2021, foram realizadas avaliações de controles em 7.182 unidades operacionais, com aplicação de 70.452 testes de controles, sendo identificadas 22.875 não conformidades. Do total de não conformidades, 11.260 (49%) foram regularizadas no decorrer do exercício. Também foram realizadas avaliações de controles em 12 processos (operacionais, de suporte e de negócio). Os trabalhos realizados buscam avaliar a eficácia dos controles e apresentar aos gestores oportunidades de melhorias, com o objetivo de fortalecer os controles internos, aumentar a confiabilidade e transparência das informações produzidas para a tomada de decisão e de contribuir para a mitigação de riscos que possam impactar negativamente o atingimento dos objetivos da empresa.

6.1.3. **Segurança empresarial**

Com vistas a propiciar a continuidade do negócio dos Correios, a empresa mantém

estreita parceria com órgãos de segurança pública para prevenção a crimes, realiza mapeamento das situações de perigo e das vulnerabilidades de segurança do fluxo postal, providencia a alocação de equipamentos e serviços de segurança, promove recomendações para a mitigação das fragilidades e o respectivo monitoramento, assim como apura as ocorrências de fraudes e outros delitos contra o serviço postal.

Como resultado, destaca-se a formalização do primeiro Protocolo de Execução entre os Correios e a Polícia Federal, oriundo do Acordo de Cooperação Técnica, firmado em 2019, com o objetivo de coordenar e executar ações integradas de prevenção e repressão aos ilícitos penais; comprovar a materialidade; identificar a autoria dos ilícitos penais e conhecer o *modus operandi*.

Registra-se, em 2021, o andamento avançado da negociação entre os Correios e a Polícia Rodoviária Federal para firmar o Acordo de Cooperação Técnica. O referido acordo contribuirá para o fortalecimento da parceria entre os órgãos públicos na promoção de ações conjuntas de fomento à cultura de segurança e de promoção de medidas de mitigação e repressão à ocorrência de delitos contra os veículos da empresa.

Em parceria com os órgãos de segurança pública, foram executadas operações conjuntas, das quais destaca-se a segunda fase da Operação Extravios, que desarticulou grupo criminoso responsável pelo extravio de encomendas nos Correios, resultando na prisão dos principais integrantes, responsáveis por cooptar os motoristas da empresa transportadora, por executar as subtrações e por realizar a comercialização ilegal dos objetos subtraídos. Além disso, com a cooperação dos Correios, a Polícia Federal desmantelou 24 laboratórios de contrafação, responsáveis por falsificar e comercializar cédulas de dinheiro. Em 2021, houve um incremento de mais de 2.000% na quantidade de cédulas falsas apreendidas no fluxo postal, em comparação a 2018.

A área de segurança dos Correios atuou ainda na disponibilização de recursos de segurança, como sistema de alarme, sistema de Circuito Fechado de TV (CFTV) e vigilantes às unidades participantes da operação logística do *Exame Nacional do Ensino Médio* (Enem) de 2020, realizada em janeiro de 2021, e Enem de 2021, realizada em novembro de 2021. Também foi feito o acompanhamento e o monitoramento do envio dos malotes das provas, passando pela centralização nacional, logística de distribuição, coleta nas escolas e devolução dos malotes contendo os cadernos de prova ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), contribuindo desse modo para o êxito da operação.

Destaca-se a conclusão da alocação, nas unidades operacionais, de equipamentos de raios-X mais modernos, ágeis e com inteligência embarcada, o que contribuiu para o aumento da fiscalização e da apreensão de objetos com conteúdo proibido, como cédulas falsas, drogas ilícitas, plantas e animais vivos, armas de fogo, medicamentos proibidos, entre outros oriundos de contrabando, como também, para o fortalecimento do combate ao tráfico de mercadorias proibidas por via postal (nacional).

Para fomento à cultura de segurança na organização, foi realizado o II Seminário de Segurança Corporativa dos Correios, que contou com a participação de mais de 470 empregados.

As ações desencadeadas contribuíram para a manutenção da redução dos delitos contra os Correios, ano a ano, representando um decréscimo de 2,1% ante 2020, de 24,0% se comparado a 2019 e de 50,0%, em relação a 2018.

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: a Postal Saúde (operacionalização do plano de saúde dos empregados dos Correios, além da responsabilidade técnica e contratual sobre os serviços assistenciais contratados com a rede credenciada), haja vista que os Correios atuam como mantenedor e patrocinador dos planos CorreiosSaúde e CorreiosSaúde II; e o Postalís (Instituto de Previdência Complementar cujo objetivo é garantir aos empregados dos Correios benefícios previdenciários complementares aos da Previdência Oficial), considerando o papel dos Correios de patrocinador.

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.

Em 2021, foram executados 39 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 divulgado anualmente nos Relatórios Anuais de Atividades de Auditoria Interna (RAINTs), disponíveis no endereço: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorio-anual-de-atividades-de-auditoria-interna>

Os benefícios dos trabalhos de auditoria são obtidos quando os gestores implementam as recomendações emitidas pela auditoria interna. Sob esse aspecto, como resultado do comprometimento dos Correios, 657 recomendações de auditoria foram concluídas em 2021.

Adicionalmente, foi realizado o assessoramento ao Conselho de Administração dos Correios por meio da análise dos procedimentos de prestação de contas sobre a remuneração de membros estatutários dos Correios - ciclo 2020/2021.

6.1.5. **Ouvidoria**

O papel da Ouvidoria dos Correios é o de ser a porta-voz dos usuários e clientes perante a empresa, na busca por soluções de conflitos extrajudiciais capazes de contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos, em especial no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento. Nesse papel de representação, a ouvidoria contribui com a empresa na valorização e no fortalecimento da cultura de centralização no cliente.

A ouvidoria atua ainda como instância recursal dos atendimentos realizados pelos canais de primeiro nível, nas situações de ausência de respostas às manifestações apresentadas ou nas situações cuja solução oferecida não tenha sido satisfatória. As denúncias, os elogios e as sugestões são recebidos diretamente pela ouvidoria.

Na tabela abaixo é apresentado o total e o tipo de manifestações recebidas pela ouvidoria:

TIPO	2019	2020	2021
Reclamação	15.050	57.256	34.476
Solicitação	20.421	42.494	46.440
Denúncia	3.557	4.324	8.726
Sugestão	599	3.332	2.624
Elogio	398	5.628	5.113
TOTAL	40.025	113.034	97.379

Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Sistema Fale Conosco - Ouvidoria

Em 2021, a empresa absorveu o aumento de postagens do *e-commerce* potencializado pela pandemia de covid-19 e, mesmo nesse contexto, houve redução de 14% na quantidade de manifestações recebidas pela ouvidoria, que pode ser atribuída à diminuição do número de manifestações registradas no primeiro nível de atendimento, decorrente, principalmente, das ações de modernização iniciadas em 2019 para ampliação da capacidade operacional.

No tocante à quantidade de manifestações do tipo denúncia, o aumento auferido resulta da ampliação de alguns motivos que anteriormente eram classificados como reclamações, a qual foi implementada visando à melhoria do Canal de Denúncias — importante instrumento na fiscalização do uso dos recursos e no controle da gestão pública.

Cabe ressaltar que a ouvidoria recebe ocorrências sobre fraude, improbidade administrativa, assédio moral e sexual, entre outros ilícitos e irregularidades, as quais são instrumentos de fortalecimento da governança, de aperfeiçoamento de processos e controles internos, de redução de potenciais perdas financeiras, bem como de proteção à imagem e reputação da empresa, consoante ao valor corporativo da integridade.

Com o objetivo de ampliar as formas de acesso à Ouvidoria dos Correios, foi lançado em março de 2021 o canal de atendimento telefônico 0800 da ouvidoria — 0800 722 7234 —, disponível para o registro de denúncias ou solicitação de intervenção em caráter recursal nas manifestações do Fale Conosco. Em 2021 foram atendidas 15 mil ligações.

A ouvidoria também é responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), serviço instituído pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Na tabela seguinte são apresentados os quantitativos de pedidos de acesso à informação, bem como de recursos apresentados pelos cidadãos:

QUANTIDADE DE PEDIDOS E RECURSOS APRESENTADOS PELOS CIDADÃOS					
Período	Pedidos	Recursos 1ª instância	Recursos 2ª instância	Recursos 3ª instância	Recursos 4ª instância
2019	947	151	60	31	8
2020	923	128	49	36	2
2021	743	127	50	35	4

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

Verifica-se uma redução de 19,5% no número de pedidos registrados, motivada pela melhora nos índices de transparência ativa, demonstrados na tabela abaixo. Já a quantidade de recursos destinados a outras instâncias permaneceu estável com 216 recursos em 2021 — um recurso a mais ante 2020.

Em relação à transparência ativa — divulgação de dados na internet por iniciativa do próprio órgão/entidade ou por exigência legal —, destaca-se a evolução que a empresa obteve em relação ao cumprimento dos itens fiscalizados pela Controladoria-Geral da União (CGU), com o resultado de 97,96% de conformidade em dezembro/2021.

EVOLUÇÃO DOS CORREIOS EM CUMPRIMENTO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA							
	11/02/2020	07/04/2020	30/09/2020	04/01/2021	31/05/2021	30/09/2021	31/12/2021
Cumpre	53,06%	63,27%	75,56%	80,43%	95,92%	95,92%	97,96%
Cumpre parcialmente	16,33%	4,08%	6,67%	6,52%	4,08%	4,08%	2,04%
Não cumpre	30,61%	32,65%	17,78%	13,04%	0,00%	0,00%	0,00%

Fonte: BRASIL. CGU. Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/sta/relatorios/relatoriotransparenciaativa.aspx>. Acesso em: 4 jan. 2021, 3 fev. 2021, 1 mar. 2021, 30 abr. 2021, 31 mai. 2021, 30 jun. 2021, 2 ago. 2021, 31 ago. 2021, 30 set. 2021 e 31 dez. 2021.

Ademais, o Tribunal de Contas da União (TCU) votou, em 2021, o Acórdão nº 2.726/2021-TCU-Plenário, no qual os Correios obtiveram 0,69 (escala de 0 a 1) no índice geral de transparência, resultado esse positivo em relação ao índice de 0,45 obtido em 2018 no Acórdão nº 1.832/2018-TCU-Plenário.

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 é revisada periodicamente em busca de aperfeiçoar o modelo de relacionamento comercial, considerando o volume de negócios, as contrapartidas e os benefícios, de forma a melhorar a percepção de valor dos clientes em relação à prestação de serviços.

A seguir, são destacados os principais canais de relacionamento com os clientes e os resultados obtidos em 2021:

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

a) Telefone: cerca de 2,9 milhões de ligações recebidas, sendo 470 mil ligações recebidas pelo atendimento 24 horas, 7 dias na semana;

b) Chat web (CAROL): 1,8 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, que totalizam cerca de 185 mil atendimentos telefônicos.

II. Facebook, Instagram, Twitter: tratadas/respondidas mais de 294 mil interações.

III. Vendas à distância: prospecção de novos contratos de forma ativa e receptiva. Foram efetivados 7.354 novos contratos.

IV. Fale conosco: registrados 10,7 milhões de manifestações.

V. Consumidor.gov.br: registradas 11.920 manifestações, com tempo médio de resposta de 7 dias e índice de solução de 61,6%.

VI. Reclame Aqui: registradas 83.179 manifestações.

Para aprimoramento do relacionamento com os clientes, a Política Comercial dos Correios foi revisada em 2021, trazendo readequação de contrapartidas, de forma a permitir melhores ofertas de preços para aqueles clientes que utilizam mais os Correios, de acordo com o pacote de serviço contratado e em alinhamento ao mercado.

6.1.6.1. **Experiência do cliente**

Por meio do Modelo Integrado de Gestão da Satisfação dos Clientes, vem sendo promovida a cultura de centralidade do cliente, advinda de uma implementação contínua de ações voltadas à obtenção da satisfação e lealdade dos clientes.

Em 2021, foram realizadas pesquisas eletrônicas com adoção de novas métricas relacionadas à experiência do cliente: *Net Promoter Score* (NPS), que mede a lealdade; *Customer Satisfaction Score* (CSAT), que mede a satisfação; *Customer Effort Score* (CES), que mede o esforço dos clientes na sua jornada com a empresa; e *Net Value Score* (NVS), que mede o valor percebido pelos clientes em relação a outras empresas do mesmo segmento. Para medição da satisfação, foram realizadas duas pesquisas, a primeira para medir a satisfação de clientes que têm contrato com os Correios e a segunda para medir a satisfação dos clientes do segmento de *e-commerce* com a operação Black Friday.

Entre outras ações realizadas, destacam-se a implementação da ferramenta *PeopleXperience* para criação de persona e mapeamento da jornada dos clientes; a criação dos *Times* de Sucesso do Cliente, equipes multidisciplinares que atuam na solução de problemas que afetam um conjunto de clientes; e a elaboração do Ciclo de Vida do Cliente, alinhado ao negócio dos Correios, para estruturação das fases de relacionamento.

6.2. **Infraestrutura postal**

A infraestrutura postal está distribuída em 5.556 municípios do país, 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, dentre outros: nove linhas aéreas terceirizadas, 3.177 veículos terceirizados operando nas linhas de transporte nacional e regionais e 23.071 veículos próprios (caminhões, furgões e motocicletas).

Relativamente à distribuição postal, foi registrado o resultado acumulado de implantação da distribuição postal externa em 9.096 distritos, que representa 92,59% 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 (TAC 038/2007) entre a empresa e o Ministério Público do Trabalho (MPT). No processo de tratamento, foi concluída, em dezembro/2020, a implantação dos equipamentos ergonômicos nos centros operacionais, como mesas elevatórias hidráulicas e paleteiras pantográficas, para reduzir o esforço repetitivo. O compromisso firmado também prevê a instalação de mobiliário ergonômico em todas as unidades da rede de atendimento, que foi concluída em 5.741 agências, estando pendentes 259 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 se comprometeu 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 2021 foi de 255 agências, sendo superada com a adequação de 322 unidades no ano, o que equivale a 5,35% da rede de agências existentes. Registra-se que o quantitativo de agências em funcionamento apresenta flutuações

no decorrer do ano.

6.3. Rede

6.3.1. Unidades operacionais

Compõem a estrutura operacional 4.449 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	934
Centro de Entrega de Encomendas - CEE	85
Centro de Transporte Operacional - CTO	46
Centro de Tratamento de Encomendas - CTE	10
Centro de Tratamento Cartas e Encomendas - CTCE	39
Centro de Tratamento de Cartas - CTC	2
Centro de Serviços Telemáticos - CST	3
Centro de Logística Integrada - CLI	53
Centro Tratamento de Correios Internacional - CEINT	4
Centro de Digitalização - CDIP	5
Terminal de Carga - TECA	6
Unidade de Distribuição - UD	3.262
TOTAL	4.449

Fonte: <http://intranet/cs/diope/atendimento/atendimento-em-numeros>

6.3.2. Unidades de atendimento

A rede de atendimento dos serviços postais finalizou o exercício com 11.013 unidades de atendimento, conforme quadro a seguir, sendo 6.028 agências próprias (AC e CMD) e 4.985 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 objetos a cobrar do destinatário e de objetos internacionais, quando há necessidade de pagamento de tributos.

REDE DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Agência Correios - AC	6.027
Agência Correios Franqueada - AGF	973
Agência Correios Franqueada - ACF	7
Agência Correios Comunitária - AGC	3.909
Agência Correios Comercial Terceirizada - ACCI	96
Agência de Correios Modular - CMD	1
TOTAL	11.013

Os Correios oferecem a aquisição de certificado digital nas 455 agências que possuem a coleta biométrica e que são credenciadas para certificação digital pelo Instituto de Tecnologia da Informação (ITI). Foram realizadas 57.717 aquisições de certificados em 2021.

6.4. Qualidade operacional

A qualidade operacional apresentou o resultado acumulado de 91,88% em relação à meta de 95,29%. A aferição é realizada, por meio do Índice de Entrega no Prazo (IEP), englobando os principais produtos dos segmentos mensagem, encomenda e

logística. Esse desempenho é satisfatório considerando um contexto de calamidade pública e de crise sanitária decorrente da pandemia de covid-19, associado ao grande incremento de objetos do segmento de encomendas nos Correios em 2021 e à redução significativa dos prazos de entrega.

ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
2017	91,52	89,94	89,12	90,10	84,47	89,99	88,01	88,97	88,76	84,62	88,72	88,10	88,53
2018	86,17	81,85	81,23	85,28	88,98	90,71	94,28	94,84	95,88	96,87	97,77	98,29	90,74
2019	97,74	97,64	97,89	97,98	98,07	99,37	98,24	98,44	94,52	97,04	97,67	97,69	97,37
2020	97,15	95,01	95,72	95,03	92,00	91,96	92,94	93,67	84,46	91,50	97,21	96,43	93,93
2021	95,00	93,73	91,14	90,66	89,04	92,39	91,00	91,58	92,36	93,71	94,87	92,34	91,88

Fonte: MicroStrategy

6.5. Tecnologia

As soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC) implementadas em 2021 propiciaram a continuidade do processo de consolidação da Plataforma Digital Correios que conecta os negócios (serviços e produtos), permitindo máxima interatividade, muito além da simples relação de compra e venda e, ainda, uma maior otimização na experiência dos consumidores com os produtos e serviços ofertados pelos Correios.

Sob essa perspectiva, para manter a atual infraestrutura tecnológica, foram desembolsados cerca de R\$ 168,3 milhões de custeio, que equivale ao acréscimo de aproximadamente 8% ante 2020, assim como investidos R\$ 114,1 milhões, que corresponde a um acréscimo de cerca de 46% em relação a 2020.

No que se refere aos principais projetos de investimento e custeio destinados à modernização e à consolidação da Plataforma Digital Correios, destacam-se:

I. Renovação do parque de microinformática, telefonia e infraestrutura de TIC com aquisição de mais de 64 mil equipamentos e softwares;

II. Implantação do projeto de identificação e rastreamento automático de objetos por radiofrequência (RFID), elaborado e executado em parceria com a União Postal Universal (UPU), em que é previsto 2 mil leitores em 180 unidades de distribuição de encomendas, representando um investimento real de R\$ 20 milhões em infraestrutura;

III. Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que contribuirá para o aprimoramento do nível de segurança sobre a coleta, o armazenamento, o tratamento, o compartilhamento de dados e de informações de clientes e parceiros;

IV. Evolução da infraestrutura de comunicação e de processamento de dados, tornando-a mais robusta, firme e flexível com maior desempenho e disponibilidade de serviços prestados à população;

V. Consolidação dos serviços em nuvem, que permitem a análise e a interpretação de grandes volumes e tipos de dados.

Adicionalmente, foram desenvolvidas diversas soluções, por meio de métodos ágeis, para as plataformas *desktop* e *mobile*, que contribuíram para o aumento da capacidade de tratamento dos volumes de encomendas postadas nos Correios, incluindo o aperfeiçoamento do atendimento aos clientes do comércio eletrônico, potencializando negócios de vendedores e compradores em múltiplos canais de atendimento:

I. Packet: permite aos Correios receber a carga aérea internacional de operadores

logísticos privados, propiciando a melhora da produtividade operacional do serviço, com foco na leitura de encomendas, o atendimento a determinações da Receita Federal do Brasil, além do recebimento deste tipo de objeto internacional em *lockers* (armários inteligentes);

II. Exporta Fácil +: permite exportações em parceria com outros operadores logísticos credenciados, sendo disponibilizados os módulos de cotação, remessa e faturamento do serviço;

III. Solução de pagamento: implantação da tela de pagamento com padrão 3D, incorporada ao sistema Minhas Importações, oferecendo a forma de pagamento por pix e a integração com operadoras de cartões aceitos pelos Correios;

IV. Entrega colaborativa: integração com a plataforma do parceiro comercial, tendo como destaque o canal de visualização pelo cliente, em tempo real, da rota de entrega de suas encomendas. O destinatário tem também a possibilidade de interagir com o carteiro de forma a aumentar a assertividade da entrega;

V. Correios Atende: impressão de etiquetas 2D com integração ao sistema de automação de triagem para postagem automática em centros de tratamento automatizados;

VI. Plataforma de Pré-postagem (PPN): oferece aos clientes com contrato a identificação da pré-postagem no código 2D do rótulo dos objetos registrados, a impressão do Aviso de Recebimento e da declaração de conteúdo via *web*, permitindo, ainda a integração com os sistemas da logística reversa, *lockers* (armários inteligentes) e de triagem de objetos postais;

VII. App Correios: implementadas melhorias evolutivas nas consultas, no rastreamento de objetos, no envio de encomendas e, ainda, inserida solução de pagamento de objetos associados a CPF, nome, telefone; de utilização do *locker* e de recebimento e envio de valores por meio do Vale Postal Digital no Brasil e no exterior, sem necessidade de conta bancária e sem cobrança de tarifas.

No tocante à Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), para adequação pelos Correios à nova regulamentação, foram analisados os cenários da empresa e desenvolvidos artefatos como: guias de adequação à nova lei e ferramentas de segurança da informação, além de elaboradas políticas, processos e arquiteturas de governança e proteção de dados pessoais.

Destaca-se o desenvolvimento de um sistema de apoio, o Sistema de Gestão de Dados (SGDados), para propiciar maior conformidade à lei, no que se refere ao atendimento dos direitos dos titulares de dados pessoais. Esse sistema permite o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa física ou por pessoa jurídica de direito público ou privado.

Outra ação relevante foi a elaboração da Política de Privacidade e de *cookies* do site dos Correios, direcionada aos usuários dos serviços e visitantes do site, que tem por objetivo informar sobre o uso, o armazenamento, o tratamento e a proteção dos dados pessoais. Para mais informações acesse: <https://www.correios.com.br/falecomoscorreios/politica-de-privacidade-e-notas-legais>

Por fim, foi formalizada a nomeação do encarregado de dados dos Correios, também em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados, que tem por atribuições: aceitar reclamações e comunicações dos titulares dos dados, prestar esclarecimentos e receber comunicações da autoridade nacional para adotar as providências correspondentes, orientar os funcionários e os contratados da empresa a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais, entre outras.

6.6. **Gestão de pessoas**

Em 2021, 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: aproximadamente 65 mil empregados participaram de ao menos uma ação de capacitação, compreendendo cerca de 6,7 milhões/horas de participações em capacitações. Cerca de 88% das capacitações se deram na modalidade de educação à distância.

II. Gestão do conhecimento: apresentação, no Congresso de Gestão do Conhecimento da América Latina, de estudo de caso que relata a implementação de webinar nos Correios e seus ganhos sob o ponto de vista da gestão do conhecimento, dentre os quais se destacam a capacitação de mais de 11 mil empregados.

III. Saúde ocupacional e segurança do trabalho: consoante às orientações dos órgãos de saúde nacional e estaduais, foram intensificadas as medidas de prevenção à covid-19, adequadas à realidade dos Correios, para a proteção da saúde dos empregados, dos clientes e, sobretudo, continuidade da prestação de serviços à sociedade. Dentre as medidas adotadas, destacam-se a restrição de viagens nacionais a serviço; a aferição da temperatura corporal; a instalação de barreiras de acrílico nos guichês de atendimento; a aquisição de insumos necessários ao controle de acesso, de higienização individual e de Equipamentos de Proteção Individual (EPI); a obrigatoriedade de limpeza e higienização periódica das estações de trabalho e dos equipamentos de uso compartilhado; entre outras.

IV. Processo de seleção de superintendentes estaduais: desenvolvido desde 2019, é destinado ao recrutamento e à seleção de superintendentes estaduais, de forma transparente, em conformidade com os normativos e valores da empresa. Além de promover a meritocracia, fortalece a cada ano, o repasse de conhecimento, consoante às boas práticas, e estimula o autodesenvolvimento e a ampliação do desempenho do empregado no aspecto da gestão.

V. Biblioteca da Universidade Corporativa dos Correios: mais de 29 mil acessos ao sistema Saber +, que integra a busca nos acervos bibliográficos e museológicos dos Correios, abrangendo consulta a diversos materiais bibliográficos de várias áreas do conhecimento.

VI. Capacitação em ações de educação voltadas à promoção da diversidade: mais de 17 mil participações.

VII. Implementação das ações do Plano de Transformação da Cultura Organizacional: desenvolvido em dois pilares — comunicação e capacitação. Em 2021, as principais ações de comunicação foram concentradas na veiculação nacional da campanha “Fortalecendo valores na prática”, composta por *podcast*, vídeos institucionais, boletins e notas sobre os temas cultura e valores organizacionais. Já as ações de capacitação foram realizadas para os públicos de gestões (estratégicas, táticas e operacionais) e não gestores. As principais ações foram: publicação da Cartilha Valores dos Correios, Oficina de Valores para os líderes e o curso à distância Rota dos Valores, este último com mais de 7 mil participações.

VIII. Inserção da competência “Cultura digital” no conjunto das Competências Profissionais Fundamentais da Matriz de Competências dos Correios: a nova

competência revela a capacidade das pessoas em utilizar com segurança e autonomia as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). A matriz de competências consiste no produto do Modelo de Gestão por Competências, no qual constam as competências essenciais — que caracterizam a organização Correios, e as competências profissionais, subdivididas em fundamentais, gerenciais e técnicas, para desenvolvimento por empregados e gestores visando à realização da estratégia organizacional.

IX. Acordo Coletivo 2021/2022: realizado o julgamento do Dissídio Coletivo de Greve, pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), com a concessão de reajuste de 9,75% nos vales refeição/alimentação, nos salários e demais parcelas de natureza salarial, incluindo as funções técnicas, gerenciais e de atividade especial, retroativo a 1º de agosto de 2021; manutenção das 29 cláusulas constantes do dissídio coletivo anterior; retorno de 6 cláusulas sociais provenientes da sentença normativa de 2019: Trabalho em fins de semana (TFS); Promoção da equidade racial e enfrentamento ao racismo; Garantias ao empregado estudante; Acesso às dependências; Comissão interna de prevenção de acidentes (CIPA); Saúde do empregado.

6.7. **Corregedoria**

A Corregedoria dos Correios é o órgão responsável pela gestão dos processos de natureza correcional da empresa, 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, dentre outros agentes, como por pessoas jurídicas, nos termos da Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013).

Relativamente a fatos apurados segundo a Lei nº 12.846/2013, a corregedoria recebeu 24 processos para juízo de admissibilidade, sendo concluídas 17 admissibilidades. Foram ainda concluídas sete investigações preliminares iniciadas em 2020, instaurados 28 Processos Administrativos de Responsabilização (PAR) e encaminhados 32 processos para julgamento.

Quanto aos fatos que demandavam ações de natureza correcional, foram instaurados 7.212 processos, sendo 4.936 Processos Administrativos Disciplinares (PADs) e 2.276 Termos de Ajustamento de Conduta (TACs). No mesmo período foram encerrados 8.047 processos, sendo: 5.734 PADs e 2.313 TACs.

Em alusão aos processos disciplinares, foram aplicadas 2.427 advertências, 1.722 suspensões disciplinares e 363 demissões por justa causa.

No que tange à recuperação de ativos, tem-se os dados abaixo:

I. Julgamento de 19 Processos Administrativos de Responsabilização (PAR) e de sete pedidos de reconsideração, com aplicação de multas no total de R\$ 5.968.249,15, sendo, entretanto, recuperados, efetivamente, R\$ 54.606,96 (valor este recuperado de julgamento ocorrido no ano de 2020).

II. Instauração de sete Tomadas de Contas Especiais (TCEs), perfazendo-se a importância de R\$ 1.849.533,03 e conclusão de seis, perfazendo-se a importância de R\$ 1.284.805,73.

III. O valor total a recuperar em decorrência das TCEs concluídas pela empresa, pendentes de julgamento pelo Tribunal de Contas de União (TCU), incluindo as TCEs de anos anteriores, correspondeu a R\$ 389.624.864,95.

6.8. **Reconhecimentos do exercício de 2021**

I. Os Correios estão entre as mil maiores empresas do Brasil, do guia As Melhores da Dinheiro 2021, elaborado pela revista Dinheiro, nas categorias responsabilidade social, sustentabilidade financeira, inovação e qualidade, e governança corporativa. No ranking geral, a empresa ficou em 57º lugar.

II. O Brasil foi o representante mais votado, em 2021, para ser membro no Conselho de Operações Postais, da União Postal Universal (UPU), que é uma agência da Organização das Nações Unidas (ONU) que atua na regulamentação e cooperação entre atores do setor postal. No conselho, o Brasil será representado pela equipe técnica dos Correios.

III. Os Correios venceram o 8º Prêmio BBM Projeto de Logística 2021 com o serviço Correios Packet, que oferece celeridade na entrega de importações no Brasil. O prêmio é concedido pela revista Mundo Logística em valorização dos projetos de logística e *supply chain* que se destacaram pela inovação e pelos resultados obtidos.

IV. Repetindo o sucesso de 2020, os Correios voltaram a ter reconhecimento internacional com o Prêmio AICEP 2021, na categoria inovação, com o programa AproxIME", que melhorou a forma de disponibilizar as soluções dos Correios a micro e pequenos empresários. A premiação foi realizada pela Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa, posicionando os Correios como um dos mais importantes operadores logísticos do *e-commerce*.

V. A emissão de selo dos 150 anos do Chorinho foi premiada no NEXOFIL Awards 2021. Concorrendo com diversas emissões de todo o mundo, o bloco comemorativo de 150 anos do Chorinho ganhou o 3º lugar de Melhor Bloco de 2020. A 8ª edição da premiação internacional ocorreu em Madri, Espanha.

VI. Na categoria de serviços de telecomunicação, o Correios Celular foi premiado na 11ª edição do Prêmio Reclame Aqui, em razão do destaque na qualidade dos serviços prestados aos clientes.

VII. Os Correios foram vencedores do Prêmio ABComm de Inovação Digital 2021, o mais renomado prêmio do *e-commerce* nacional, em reconhecimento aos *cases*, que foram destaques na categoria de logística no *e-commerce*. A ação é promovida anualmente pela Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), com objetivo de estimular o desenvolvimento do mercado digital brasileiro.

VIII. No 50º Concurso Internacional de Redação de Cartas (2021), promovido pela União Postal Universal e coordenado, no Brasil, pelos Correios, uma estudante brasileira recebeu menção honrosa.

IX. Os Correios são a empresa pública eficiente mais lembrada no *Top of Mind* Rio Grande do Sul. Pelo 16º ano consecutivo, os Correios foram a marca mais lembrada na categoria "Empresa Pública Eficiente" do *Top of Mind* RS, mantendo-se em primeiro lugar na lembrança dos gaúchos há 16 anos.

X. Na 1ª edição do Prêmio Marechal Rondon de Comunicações, a empresa recebeu o prêmio de destaque na área de Serviços Postais. A premiação foi criada pelo Ministério de Comunicações em 2021.

XI. A Auditoria Interna dos Correios foi premiada na campanha *I/A May* Brasil 2021, promovida anualmente pelo Instituto dos Auditores Internos (IIA), que destacou o engajamento da empresa na valorização da profissão de auditor.

7. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Em um ano ainda impactado pela pandemia de covid-19, os Correios permaneceram prestando serviço essencial, aproximando pessoas, empresas e instituições.

Cumpriram, ainda, o papel de agente de políticas públicas ao interligar o país inteiro com soluções de logísticas e digitais, destacando as seguintes iniciativas:

I. Campanha Papai Noel dos Correios: a megaoperação logística de solidariedade natalina que atende crianças em situação de vulnerabilidade social teve formato híbrido, resultando na disponibilização de cartas para adoção presencial nas agências dos Correios e virtual, no blog da campanha. Em um ano bastante atípico, em razão da pandemia, pela primeira vez, o recebimento de cartas de maneira digital superou o quantitativo de cartas físicas. Foram recebidas cerca de 313 mil cartas, das quais 245.079 foram selecionadas (disponibilizadas para a sociedade) e 154.090 foram adotadas.

II. EcoPostal: doação de tecidos postais usados, como camisas de carteiro, malas e malotes, a entidades sem fins lucrativos para reaproveitamento. Em 2021, os Correios doaram 12.526 peças, beneficiando mais de 15 mil pessoas das entidades contempladas.

III. Gestão das emissões de CO2 equivalente: de acordo com o inventário de 2021, mais de 845 mil toneladas de CO2 equivalente deixaram de ser emitidas no período de 2013 a 2020, devido às diversas melhorias implementadas nos Correios, com destaque para a renovação periódica da frota veicular e para a criação de serviços “baixo carbono” como o e-Carta.

IV. Coleta Seletiva Solidária: destinação adequada de resíduos sólidos recicláveis (papel/plástico/metalo/vidro) dos Correios às associações/cooperativas de catadores. Em 2021, foram beneficiados 677 cooperados/associados, com a destinação à reciclagem de 2.964 toneladas de papel/papelão, 461 toneladas de plástico, 14 toneladas de metal e 689 quilos de vidro.

V. Agente de Integração Nacional: os Correios são o principal operador logístico de políticas públicas nacionais, a exemplo da distribuição do caderno de provas do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), simultaneamente, em todo país, entre outras grandes operações descritas no item 3.5 deste relatório.

VI. Unidades culturais: foram promovidos 96 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.

VII. Compras sustentáveis: são exigidas comprovações de certificações ambientais (*FSC Forest Stewardship Council* ou similar) nas aquisições de caixas de encomenda, envelopes e papel sulfite. Na compra da frota veicular é exigido respeito às normas e aos limites de emissão de gases poluentes estabelecidos pelo Programa de Controle da Poluição do Ar por Veículos Automotores (Proconve).

VIII. Promoção da cultura socioambiental: foram emitidos 14 selos filatéticos, divulgadas cerca de 20 iniciativas de comunicação e, ainda, realizadas mais de 100 ações de educação com cerca de 90 mil participações.

IX. 50º Concurso Internacional de Redação de Cartas: concurso epistolar promovido pela União Postal Universal no mundo e coordenado, no Brasil, pelos Correios.

X. Produtos ecoeficientes e socioeficientes: desenvolvimento e comercialização de produtos e serviços ecoeficientes/socioeficientes, evidenciando aos clientes o comprometimento dos Correios com uma gestão ambiental responsável, com destaque para o Serviço V-Post; Mala Direta Postal Especial, Solução e-Carta Simples, entre outras. Mais informações sobre produtos, acesse: <https://www.correios.com.br/enviar/precisa-de-ajuda/correios-de-a-a-z>

XI. Implantação da Eficiência Energética nos Correios: como resultado das ações realizadas, foram obtidos cerca de R\$ 2,46 milhões de redução nas despesas de

energia (até dezembro de 2021), sendo previsto investimento de mais de R\$2,28 milhões oriundos das Chamadas Públicas de Projetos (CPP) das distribuidoras de energia elétrica, que serão aplicados em unidades dos Correios.

8. PERSPECTIVAS PARA 2022

As principais perspectivas para 2022 são apresentadas a seguir:

8.1. Plano Estratégico 2022/2026

Para favorecer o fortalecimento dos Correios no mercado, em alinhamento ao processo de atualização do Plano Estratégico para o ciclo 2022/2026, os desafios da empresa serão garantir a excelência, manter a universalização e crescer nos mercados concorrenciais, de forma a assegurar sua sustentabilidade por meio de uma gestão eficiente de custos, conciliando o desenvolvimento econômico com a responsabilidade socioambiental e a governança. Para tanto, estão previstas ações relacionadas à maximização dos resultados; eficiência na execução de investimentos; evolução da maturidade da governança corporativa; desenvolvimento de práticas ambientais e sociais; 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.

8.2. Investimentos

Foi planejado pelos Correios R\$ 744,51 milhões para investimentos, em proposta encaminhada para aprovação dos órgãos externos, por meio da Lei Orçamentária Anual (LOA) n.º 14.303/2022, de 21 de janeiro de 2022, distribuídos conforme detalhamento a seguir:

I. R\$ 85,13 milhões para ampliar a infraestrutura de tratamento, atendimento, distribuição e logística;

II. R\$ 145,49 milhões para ampliar/modernizar a frota de veículos;

III. R\$ 218,97 milhões em recursos de tecnologia, com foco na consolidação da Plataforma Digital Correios, assim como no atendimento à legislação que regula atividades de tratamento de dados para os cidadãos, empresas e governo;

IV. R\$ 294,92 milhões na manutenção da infraestrutura de atendimento, tratamento, distribuição, logística e administrativa.

A previsão de investimentos dos Correios, vinculada aos objetivos corporativos e aos negócios, considerou a aquisição de bens operacionais para modernizar/ampliar as unidades de atendimento, tratamento, distribuição e logística. Além disso, prevê investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com foco na atualização tecnológica e na potencialização da Plataforma Digital Correios para fins de otimizar e racionalizar as soluções de TI que apoiam toda a empresa e contribuem para a melhoria contínua da experiência dos clientes. Estão previstas também a renovação e a 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.

8.3. Governança corporativa

I. Implantação do Plano de Ação de Melhoria do Índice de Governança dos Correios,

que tem a finalidade a realização de ações para elevar a maturidade da governança corporativa dos Correios, consoante aos resultados aferidos pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest), do Ministério da Economia, no Indicador de Governança (IG-SEST) e no Índice Integrado de Governança e Gestão (IGG-TCU).

II. Implantação da nova estrutura organizacional do Correios Sede, visando ganhos de eficiência na gestão e alinhamento à nova estrutura organizacional das superintendências estaduais (SEs).

8.4. **Sustentabilidade**

I. Plano Estratégico 2022/2026: aprovado em 27/10/2021, ampliou escopo do objetivo “Assegurar a sustentabilidade”, passando a abordar, além do foco financeiro, a sustentabilidade socioambiental e a governança, tendo por estratégia assegurar a evolução da maturidade da governança corporativa e o desenvolvimento das práticas ambientais e sociais dos Correios.

II. Riscos socioambientais vinculados às mudanças climáticas: acompanhamento dos riscos socioambientais vinculados às mudanças climáticas a serem levantados em 2022 e analisados de acordo com determinados processos da Cadeia de Valor dos Correios.

8.5. **Segurança**

I. Implantação de sistema corporativo de controle de acesso de pessoas e veículos, com aplicação a nível nacional, que beneficiará a segurança e o controle do fluxo de entrada e saída de veículos, empregados, prestadores de serviços e visitantes em mais de cem unidades dos Correios.

8.6. **Produtos e serviços**

I. Ampliação da oferta de soluções para o ecossistema do *e-commerce* nacional e internacional, de forma a manter o papel da empresa de maior parceira do *e-commerce*.

II. Manutenção dos preços praticados para as encomendas nacionais e internacionais, tais como SEDEX, PAC e serviços de importação e exportação, contribuindo para o incentivo do crescimento da economia brasileira.

III. Adoção de mensuração contínua e incentivada, em todos os pontos de contato, da satisfação e insatisfação dos clientes, utilizando-se métricas de mercado *Net Promoter Score* (NPS), Satisfação do Cliente (CSA), Esforço (CES) e Valor de Marca (NVS), com gerenciamento de *feedback* e insumos tempestivos para as ações de melhoria.

IV. Implantação de novos canais de atendimento, alinhados às necessidades de cada mercado, para ofertar aos cidadãos e empreendedores maior proximidade, comodidade e serviços adequados às diferentes necessidades.

8.7. **Operações**

I. Cabotagem: contratação de, ao menos, uma linha para transporte de carga postal *standard* destinada à Região Norte do país.

II. Malha aérea secundária: contratação do serviço de porão de aeronaves comerciais em 15 novos trechos, com vistas à atuação em praças prioritárias.

8.8. **Administração**

I. No âmbito do projeto viabilizador de implantação da Eficiência Energética nos Correios, entre as ações a serem realizadas, destacam-se a implantação da Rede de Aprendizagem em Eficiência Energética dos Correios; a contratação do serviço de gestão de utilidades e o credenciamento nacional de empresas de eficiência energética (ESCOs), que possibilitará a participação dos Correios nas chamadas públicas de projetos das distribuidoras de energia de todo o país.

8.9. **Gestão de pessoas**

Com a missão de promover a educação e as políticas de gestão de pessoas alinhadas ao Plano Estratégico dos Correios, tem-se o seguinte panorama de perspectivas para 2022:

I. Implementação de Novo Modelo de Gestão de Carreiras, que contempla o Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) e o Novo Plano de Funções.

II. Aplicação da aposentadoria compulsória, em alinhamento à Constituição Federal.

III. Concessão de cerca de 230 bolsas de estudo, para a formação e a capacitação profissional dos empregados.

IV. Contratação de 4.462 jovens aprendizes, por meio de processo seletivo.

V. Expansão da implantação do ponto eletrônico nas 28 superintendências estaduais, que contemplará 1.248 unidades com mais de 20 empregados, alcançando cerca de 70.752 empregados.

VI. Restabelecimento do programa de estágio na empresa, com a previsão de contratação de cerca de 1.577 estagiários.

8.10. **Ouvidoria**

I. Implantação de solução relacionada ao primeiro nível de atendimento, visando ampliar em mais de 100 vezes a capacidade de análise diária de manifestações consideradas críticas com o uso de inteligência artificial, a exemplo daquelas relativas a medicamentos, a fim de priorizar o atendimento.

9. **DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

Acesse as demonstrações financeiras pelo link:

<https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/institucional/publicacoes/processos-de-contas-anuais>

FLORIANO PEIXOTO VIEIRA NETO

Presidente dos Correios

ALEX DO NASCIMENTO

Diretor de Negócios

CARLOS HENRIQUE DE LUCA RIBEIRO

Diretor de Operações

DANILO CEZAR AGUIAR DE SOUZA

Diretor de Administração

HEGLEHYSCHYNTON VALÉRIO MARÇAL

Diretor Econômico-Financeiro, Tecnologia e Segurança da Informação

HERONIDES EUFRÁSIO FILHO

Diretor de Gestão de Pessoas

JOSÉ EDUARDO LEAL DE OLIVEIRA

Diretor de Governança e Estratégia



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Henrique de Luca Oliveira Ribeiro, Diretor**, em 10/03/2022, às 10:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jose Eduardo Leal de Oliveira, Diretor**, em 10/03/2022, às 12:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Danilo Cezar Aguiar de Souza, Diretor**, em 10/03/2022, às 18:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Heronides Eufrazio Filho, Diretor**, em 11/03/2022, às 10:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Heglehyschynton Valerio Marcal, Diretor**, em 11/03/2022, às 11:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alex do Nascimento, Diretor**, em 11/03/2022, às 12:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Floriano Peixoto Vieira Neto, Presidente**, em 11/03/2022, às 13:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código



verificador **29795726** e o código CRC **DBC4EF2A**.

Referência: Processo nº
53180.008392/2022-64

SEI nº 29795726