

Relatório da Administração Correios 2022

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

À sociedade brasileira:

Os Correios, em sua trajetória de recuperação e competitividade, mantiveram ações estruturantes de investimento em processos logísticos, revisão de linhas de negócios e lançamento de serviços digitais, racionalização de custos, redução dos prazos de entrega, aumento da capacidade produtiva, renovação dos canais de atendimento, que entre outras, culminaram no restabelecimento da previsibilidade financeira.

Em acompanhamento ao crescimento do mercado de encomendas, foram incorporadas tendências inovadoras e desafiadoras do mercado internacional e doméstico, que estão marcando a evolução dos serviços postais em curso no mundo inteiro, para oferecer um portfólio de soluções modernas e inovadoras nos segmentos de encomendas e de logística, especialmente desenhados para lojistas, empreendedores e clientes do comércio eletrônico, sendo outros serviços expandidos para melhor se adequarem ao ambiente digital.

Apresentamos a seguir o Relatório da Administração e as Demonstrações Contábeis relativas ao exercício de 2022, com as principais ações empreendidas no referido período e os principais resultados¹ da empresa, bem como os destaques entre as realizações alcançadas e as perspectivas para o próximo exercício.

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

1. DESTAQUES DO EXERCÍCIO 2022

. Os Correios melhoram índices em pesquisa de imagem e satisfação. No critério Eficiência, a empresa obteve aumento de sete pontos percentuais, se comparado com o dado obtido na última apuração, realizada em 2018, alcançando a nota média nacional de 8,25. O nível de satisfação geral foi de 89,4%, 1,5 ponto percentual acima da apuração anterior;

. Crescimento de 30,42% da receita advinda do segmento internacional, ante 2021, acompanhando o crescimento exponencial do e-commerce internacional no país e devido às ações voltadas ao atendimento das necessidades dos *marketplaces*, à melhoria da experiência dos clientes e à maior eficiência das entregas realizadas pela empresa;

. Para expansão dos negócios internacionais e ampliação das oportunidades para pequenos empreendedores, foi assinado memorando de entendimentos com a Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos (Apex-Brasil), que estabelece as condições de cooperação mútua em projetos de fomento à exportação e à expansão internacional de negócios;

. Aumento de cerca de 10 milhões (500%) de novos usuários do aplicativo Correios, totalizando mais de 12 milhões de usuários, que atribuíram notas médias de satisfação entre 4,6 e 4,7 (escala de 0 a 5), como resultado das evoluções trazidas por novas funcionalidades implementadas em versões para os sistemas operacionais Android e IOS;

. Implantação de 97 unidades do novo canal de atendimento, denominado Correios Empresas, criado para diferenciar o atendimento aos clientes com contrato comercial com os Correios, oferecer aos empreendedores uma experiência satisfatória e reforçar o papel da empresa como provedora de soluções para o e-commerce brasileiro;

. Implantação da Plataforma digital Correios Empresas, permitindo aos clientes com contrato comercial com os Correios gerirem negócios logísticos de forma segura, ágil, confiável e escalável, proporcionando melhor performance e experiência aos seus usuários, com a disponibilização de informações unificadas e personalizadas;

. Implantação de 6 novos armazéns de logística integrada e operações para *fulfillment*, ampliando para 11 o número de unidades operadoras do serviço Correios Log+, posicionando a empresa como importante provedora de soluções logísticas destinadas às operações de comércio eletrônico, com operações completas de armazenagem, atendimento de pedidos e integração aos demais serviços de entrega e logística reversa;

. Com mais de 80 contratos vigentes, o Balcão do Cidadão posiciona os Correios como um canal de acesso a serviços de interesse do cidadão, sendo um importante serviço sustentável na vertente social. Em 2022, o serviço obteve reconhecimento internacional, recebendo o prêmio *World Post & Parcel Awards* na categoria "Serviço ao Cliente";

. Evolução do Portal Correios, com a implementação dos requisitos mínimos de acessibilidade previstos na legislação vigente, nas orientações do Governo Digital e aderentes à vertente social da sustentabilidade empresarial, passando a figurar entre os sites mais bem avaliados do país com mais de 108 milhões de visualizações de páginas por mês;

. Ampliação e melhoria do serviço Correios *Packet*, utilizado para remessa de compras feitas pelos brasileiros 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;

. Fortalecimento do programa AproxIME, com a realização de 21 *lives*, abordando diversos temas relacionados ao e-commerce, que contaram com a presença de renomados influenciadores do mercado digital, e 7.825 consultorias contendo análises de sites e políticas de fretes para micro e pequenos empreendedores que possuem loja virtual;

. Realização de 240 eventos com clientes, sendo 113 Encontros de Negócios (Fóruns Logísticos, Almoços de Negócios, *Workshops* de e-commerce, entre outros) e 127 Ciclos de Atendimento Permanente (CAPs), com foco nas soluções de Correios e compartilhamento de boas práticas de mercado;

. Consolidação da estratégia *Customer Experience* (CX), por meio da implementação do Modelo Integrado de Gestão da Satisfação dos Clientes, que preconiza a adoção de um conjunto de ações estruturadas com foco na centralidade do cliente, gerando mudança de cultura e passando de foco no produto para foco nas necessidades e expectativas dos clientes;

. Continuidade das ações de redução do prazo de entrega nos principais trechos

nacionais, tornando os serviços de encomendas nacionais, notadamente o SEDEX, mais competitivos e com entregas mais rápidas. Em 2022, trechos que representam 55% da carga do SEDEX foram ofertados com prazo de entrega no dia seguinte à postagem (D+1), beneficiando mais de 4 mil localidades em todo o Brasil;

. Lançamento do serviço *Transfer Log*, que consiste em solução de transferência de carga entre os diversos Centros de Logística Integrada dos serviços Correios Log+ e Correios Log Supri, permitindo que os clientes abasteçam seus estoques por meio da realização de transferência entre os armazéns, para otimização dos estoques, aproximação das mercadorias estocadas aos destinatários finais, redução do tempo de entrega e aumento da satisfação dos clientes atendidos;

. Cerca de 16 mil novos contratos foram firmados com a implementação da metodologia de pagamento antecipado de créditos aos clientes dos Correios (micro e pequenos empreendedores), possibilitando prospecções comerciais e a alavancagem de negócios, que fortalecem o papel da empresa como parceira essencial para o empreendedorismo no país. A partir novembro de 2022, houve o acréscimo de 7.800 transferências por Pagamento Instantâneo (PIX), totalizando R\$ 23,1 milhões em aporte de crédito antecipado;

. Códigos de Endereçamento Postal (CEP): criação e atualização de mais de 60 mil CEPs de logradouros em mais de 65 cidades (aumento de 20 cidades em relação a 2021), beneficiando mais de três milhões de habitantes;

. Renovação da frota própria de distribuição: aquisição de 5.092 veículos e 1.753 bicicletas cargo com baú, totalizando o investimento de R\$ 350 milhões, promovendo melhoria das condições de trabalho, mitigação das emissões de gases de efeito estufa e ganho de produtividade;

. Ampliação da quantidade de armários inteligentes (*lockers*), totalizando 84 unidades implantadas nas cidades de Brasília/DF (17 unidades), Rio de Janeiro/RJ (40 unidades) e São Paulo/SP (27 unidades), constituindo mais um canal de distribuição ao cliente, que podem ser acessados, a depender dos locais de instalação, 24 horas por dia, em todos os dias da semana;

. Otimização dos processos de nacionalização de carga do Centro Internacional (CEINT) de Curitiba/PR, sendo tratadas em 2022 cerca de 155 milhões de encomendas vindas do exterior, 27% acima da quantidade tratada em 2021;

. Expansão da malha aérea secundária, com 15 novas contratações para encaminhamento de carga expressa por meio do uso de porões de aeronaves comerciais, como alternativa ao uso de cargueiros da Rede Posta Noturna (RPN), resultando em redução dos custos de transportes e dos prazos para praças não atendidas pela RPN, em especial nas regiões Norte e Nordeste do País;

. Ampliação do SEDEX Hoje com Entrega Colaborativa (*crowdshipping*), já presente em São Paulo, para o Rio de Janeiro, Curitiba e Belo Horizonte, permitindo a entrega da encomenda em poucas horas;

. Implantação de plataforma de entrega de mercado em 77 de 82 (94%) dos Centros de Entrega de Encomendas (CEEs) existentes, propiciando a utilização da plataforma tecnológica dos parceiros pelos Correios, abrangendo uma média diária de 120 mil objetos nela trafegados, em aproximadamente 1.000 dos 2.847 distritos de distribuição dimensionados (35%), possibilitando a gestão do desempenho operacional e ao destinatário o acompanhamento do trajeto do entregador em tempo real;

. Disponibilização do sistema Correios Atende em 1.155 unidades, conferindo modernização do atendimento em suas diversas plataformas, maior comodidade e

- nova experiência ao cliente, com o pré-atendimento por meio do aplicativo Correios;
- . Por meio da Operação Limpa Pátio foram alienados 109.892 bens móveis inservíveis, que garantiram a arrecadação de, aproximadamente, R\$ 67,06 milhões, dos quais R\$ 63,73 milhões foram obtidos da alienação de veículos inservíveis, correspondendo a 95% do valor total;
 - . Gestão e otimização de ativos imóveis, com ação nacional para a venda de imóveis próprios ociosos, denominada Feirão de Venda de Imóveis dos Correios, que em 2022 arrecadou cerca de R\$ 12,5 milhões, oriundos da venda de 17 imóveis próprios;
 - . Investimento recorde em tecnologia da informação e comunicação para atualização e modernização dos recursos e serviços tecnológicos que suportam os processos de negócios, na ordem de R\$ 201,63 milhões, propiciando também ganhos de eficiência energética e de mitigação das emissões de gases de efeito estufa;
 - . Reconhecimento com o Selo A3P de monitoramento do Programa Agenda Ambiental na Administração Pública, coordenado pelo Ministério do Meio Ambiente;
 - . Adesão ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC), evidenciando o compromisso da empresa em aprimorar os seus mecanismos de controle para mitigar eventuais fragilidades que oportunizam fraudes e corrupção. O PNPC é uma iniciativa da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (Enccla), patrocinada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e pela Controladoria-Geral da União (CGU);
 - . Participação, pelo 4º ano consecutivo, no Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção promovido pelo Instituto Ethos, assumindo, assim, o compromisso público em favor da integridade no ambiente dos negócios. No ciclo 2022, a empresa obteve o resultado de 8,7, com evolução de 12% ante 2021;
 - . No Indicador de Governança das Empresas Estatais (IG-SEST), os Correios obtiveram no 6º ciclo a pontuação de 9,40, sendo essa a maior nota alcançada, evidenciando a evolução do nível de maturidade da governança nos Correios;
 - . Os Correios conquistaram a 1ª posição na categoria desempenho financeiro do anuário Época Negócios 360º, que avalia as melhores empresas no Brasil. No ranking geral, os Correios subiram 90 posições, em relação ao último ano de participação (2020), ocupando a 61ª colocação entre as melhores empresas do País. A empresa também se destacou na dimensão Governança Corporativa, ocupando o 3º lugar, e evoluiu significativamente nas áreas de inovação, visão de futuro, pessoas e sustentabilidade;
 - . Concessão de reposição integral da inflação (10,12%) sobre salários, funções e benefícios, equivalente a 100% do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) do período de agosto de 2021 a julho de 2022, no Acordo Coletivo 2022/2023, assinado por meio de mediação pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST). Foram mantidas 35 cláusulas do Dissídio Coletivo anterior; retorno do pagamento do Vale-Refeição/Alimentação durante as férias; e inclusão das seguintes cláusulas: liberação dos representantes dos empregados ocupantes de cargos de direção para atuar nas atividades sindicais nas suas respectivas entidades, e distribuição dos lucros e resultados dos exercícios 2021 e 2022;
 - . Os Correios absorveram, em 2021, os prejuízos acumulados, propiciando o pagamento, em 2022, da PLR 2021 aos seus empregados, consoante o estabelecido no Programa de Participação dos Lucros 2021.

2. PLANO ESTRATÉGICO

O Plano Estratégico 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 econômico-financeira da empresa e dos principais desafios a serem superados.

Na atualização do Plano Estratégico dos Correios para o período 2022/2026, de forma a torná-lo acessível e de entendimento intuitivo, e considerando o novo valor “centralidade do cliente” e uma visão de futuro aderente à realidade do mercado, foram definidos 4 objetivos: assegurar a sustentabilidade; garantir a excelência; crescer nos mercados concorrenciais e manter a universalização; além de 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 representa o conjunto de valores e crenças com que a empresa se identifica e que a diferencia das outras organizações existentes no mercado, sendo composta por negócio, missão, visão e valores. Para 2022, a identidade corporativa foi revisitada, mantendo-se inalterados o negócio, a missão e a visão. No entanto, foi acrescentado o valor centralidade do cliente para fazer face à premissa da empresa em atender o cliente com excelência, de maneira ágil, inovadora e eficiente.

Figura 1: Identidade Corporativa dos Correios - Plano Estratégico 2022/2026



Fonte: Caderno Plano Estratégico 2022/2026

3. NEGÓCIOS E SERVIÇOS

Com abrangência em todo o território nacional para garantir a universalização e a continuidade dos serviços postais aos brasileiros, os Correios oferecem mais do que um extenso portfólio de produtos e serviços. A empresa busca entender a necessidade dos seus clientes, focando em soluções adequadas que permitam aproximá-los de pessoas e organizações onde quer que estejam.

O modelo de negócios dos Correios é alicerçado na missão de conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções de comunicação e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas, sendo as agências de Correios pontos de apoio aos cidadãos, ao ampliar a oferta de serviços públicos.

A oferta de produtos e serviços pelos Correios está organizada em três linhas de negócios explicitadas nos subitens 3.1 a 3.3 deste relatório, que consideram a variedade de opções oferecidas e os mercados de atuação de seus clientes:

3.1 Logística

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

I. **Encomendas:** recebimento/coleta, expedição, transporte e entrega de objetos, com ou sem valor mercantil. Inclui ainda a logística reversa, serviço de retorno de encomendas ao remetente, mediante autorização de postagem, com possibilidade de entrega simultânea de outra encomenda no momento da postagem ou da coleta. O desempenho do segmento em 2022 foi de R\$ 10.540 milhões, representando variação de - 15,84% em relação a 2021.

II. **Logística Integrada:** compreende a prestação de serviços de armazenagem, atendimento de pedidos, separação, embalagem e integração aos serviços de transporte/distribuição e de logística reversa. Adaptada às necessidades de cada operação, conta com uma plataforma digital para gerenciamento completo da cadeia logística do cliente. Além das grandes operações customizadas, como a distribuição dos livros didáticos do Programa Nacional do Livro e do Material Didático (PNLD) e das provas do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), entre outras, abrange o serviço Correios Log+, destinado às empresas que atuam na venda de produtos para os mercados nacional e internacional, e o Log Supri, destinado aos clientes que desejam uma gestão profissional dos estoques de suprimentos. O desempenho do segmento em 2022 foi de R\$ 455 milhões, representando variação de -1,09% em relação a 2021.

III. **Internacional:** caracterizado pela oferta de soluções logísticas para envios e recebimentos internacionais de mensagens, impressos, documentos e bens com ou sem valor comercial. Como operador postal designado do Brasil, os Correios prestam os serviços postais internacionais principalmente pela rede postal mundial, conforme Convenção Postal Universal, contudo, possuem serviços específicos para a cadeia de comércio eletrônico internacional. Essas soluções oferecidas acompanham o crescimento exponencial do e-commerce internacional no país, buscando cada vez mais atender às necessidades dos *marketplaces* e melhorar a experiência dos clientes. Os Correios vêm contribuindo para o desenvolvimento do mercado de importações, o que possibilita aos brasileiros efetuar compras em sites de qualquer lugar do mundo e recebê-las diretamente em suas casas, em prazos cada vez menores. O desempenho do segmento em 2022 foi de R\$ de R\$ 3.597 milhões, representando variação de 30,42% em relação a 2021.

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 2022 foi de R\$ 4.922 milhões, representando variação de -9,65% em relação a 2021.

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 2022 foi de R\$ 376 milhões, representando variação de -1,57% em relação a 2021.

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 2022 foi de R\$ 258 milhões, representando variação de -2,27% em relação a 2021.

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 consumidores, venda de produtos e serviços próprios e de terceiros e artigos de filatelia. Contempla, ainda, soluções de pagamento de contas e transferência de recursos (vale postal nacional e internacional). O desempenho do segmento em 2022 foi de R\$ 205 milhões, representando variação de 0,49% em relação a 2021.

3.4 Grandes operações

Os Correios mantêm parcerias, convênios e operações relevantes que trazem benefícios para a execução de políticas públicas nacionais nas áreas de educação e saúde no país, as quais reforçam a responsabilidade social da empresa. As principais operações realizadas em 2022 foram:

I. Programa Nacional do Livro Didático: distribuição de 99 milhões de livros didáticos, acondicionados em aproximadamente 9 milhões de encomendas, para atender cerca de 140 mil instituições de ensino;

II. Revalida: exame para validação dos diplomas de medicina obtidos no exterior, com entrega de aproximadamente 42 mil provas, em 24 localidades de 10 municípios;

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 320 toneladas de leite, atendendo 320 mil alunos;

IV. Logística de medicamentos para o governo de Minas Gerais: transporte e distribuição de mais de 1.600 toneladas de medicamentos e produtos correlatos nos 853 municípios de Minas Gerais;

V. Exame Nacional do Ensino Médio (Enem): distribuição de 6,8 milhões de provas em 1.747 municípios, em uma janela de 3 horas para atendimento da logística do exame;

VI. Exame Nacional para Certificação de Competência de Jovens e Adultos (ENCCEJA): entrega de 3.076.186 provas em 622 municípios das 27 unidades da federação;

VII. Black Friday e Singles Day: em 2021, o resultado auferido pela empresa, quando comparado a 2020, refletiu um crescimento pontual e expressivo. Em 2022, o crescimento correspondeu a 6% ante 2020.

4. PROJETOS

I. Telemetria e gestão da frota própria: dispositivo que possibilitará o gerenciamento e controle remoto da frota de distribuição, trazendo informações sobre a localização dos veículos, a velocidade, os dados de consumo de combustível médio e instantâneo, os diagnósticos de falha, o modo de condução dos motoristas e também a melhoria na gestão das emissões de gases de efeito estufa;

II. Leitura 360º: 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;

III. Agências em Ambiente de Rápida Instalação: prospecção de metodologia construtiva e inovadora, de maneira modular, para a instalação/desinstalação de agência completa, em poucos dias, em menor espaço e de forma mais racional;

IV. Novo sistema de dimensionamento: solução inovadora, baseada em *machine learning* e inteligência artificial, para simplificar e antecipar o dimensionamento da distribuição, com base em algoritmos de previsão da carga e no esforço para a sua distribuição;

V. Programa de eletromobilidade: implantação de veículos elétricos, visando melhorar a produtividade, reduzir custos e o impacto ambiental;

VI. Gestão do Relacionamento com o Cliente: ferramenta a ser implementada para prover informações de valor que potencializem a atração, aquisição, rentabilização, retenção e fidelização de clientes e consumidores no uso das soluções dos Correios, por meio do gerenciamento dos processos de vendas, marketing e atendimento ao cliente;

VII. 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, de forma a ampliar a ocupação territorial e gerar maior conveniência aos clientes;

VIII. *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. Ampliação do SEDEX Hoje com Entrega Colaborativa para o Rio de Janeiro, Curitiba e Belo Horizonte, que permite a entrega da encomenda em poucas horas;

IX. Credenciamento da Universidade Corporativa dos Correios no Ministério da Educação (MEC): viabilizará a oferta de cursos de pós-graduação *lato sensu* (especialização), presenciais e a distância, contribuindo para o desenvolvimento de competências organizacionais e profissionais alinhadas ao Plano Estratégico dos Correios.

5. DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

5.1 Ambiente macroeconômico

Após a recuperação da atividade econômica em 2021, a economia global em 2022 foi marcada pela desaceleração, em decorrência das pressões inflacionárias, do aperto das condições financeiras e da guerra na Ucrânia. Nesse cenário, segundo o Fundo Monetário Internacional (FMI), o PIB mundial avançou 3,40% em 2022 ante 6,20% em 2021. Entre as principais economias, esse movimento de desaquecimento da atividade econômica teve perfil disseminado frente ao desempenho de 2021, conforme exposto na tabela a seguir:

Tabela 1 - PIB das principais economias

PAÍS	VARIÇÃO PIB	
	2022*	2021
Estados Unidos	2,10%	5,90%
China	3,00%	8,40%
Zona do Euro	3,50%	5,30%
Japão	1,10%	2,10%
Reino Unido	4,00%	7,50%

* Resultados preliminares

Fontes: FMI, ONS, BEA, SNA e Eurostats

No Brasil, o Produto Interno Bruto (PIB) registrou acréscimo de 2,90% em 2022 ante 4,99% em 2021. O crescimento de 2022 foi sustentado pelo desempenho dos setores de serviços e da indústria, que indicaram avanços de 4,16% e 1,62%, respectivamente. Em movimento contrário, no mesmo período, a agropecuária apresentou retração de 1,74%. Pela ótica da demanda, apontaram variações positivas no comparativo entre 2022 e 2021: consumo das famílias (4,28%), consumo do governo (1,53%), formação bruta de capital fixo (0,89%), exportações (5,54%) e importações (0,81%).

No campo monetário, a inflação oficial, medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apresentou variação de 5,79% em 2022, ante 10,09% em 2021, situando-se, pela segunda vez consecutiva, acima da meta estabelecida para o ano, de 3,50%, com intervalo de tolerância de 1,5 ponto percentual. Entre os acréscimos observados em 2022, notabilizaram-se aqueles referentes aos gêneros alimentícios, especificamente: cebola (130,14%), inhame (62,96%), maçã (52,03%), batata Inglesa (51,92%) e farinha de mandioca (38,56%). Por outro lado, as maiores deflações registradas foram observadas na gasolina (-25,78%), etanol (-25,42%) e energia elétrica residencial (-19,01%).

Em relação ao mercado de trabalho, de acordo com informações do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), foram criadas mais de dois milhões de vagas de trabalho formais no acumulado entre janeiro e dezembro de 2022, acréscimo de 5,01% frente ao mesmo período do ano anterior. No tocante à taxa de desemprego, medida pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD - Contínua), alcançou 7,90% em 2022 ante 11,10% em 2021.

5.2 Ambiente postal

O setor postal mundial continuou se recuperando dos efeitos da pandemia da covid-19, adaptando-se e respondendo à nova normalidade em relação às expectativas e comportamentos dinâmicos dos consumidores, diante de um mundo cada vez mais digital. Em 2022, a guerra entre a Rússia e a Ucrânia afetou negativamente as cadeias globais de suprimentos e poderá seguir prejudicando muitos setores da economia, inclusive o setor postal.

Neste cenário, os correios no mundo seguem investindo nas atividades de encomendas e logística, incluindo o e-commerce, na implementação de iniciativas em prol do meio ambiente e da inclusão social, em parcerias e compras de participações acionárias, em inovações de processos e produtos e em novos modelos de negócios.

A sustentabilidade nas empresas permanece como um tema em destaque, visto que envolve a mobilização em defesa da vida, da mitigação dos riscos e impactos

socioambientais associados aos negócios, à imagem e aos clientes; além de aumentar a resiliência, capacidade fundamental para a sobrevivência das empresas em tempos disruptivos.

No Brasil, os Correios seguem monitorando as tendências de consumo e a situação econômica do país e do setor postal na era digital, nas quais sobressaem a disruptura e nas novas tecnologias, nas mudanças dos modelos e das relações de trabalho, nas vulnerabilidades econômicas e na escassez de mão de obra qualificada. Destacam-se os movimentos que podem impactar o mercado logístico, em razão da gama de tecnologias emergentes e maduras, incluindo internet das coisas, chips magnéticos, recursos de geolocalização e QR Code, que permitirão que os consumidores usem seus telefones celulares ou outras ferramentas digitais para acesso a informações de produtos sob demanda, especificações, avaliações de consumidores e status de estoque, reproduzindo a experiência de compra on-line, ofertas de marketing hiperpersonalizadas e facilidades de pagamento.

5.3 Grandes números

Os Correios encerraram o exercício de 2022 com prejuízo de R\$ 809 milhões, retração equivalente a 135% (R\$ 3.085 milhões) em relação ao lucro obtido em 2021. Esse desempenho é justificado pela redução nas receitas totais, em especial os segmentos de encomenda e mensagem, no montante de R\$ -1.98 milhões e de R\$ -526 milhões, respectivamente, quando comparado a 2021. Outros fatores que contribuíram com esse resultado foram o aumento nas provisões para contingências judiciais de R\$ 1.283 milhões e as despesas com transporte que subiram R\$ 512 milhões.

A receita total atingiu R\$ 22.070 milhões, com destaque para a performance do segmento internacional (+ R\$ 838 milhões), que foi insuficiente para atenuar a redução da receita no segmento de encomendas e de mensagem, que somadas correspondem a R\$ 2.509 milhões.

Tabela 2 - Grandes números

GRANDES NÚMEROS - R\$ MILHÕES	2021*	2022	2022/2021
Receita Total	23.552	22.070	-6,29%
Receita Bruta de Venda de Produtos e Serviços	22.091	20.504	-7,18%
Receita Líquida de Venda	21.305	19.813	-7,00%
Despesa Total	21.276	22.879	7,54%
Resultado Líquido	2.276	-809	-135,54%
Resultado Financeiro	-239	-174	27,20%
(*) Reclassificado			
Fonte: Demonstrações Contábeis			
Patrimoniais - R\$ milhões	2021	2022	2022/2021
Ativo	17.714	17.963	1,41%
Imobilizado	6.775	7.311	7,91%
Patrimônio Líquido	2.249	1.257	-44,11%
Fonte: Demonstrações Contábeis			
Infraestrutura e Rede	2021	2022	2022/2021
Unidades Operacionais	4.449	4.970	11,71%
Imóveis (próprios e alugados)	7.293	7.342	0,67%
Rede de Atendimento	11.013	11.011	-0,01%
Frota Própria	24.022	23.090	-3,88%
Fonte: ERP			

Perfil dos Empregados	2021	2022	2022/2021
Empregados (quant.)	89.709	87.571	-2,38%
Feminino	21.001	20.515	-2,31%
Masculino	68.708	67.056	-2,40%
Escolaridade (quant.)			
Ensino Fundamental Incompleto	477	428	-10,27%
Ensino Fundamental	1.219	1.181	-3,12%
Ensino Médio	57.744	55.883	-3,22%
Graduação	23.543	22.908	-2,70%
Pós-Graduação	6.421	6.859	6,82%
Mestrado	284	291	2,46%
Doutorado	21	21	0,00%
Rotatividade (%)	4,73	1,21	-74,42%

Fonte: CEGEP / Cadastro de Pessoal (dez/2021 e dez/2022)

Principais Benefícios ao Empregado - R\$ milhões	2021	2022	2022/2021
Planos de Saúde ¹	(960)	(1.137)	18,44%
Previdência ²	(514)	(570)	10,89%
Pós-emprego (Previdência e Saúde) ³	62	(252)	506,45%
Outros Benefícios ⁴	(1.102)	(1.169)	6,08%

Fonte: Demonstrações Contábeis

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.

Fonte: DIEFI

5.4 Demonstrativo das variações da receita por segmento

Em 2022, houve redução de 7,18% da receita bruta de vendas de produtos e de serviços proveniente da desaceleração do e-commerce no Brasil e da retomada do comércio presencial.

Já o segmento internacional manteve a tendência positiva com acréscimo de R\$ 839 milhões apresentando uma evolução de 30,42% em comparação ao resultado acumulado de 2021.

Tabela 3 - Receita por segmento

RECEITAS - R\$ MILHÕES	2021	2022	2021/2022	2021/2022
RECEITA BRUTA DE VENDAS E SERVIÇOS	22.091	20.504	-7,18%	-1.587
Encomenda	12.524	10.540	-15,84%	-1.984
Mensagem	5.448	4.922	-9,65%	-526
Internacional	2.758	3.597	30,42%	839
Marketing	382	376	-1,57%	-6
Malote	264	258	-2,27%	-6
Logística	460	455	-1,09%	-5
Conveniência	204	205	0,49%	1
Outros	51	151	196,08%	100

Fonte: Demonstrações Contábeis

6. INVESTIMENTOS

Os Correios realizaram investimentos no valor de R\$ 758,50 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e de gestão do ciclo do Plano Plurianual – PPA 2020-2023).

Houve um incremento em 2022 de 110,64% na execução dos investimentos quando

comparado ao executado em 2021, sendo que a modernização dos veículos, no montante de R\$ 350 milhões, foi o principal investimento realizado, representando 46,15% do investimento total.

A tabela a seguir apresenta o detalhamento dos investimentos realizados:

Tabela 4 - Investimentos realizados

INVESTIMENTOS - R\$ MILHÕES	2021	2022	2021/2022 %
Modernização de veículos	92,38	350,08	278,96
Instalação de Agências Próprias	0,00	0,08	100
Instalação de Unidades de Tratamento	3,16	0,68	-78,48
Instalação de Unidades de Logística	0,01	0,14	1.300
Manutenção da Infraestrutura Operacional	150,63	205,89	36,69
Tecnologia da Informação (TI)	113,83	201,63	77,13
INVESTIMENTO TOTAL	360,10	758,50	110,64

Fonte: DIEFI

6.1 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/licitacoes-e-contratos>

O Regulamento de Licitações e Contratações dos Correios pode ser acessado por meio do mesmo endereço.

No exercício de 2022, o valor total contratado nos Correios foi de R\$ 7.957.407.505,69, sendo 92,43% por processo licitatório e 7,57% por contratações diretas (dispensa de licitação e inexigibilidade). Dos processos licitatórios, 90,31% foram realizados por meio de pregões eletrônicos. Destaca-se que, do total contratado, R\$ 2.465.96.649,39 são relativos às Atas de Registro de Preços. Os valores estão detalhados nas tabelas a seguir:

Tabela 5 - Contratações por modalidades

MODALIDADES	VALORES CONTRATADOS (R\$)	PERCENTUAL	% POR MODALIDADE
Inexigibilidade de Licitação	47.961.626,97	0,60%	7,57%
Dispensa de Licitação Eletrônica	5.507.137,77	0,07%	
Dispensa de Licitação	548.686.379,23	6,90%	92,43%
Pregão Eletrônico	7.186.309.683,38	90,31%	
Licitação Correios Aberta	17.050.070,93	0,21%	
Contratação Estratégica	28.793.618,87	0,36%	
Licitação Correios Fechada	123.098.988,54	1,55%	
TOTAL	7.957.407.505,69	100,00%	100,00%

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

Tabela 6 - Tipos de contrato

TIPOS DE CONTRATO	VALORES (R\$)	PERCENTUAL	% MODALIDADE
Termo de Contrato	4.859.773.879,62	61,07%	93,82%
Ata de Registro de Preços	2.465.196.649,39	30,98%	
Autorização de Fornecimento	140.759.479,98	1,77%	6,18%
Contrato de Locação de Imóveis	441.034.363,52	5,54%	
Termo de Adesão / Utilitários	50.643.133,18	0,64%	
TOTAL	7.957.407.505,69	100,00%	

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

7. 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.

7.1 Governança corporativa dos Correios

A governança corporativa dos Correios é o sistema pelo qual a empresa é dirigida e controlada, compreendendo 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 2022 foi elaborado o Plano de Ação de Melhoria do Índice de Governança dos Correios, tendo-se por referência os 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 (iGSEST) e no Índice Integrado de Governança e Gestão (iGG-TCU). Das 40 ações previstas no Plano de Melhoria do Índice de Governança, até dezembro de 2022, 75% foram implementadas pelas respectivas áreas gestoras.

Outras ações realizadas versaram sobre:

- I. Aprovação de novas políticas corporativas e atualização de políticas vigentes, consoante a legislação, as melhores práticas de governança corporativa e o Plano Estratégico 2022-2026;
- II. Atualização do Estatuto Social dos Correios, aprovada na 26ª Assembleia Geral Extraordinária, em 15/09/2022, na qual destacam-se a inclusão do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração (COPES) e do Comitê de Auditoria (COAUD) na cobertura do Seguro de Responsabilidade Civil e a adequação às orientações do Decreto nº 11.048/2022, no que se refere à composição do COPES, entre outras;
- III. Continuidade do processo de atualização de todo o sistema normativo de processos, totalizando-se 4.205 normas atualizadas;
- IV. Adequação dos Regimentos Internos do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, da Diretoria Executiva, do Comitê de Auditoria e do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração; consonte a legislação; as melhores práticas de governança e as recomendações dos órgãos de controle (TCU e CGU);
- V. Implementação do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração (COPES);
- VI. Implantação da nova estrutura organizacional do Correios Sede, em alinhamento ao Regimento Interno dos Correios, à nova estrutura das superintendências estaduais e às necessidades de saneamento de conflitos, sombreamentos e/ou lacunas de atribuições;
- VII. No Plano Estratégico vigente para 2022/2026, 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 Governance (ESG)*", tendo-se por estratégia assegurar a evolução da maturidade da governança corporativa e o desenvolvimento das práticas

ambientais e sociais dos Correios;

VIII. Em observância ao art. 51 do Estatuto Social dos Correios, foram instituídas reuniões periódicas de alinhamento entre o Presidente do Conselho de Administração e os representantes do Ministério supervisor e dos Correios, para tratamento de orientações gerais inerentes aos negócios e às políticas públicas e para o acompanhamento das metas e objetivos estratégicos;

IX. Instituição de reuniões periódicas entre o Conselho de Administração e os seus comitês de assessoramento, com vistas ao nivelamento das ações executadas de acordo com as respectivas competências e ao cumprimento de determinações regimentais e do plano de trabalho;

X. Realização de processo seletivo externo para composição do Comitê de Auditoria Estatutário, com edital e todas as etapas e resultados do processo publicadas no sítio eletrônico dos Correios, endereço: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/servidores/processo-seletivo-comites-estatutarios>, em atendimento ao art. 39 do Decreto nº 8.945/2016.

7.1.1 Compliance e gestão de riscos

As atividades de compliance e de gestão de riscos nos Correios são realizadas pela 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, assim como assegurar uma maior eficiência e segurança no processo de tomada de decisão e alcance dos objetivos organizacionais. Nesse sentido, o Plano Anual de Compliance e Gestão de Riscos (PACRI) estabelece as ações prioritárias que visam prevenir, detectar e responder às vulnerabilidades da empresa, fomentar o aumento da maturidade e na cultura em compliance e gestão de riscos, bem como estabelecer os processos prioritários para aplicação do método corporativo de gerenciamento de riscos.

Visando ao fortalecimento da cultura de compliance e gestão de riscos, em 2022, foram realizadas 302 ações de comunicação, com destaque para campanha educativa de compliance, direcionadas a todos os empregados dos Correios, assim como foram disponibilizados 17 cursos na plataforma de educação à distância (EaD) da Universidade dos Correios, que resultaram em 232.573 participações.

Como resultado dos trabalhos de análise e monitoramento dos riscos corporativos e de acompanhamento das ações de tratamento, foram mapeados 872 riscos, para os quais foram adotadas 1.609 ações de tratamento para todos os níveis de riscos (pequeno, moderado, alto e crítico).

A melhoria contínua da gestão de riscos nos Correios tem se 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 implantação do novo Modelo de Governança de Riscos dos Correios, a publicação da Política Corporativa de Gestão de Riscos revisada e a adoção contínua do método e do modelo de governança de gestão de riscos. Evidencia-se um aumento nos mapeamentos de riscos realizados pela empresa como reflexo da abrangência e da participação das diversas áreas da empresa, do nível de maturidade dos gestores e do monitoramento pela alta administração.

Com base na norma ABNT NBR ISO 22301:2020 - Segurança da Sociedade - Sistema de Gestão de Continuidade dos Negócios - Requisitos, foram normatizadas diretrizes para o estabelecimento de Planos de Continuidade de Negócios (PCN), associadas ao

Método Corporativo de Gerenciamento de Riscos, para provimento de controles que busquem minimizar os impactos em caso de interrupções e possibilitar a continuidade da operação dos Correios.

Para a disseminação da cultura de riscos, foi realizado o segundo *webinar* de Gerenciamento de Riscos e mantidas as comunicações internas sobre gestão de riscos, com a mascote Risca criada na campanha de comunicação de 2021, como recurso facilitador para a divulgação de conteúdos relacionados aos conceitos de riscos, benefícios, papéis envolvidos, bem como para o detalhamento do método de gerenciamento de riscos dos Correios.

Como resultado das ações de melhoria contínua da gestão de riscos na empresa, em 2022, atingiu-se o índice de maturidade global de 73,25%, conforme aplicação do Modelo de Avaliação de maturidade da gestão de riscos, desenvolvido pelo Tribunal de Contas da União (TCU), o que mantém os Correios no nível “Aprimorado” de maturidade em gestão de riscos e representa a superação da meta prevista de 71% para o ano.

Também foi adotado um conjunto de ações que representam boas práticas de compliance, com destaque à atualização da Política Corporativa de Compliance, em consonância com a ABNT NBR ISO 37301:2021; ao novo Programa de Compliance, que consolida as práticas de compliance voltadas para prevenção, detecção e resposta às condutas irregulares na empresa; à normatização da operacionalização do Sistema de Gestão de Compliance, abrangendo as etapas de planejamento, operação, avaliação de desempenho e melhoria; e à verificação da conformidade legal dos processos dos Correios com a identificação dos riscos legais.

Na vertente de integridade, foram implementados novos procedimentos: *Background Check* de Integridade (BCI) para designação de função dos empregados e membros de órgãos colegiados e das entidades; Termo de Sigilo e Confidencialidade, sob um formato padrão, para assinatura pelos empregados que têm acesso às informações privilegiadas; respostas às consultas de *due diligence* (diligência prévia) recebidas de clientes dos Correios, como pré-condição à celebração ou à renovação de contratos; e *due diligence* de fornecedores.

7.1.2 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.

Os trabalhos realizados buscam avaliar a eficácia dos controles para apresentação de oportunidades de melhorias aos gestores e fortalecimento dos controles internos; aumentar a confiabilidade e transparência das informações produzidas para a tomada de decisão e contribuir na mitigação de riscos que possam impactar negativamente o atingimento dos objetivos da empresa.

As metas de avaliações de controles internos são definidas e consolidadas no Plano Anual de Avaliação de Controle Interno (PACIN), aprovado em Reunião de Diretoria, sendo elaboradas por meio de critérios de priorização que levam em consideração a criticidade dos riscos, os direcionadores estratégicos da empresa, entre outros fatores. Por sua vez, os resultados das avaliações são reportados aos gestores e à alta administração, para tomada de decisão.

Em 2022, foram realizadas 2.165 avaliações de controles em unidades operacionais, na modalidade presencial, que resultaram na identificação de 24.940 não

conformidades, das quais 19.936 (80%) foram regularizadas no decorrer do exercício.

Na modalidade não presencial, foram realizadas avaliações de controles em todas as 6.028 Agências de Correios Próprias (AC), por meio de testes automatizados de avaliação de controles, aplicados em três ciclos - uma avaliação a cada quadrimestre. Como resultado dessas avaliações, foram identificadas 22.529 não conformidades no primeiro ciclo, 14.074 no segundo e 20.472 no terceiro. Observa-se que, em comparação dos resultados entre o primeiro e o terceiro ciclos, houve melhora do nível de eficácia dos controles em mais de 1.300 unidades dos Correios.

Além das avaliações de controles em unidades operacionais, foram realizadas avaliações de controles em 14 processos (operacionais, de suporte e de negócio), o que resultou na identificação de 293 oportunidades de aprimoramento, as quais foram encaminhadas aos gestores para adoção das medidas de regularização *pertinentes*.

Em 2022, foi aprovada e implementada a Política de Controle Interno dos Correios, em atendimento à legislação nacional e às boas práticas de governança reconhecidas.

7.1.3 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.

Em 23/06/2022, os Correios e a Polícia Federal assinaram o 2º Protocolo de Execução, o qual tem por finalidade o desenvolvimento de interface tecnológica para intercâmbio de dados, para fins de aprimoramento da investigação de crimes de atribuição da Polícia Federal perpetrados contra os Correios.

Igualmente destacável, em 15/03/2022, houve a celebração do Acordo de Cooperação Técnica entre a Polícia Rodoviária Federal (PRF) e os Correios, à semelhança do que ocorre com a Polícia Federal (PF), com o objetivo de fortalecer a integração entre as instituições, assim como estabelecer uma cooperação técnica para coordenação e/ou execução de ações integradas, destinadas à prevenção e à repressão de ilícitos penais. Está previsto ainda o desenvolvimento de projetos voltados à área de inteligência e tecnologia da informação.

Em 2022, com a parceria dos órgãos de segurança pública, foram executadas operações de combate a delitos relacionados aos Correios, como fraudes em pedidos de pagamento de seguro por objetos postais supostamente extraviados, desarticulação de quadrilhas especializados em assaltos a carteiros, produção e transporte de cédulas falsas, entre outros.

Com o objetivo de proteger as unidades de Correios, as pessoas que nelas circulam, numerário e demais bens patrimoniais contra os perigos de roubo, furto, vandalismo ou invasão, bem como proteger o fluxo postal contra os perigos de apropriação indébita de objetos postais e tráfego de conteúdo ilícito, vários investimentos, na ordem de R\$ 59 milhões, foram realizados em segurança ao longo de 2022, representando o segundo maior investimento em segurança nos últimos dez anos, sendo superado somente pelo montante investido em 2021, que foi de R\$ 79,8 milhões.

A área de segurança atuou de forma ativa na disponibilização de recursos de segurança, tais como sistemas de alarme, sistemas de circuito fechado de TV (CFTV) e vigilantes, às unidades participantes da operação logística do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) 2022. 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 provas 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 ou do tráfico interno de mercadorias proibidas por via postal e para a mitigação de riscos socioambientais.

Em 2022, houve um aumento de 144% na produtividade de fiscalização de objetos ante 2021, bem como a realização de 1.696 ações conjuntas dos Correios com os órgãos de segurança pública e de fiscalização (Polícia Federal, Polícia Civil, Polícia Militar e Receita Federal). Essas ações de combate ao tráfico de objetos proibidos resultaram na detenção de 733 pessoas, envolvendo 33.534 objetos postais.

Para fortalecer a cultura de segurança, estabelecer diretrizes e responsabilidades norteadoras à governança e à segurança corporativa nos Correios, foi aprovada nova Política de Segurança Corporativa dos Correios na 12ª Reunião do Conselho de Administração, de 13/12/2022.

As ações desencadeadas contribuíram para a manutenção da redução dos delitos contra os Correios, ano a ano, representando um decréscimo de 23,7% ante 2021.

7.1.4 Auditoria

Conforme estabelece seu Estatuto Social, os Correios dispõem de Auditoria Interna, 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, norteados pelo Plano Estratégico vigente, pelos riscos a que os Correios estão expostos, pelos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos da empresa, é elaborado pela Auditoria o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), que considera os trabalhos:

I. relativos a obrigações normativas e contratuais, dentre as 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 o de garantir aos empregados dos Correios benefícios previdenciários complementares aos da Previdência Oficial), considerando o papel de patrocinador dos Correios.

II. solicitados pela alta administração;

III. selecionados por meio de análise dos riscos com maior probabilidade de ocorrência e impacto aos Correios.

Em 2022, foram executados 20 trabalhos avaliativos, consoante revisão aprovada no PAINT para o exercício. O resultado consolidado é publicado nos Relatórios Anuais de Atividades de Auditoria Interna (RAINTs), disponíveis no endereço:

<https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/auditorias/auditorias>

Como resultado do comprometimento dos Correios, de um total de 1.552 recomendações em monitoramento, 1.233 foram concluídas em 2022, de modo que, em 31/12/2022, restavam pendentes apenas 319 delas.

Adicionalmente, foi emitido Parecer Técnico da Auditoria Interna dos Correios acerca da conformidade ao atendimento dos requisitos necessários para o prosseguimento do pagamento da Participação nos Lucros ou Resultados dos Correios (PLR) 2021, tendo por base as diretrizes e orientações da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST) do Ministério da Economia (ME).

Cabe destacar que foram aprovados a Política de Auditoria Interna dos Correios, disponível no endereço: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/politicas-corporativas/politicas-corporativas> e o Plano de Negócio da Auditoria Interna. Além disso, a Auditoria Interna dos Correios alcançou, em sua autoavaliação, o nível 2 no Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (IA-CM).

7.1.5 Ouvidoria

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

Também exerce importante atuação no atendimento das manifestações dos empregados, propiciando o controle preventivo e corretivo de arbitrariedades, negligências, problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder.

Adicionalmente, atua 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 a seguir são apresentados os totais e os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria dos Correios:

Tabela 7 - Quantidade de manifestações por tipo

TIPO	2021	2022
Reclamação	34.476	19.567
Solicitação	46.440	24.976
Denúncia	8.726	5.651
Sugestão	2.624	2.545
Elogio	5.113	3.488
TOTAL	97.379	56.227

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

Evidencia-se, em 2022, uma queda de 42% na quantidade total de manifestações, impulsionada pela melhora da qualidade operacional, somada ao trabalho realizado pela Ouvidoria na emissão de recomendações de melhorias e boletins com alertas tempestivos aos gestores.

Cabe ressaltar que a ouvidoria recebe denúncias 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 o valor de Integridade.

A ouvidoria também é responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), instituído pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e atua como autoridade de monitoramento dessa lei, que permite às pessoas físicas ou jurídicas o acesso às informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicas, quer sejam de interesse particular, coletivo ou geral, exceto aquelas protegidas por sigilo previsto em lei específica ou classificadas como reservadas, secretas ou ultrassecretas pela autoridade competente. Para obter informações, o interessado apresenta um pedido de acesso à informação na plataforma Fala.BR e, caso não fique satisfeito com a resposta, poderá apresentar recurso. As respostas a esses pedidos de acesso à informação são conhecidas como transparência passiva.

Na tabela a seguir são apresentados os quantitativos de pedidos de acesso à informação, bem como de recursos interpostos pelos usuários:

Tabela 8 - SIC - Quantidade de pedidos de acesso à informação e recursos

PERÍODO	PEDIDOS	RECURSOS AO CHEFE HIERÁRQUICO*	RECURSOS À AUTORIDADE MÁXIMA	RECURSO À CGU*	RECURSOS À CMRI*
2021	739	130	53	38	5
2022	561	96	56	44	14

*A quantidade de recursos considera a data de abertura do pedido de acesso à informação relacionado ao recurso.

Fontes: BRASIL. CGU. Relatórios de Manifestações e Recursos LAI. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Relatorios/RelatorioDetalhadoManifestacaoRecursoLAI.aspx>.

BRASIL. CGU. Tratar Recursos LAI. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/Recurso/GerenciarRecursoManifestacao.aspx>.

Em relação à transparência ativa, divulgação de dados na internet por iniciativa do próprio órgão/entidade ou por exigência legal, destaca-se a evolução de 97,96% obtida pela empresa em dezembro de 2021, em relação ao cumprimento dos itens fiscalizados pela Controladoria-Geral da União (CGU), resultado esse mantido ao longo de 2022.

Além da atuação como instância recursal para solicitações e reclamações e de receber diretamente as manifestações de denúncias, elogios e sugestões, a Ouvidoria também é responsável pelo atendimento aos Procons. O trabalho é feito de forma integrada ao sistema Proconsumidor, uma plataforma tecnológica disponibilizada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública para a gestão do atendimento aos consumidores pelos órgãos de defesa do consumidor, especialmente os Procons. Atualmente, estão integrados 651 Procons usuários do Proconsumidor ao sistema dos Correios.

Tabela 9 - Manifestações Proconsumidor

ANO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
2021	3.140
2022	2.613

Fonte: BRASIL. MC. ECT. ODC.

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

7.1.6 Relacionamento com o cliente

A Política Comercial dos Correios é revisada periodicamente visando 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 2022:

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

a) Telefone: cerca de 2,8 milhões de ligações recebidas, das quais 366 mil ligações recebidas pelo atendimento 24 horas, 7 dias por semana;

b) Chat web (CAROL): 3,4 milhões de chats, com interações 24 horas, 7 dias por 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 totalizaram cerca de 140 mil atendimentos telefônicos.

II. Facebook, Instagram, Twitter: tratadas/respondidas mais de 242 mil interações;

III. Vendas à distância: prospecção de novos contratos de forma ativa e receptiva. Foram efetivados 11.253 novos contratos;

IV. Fale conosco: registradas 10,4 milhões de manifestações, sendo 99,8% respondidas;

V. Consumidor.gov.br: registradas 6.824 manifestações, com tempo médio de resposta de 7 dias e índice de solução de 67,4%;

VI. Reclame Aqui: registradas 62.469 manifestações, sendo 100% respondidas.

7.1.6.1 Experiência do cliente

Por meio do Modelo Integrado de Gestão da Satisfação dos Clientes, vem sendo promovida nos Correios a adoção de ações voltadas ao aprimoramento da experiência e à obtenção da satisfação e lealdade dos clientes, as quais materializam o valor corporativo da centralidade do cliente, aspecto fundamental da cultura organizacional.

As novas métricas implementadas proporcionaram uma relevante evolução no processo de aplicação de pesquisas de satisfação, propiciando modernização da metodologia adotada consoante as melhores práticas de mercado. Por meio das novas métricas é possível avaliar a satisfação do cliente, considerando os diversos eventos de contato ao longo da sua jornada, com avaliação pontual do nível de esforço e/ou da satisfação, no que se refere ao atendimento, serviços, produtos, ferramentas e à distribuição. Também é possível mensurar a lealdade do cliente e o valor percebido em relação a outras empresas do mesmo segmento.

Ao longo de 2022, foram implementados em todas as superintendências estaduais os processos de tratamento e *feedback* das manifestações incentivadas dos clientes (respostas a pesquisas), sendo sistematizado e padronizado o fluxo de atividades para que os clientes recebam o fechamento de etapa, que oferece um posicionamento da empresa aos clientes e que gera *insights* à equipe para a implementação de melhorias.

Foram coletadas em 2022 746 mil respostas de pesquisas aplicadas, que trouxeram manifestações relacionadas a diversos temas para subsidiar as decisões estratégicas dos Correios.

Há no portfólio dos Correios cinco personas com suas respectivas jornadas e experiências mapeadas. As personas possuem um papel relevante para a experiência do cliente, pois representam um grupo relevante de clientes, proporcionando melhor entendimento de seus objetivos, dificuldades e oportunidades. A jornada representa as experiências vivenciadas em todos os pontos de interações que possuem com a marca, o que auxilia na identificação dos atritos existentes.

7.2 Infraestrutura postal

A infraestrutura postal está distribuída em 5.553 municípios do país, proporcionando acesso aos serviços postais e socioambientais. 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 previa 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 de adequar 396 unidades até o ano de 2022 (ano 4) foi alcançada, propiciando a inclusão e uma maior qualidade de vida no trabalho, consoante as práticas de sustentabilidade empresarial, conforme tabela a seguir:

Tabela 10 - Meta e unidades adaptadas (TAC Acessibilidade)

ANO	META	UNIDADES ADAPTADAS
2019	193	198
2020	218	208
2021	255	298
2022	396	358
TOTAL	1062	1062

No contexto das melhorias implementadas na infraestrutura postal, em 2022 foram reformadas áreas do Correios Sede, em Brasília/DF, como garagens (incluindo o monitoramento por vídeo), halls (15º ao 20º andares e subsolos), banheiros dos subsolos, comunicação visual externa e Museu Postal; e a revitalização de fachadas de 3.214 unidades de atendimento, contemplando atualização de logomarca e pintura. Foi realizada a coordenação para implantação de infraestrutura postal

(locação, construção, ampliação ou adaptação de imóveis), no período de 2022 a 2032, para 30 unidades operacionais estratégicas, das quais 6 já encontram-se em andamento.

7.3 Rede

7.3.1 Unidades operacionais

Compõem a estrutura operacional 4.970 unidades especializadas nas atividades de gestão da frota, de tratamento de cartas e encomendas, de entrega, de embarque/desembarque da carga e de logística:

Tabela 11 - Quantidade de unidades operacionais

REDE OPERACIONAL	QUANTIDADE
Centro de Distribuição Domiciliária - CDD	923
Centro de Entrega de Encomendas - CEE	81
Centro de Transporte Operacional - CTO	46
Centro de Tratamento de Encomendas - CTE	10
Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas - CTCE	42
Centro de Tratamento de Cartas - CTC	1
Centro de Serviços Telemáticos - CST	3
Centro de Logística Integrada - CLI	50
Centro de Tratamento de Correios Internacional - CEINT	4
Centro de Digitalização - CDIP	5
Terminal de Carga - TECA	6
Unidade de Distribuição - UD	3.799
TOTAL	4.970

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

7.3.2 Unidades de atendimento

A rede de atendimento dos serviços postais finalizou o exercício com 11.011 unidades, conforme tabela a seguir, sendo 6.140 agências próprias (AC, CMD e CEM) e 4.871 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.

Tabela 12 - Rede de atendimento em números

REDE DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Agência de Correios - AC	6.042
Agência de Correios Franqueada - AGF	968
Agência de Correios Franqueada - ACF	7
Agência de Correios Comunitária - AGC	3.858
Agência de Correios Comercial Terceirizada - ACCI	38
Agência de Correios Modular - CMD	1
Correios Empresas - CEM	97
TOTAL	11.011

Fonte: Painel_ERP.pdf (correios.com.br)

Os Correios oferecem a aquisição de certificado digital nas 445 agências que possuem a coleta biométrica e que são credenciadas para certificação digital pelo Instituto de Tecnologia da Informação (ITI). Foram realizadas 23.173 aquisições de certificados em 2022.

7.4 Qualidade operacional

A qualidade operacional apresentou o resultado acumulado de 95,59% em relação à meta de 95,37%. 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 a redução significativa dos prazos de entrega no ano de 2022.

Tabela 13 - Qualidade operacional - Desempenho

ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
2021*	94,73	94,05	91,31	91,03	89,59	92,48	90,78	91,70	92,65	93,73	94,76	92,35	92,40
2022	94,17	95,43	96,39	94,85	94,35	96,19	96,15	96,26	97,08	97,22	95,70	92,58	95,59

Fonte: <http://snu0120.correiosnet.int/siope/>

* Resultados de 2021 atualizados de acordo com nova metodologia de cálculo aprovada pela empresa.

7.5 Tecnologia

As soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC), implementadas em 2022, ampliaram a 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 e instituições, 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.

Para manutenção da atual infraestrutura tecnológica inerente à plataforma digital, foram despendidos em 2022 cerca de R\$ 155 milhões de custeio. Além disso, foram realizados investimentos de cerca de R\$ 201 milhões, representando um recorde de execução orçamentária, voltados à atualização e à modernização dos recursos e serviços tecnológicos.

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

I. Modernização do parque de microinformática, telefonia e infraestrutura de TIC, com aquisição e distribuição de mais de 133 mil equipamentos/software, visando principalmente à atualização e otimização da infraestrutura de TIC dos Correios e a uma maior eficiência energética, que contribui para a mitigação do impacto ambiental da empresa;

II. Implantação da plataforma de colaboração Microsoft 365, com a utilização em nuvem das ferramentas de e-mail, softwares de escritório, servidores de arquivos, comunicação e videoconferência, gestão de atividades das equipes, *streaming*, *Power BI*, dentre outras diversas ferramentas de gestão, proporcionando maior agilidade de comunicação, aumento da produtividade e dinamizando o fluxo de trabalho de todos os empregados dos Correios;

III. Implantação do ambiente computacional do *big data* e desenvolvimento de projetos relacionados à utilização de recursos de computação em nuvem pública para permitir maior agilidade e capacidade de processamento;

IV. Evolução da plataforma de servidores (contêiner) e banco de dados baseada em nuvem, o que garantirá a plena capacidade e continuidade da infraestrutura tecnológica que suporta os processos de negócios dos Correios;

V. Avanço na ativação de infraestruturas de radiofrequência, que consiste na identificação e rastreamento automático de objetos, sendo tal projeto elaborado e executado em parceria com a União Postal Universal (UPU). Foram instalados e encontram-se em operação 1.376 dos 1.645 equipamentos RFID previstos para 172 unidades dos Correios;

Para melhor atender às necessidades dos clientes, em alinhamento à transformação digital, foram criadas diversas soluções, com o emprego de métodos ágeis de desenvolvimento e gestão nas plataformas *desktop* e *mobile*. Dentre as soluções implementadas, destacam-se:

I. Correios Empresas: lançamento de plataforma digital para atender às necessidades das pequenas e médias empresas de forma ágil, confiável, escalável e segura, que possibilita ao cliente o acesso aos dados de execução contratual, além de informações do seu negócio e dos serviços executados;

II. Sistema de Prazo (Sipra): baseado em uma interface moderna, o sistema permite realizar a gestão dos prazos dos serviços ofertados pela empresa, em especial, do segmento de encomendas;

III. API RASTRO (Webhook): disponibilizado o rastreamento de objetos de forma ativa para os clientes classificados como infinite e diamante. O cliente é notificado automaticamente quando da ocorrência de eventos externos relativos ao rastreamento dos objetos;

IV. SROWEB: implantada a funcionalidade que possibilita a expedição de objetos nas agências. Também foi disponibilizada a funcionalidade de “LOEC não roteirizada” ou função “G”, que permite efetuar os lançamentos dos objetos para a distribuição sem a necessidade de uso do equipamento concentrador;

V. Sistema de Acordo de Níveis de Serviço (SNS): permite aos clientes o acompanhamento da qualidade operacional de seus objetos. O cliente que adere ao SNS fica dispensado de abertura dos PI (Pedidos de Informação);

VI. Sistema de Mensagens Telemáticas (SMT): permite o envio de telegramas administrativos e de carta via internet, que integram o novo serviço denominado “e-carta fácil”;

VII. Sistema de Gestão do Processo de Distribuição (SGPD): o novo sistema tem interface responsiva, adequada ao acesso via *smartphones*, e total integração com Sistema de Rastreamento de Objetos (SRO), permitindo confiabilidade nas informações relativas à distribuição dos objetos registrados.

7.6 Gestão de pessoas

Em 2022, foram adotadas 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. O conjunto dessas ações expressa também o compromisso dos Correios na vertente social da sustentabilidade, destacando-se:

I. Educação corporativa: no período de janeiro a dezembro de 2022, aproximadamente 86,7 mil empregados participaram de ao menos uma ação de capacitação, o que abrange cerca de 99% do efetivo público-alvo das ações de

educação (empregados ativos), compreendendo cerca de 5 milhões/horas de participações em capacitações. Aproximadamente 67% das capacitações se deram na modalidade de educação a distância;

II. Sistema Matriz de Competências (SMC): contribui para uma gestão mais efetiva das competências essenciais, fundamentais, técnicas e gerenciais da empresa, por meio da automação do processo de gestão por competências nos Correios;

III. Clima Organizacional: foi realizado o 9º Ciclo de Gestão do Clima Organizacional, com o objetivo de identificar a visão dos empregados sobre a ambiência. Como resultado das inovações implementadas, foi obtida uma taxa de retorno de 42,8%, variação positiva de 4% em relação ao ciclo precedente. No 9º Ciclo, o índice de favorabilidade foi de 70,9%, representando um acréscimo de 4,88% ante ao resultado obtido no 8º ciclo;

IV. Programa de Estágio: em 2022 foi aprovada a retomada do Programa de estágio dos Correios, que oportuniza o aprendizado de competências próprias da atividade profissional e desenvolvem o educando (estagiário) para a vida cidadã e para o trabalho, além de ser um aliado para manter a empresa atualizada às práticas mais contemporâneas do mercado de trabalho;

V. Ponto eletrônico: finalizada a implantação do ponto eletrônico na empresa, permitindo a otimização do acompanhamento das apurações de frequência e auxílio no gerenciamento do pessoal. Atualmente, cerca de 63 mil empregados dos Correios estão registrando a jornada de trabalho de forma eletrônica, por meio do Registrador Eletrônico de Ponto (REP). O controle eletrônico da frequência, além de exercer papel importante no controle de entrada e saída dos empregados, também é uma ferramenta de fiscalização dos órgãos de proteção dos direitos dos trabalhadores;

VI. Retomada do programa de bem-estar no trabalho: visando ao fortalecimento do relacionamento organizacional, além do fomento a integração e a melhoria do clima organizacional;

VII. Movimentação de empregados: para equalização da força de trabalho de forma ágil, contínua, transparente e isonômica, foi desenvolvido o módulo de transferências e permutas no Sistema de Gestão de Pessoas (SGP);

VIII. Saúde ocupacional e segurança do trabalho: consoante as orientações dos órgãos de saúde, foram mantidas as medidas de prevenção à covid-19, de acordo com o estágio de arrefecimento da pandemia e adequadas à realidade dos Correios, para a proteção da saúde dos empregados, dos clientes e, sobretudo, para a continuidade da prestação de serviços à sociedade. Dentre as medidas adotadas, destacam-se a aquisição de insumos necessários à 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, dentre outras;

IX. Programa Jovem Aprendiz: objetiva a inserção social e o crescimento pessoal e profissional de indivíduos, para propiciar melhores condições sociais para os participantes e sua família. Os jovens, que devem obrigatoriamente ter, no ato da contratação, entre 14 e 22 anos completos, e estarem matriculados na rede educacional, têm suas carteiras de trabalho assinadas e recebem qualificação profissional e pessoal e remuneração. Em 2022, ocorreu a contratação de 4.217 jovens em todo o país, sendo que em dezembro havia 3.899 jovens ativos;

X. Contratação da Plataforma Alura: foi celebrado entre os Correios e a Alura o contrato para disponibilização de capacitações on-line. A plataforma oferece mais de 1.420 cursos em diversas áreas de conhecimento (Tecnologia da Informação, Negócios, Marketing Digital, Inovação & Gestão e outras), desde o nível básico até o

nível avançado, além de formações específicas (Trilhas de Aprendizagem);

XI. Programa de Desenvolvimento de Liderança: objetiva capacitar a liderança para o atingimento dos objetivos estratégicos. No ambiente virtual de aprendizagem, foram disponibilizadas trilhas de aprendizagem. Adicionalmente, foi celebrado contrato com a Fundação Dom Cabral (FDC), abrangendo cerca de 480 gestores de nível estratégico e tático;

XII. Quiosque da Educação: inauguração do primeiro quiosque em 26/08/2022, no Terminal de Cargas dos Correios em Brasília (TECA/BSB), constituindo um espaço físico que oportuniza, de forma inclusiva e sistematizada, o acesso às ações de educação corporativa no próprio local de trabalho. Ainda, na Superintendência Estadual de Brasília (SE/BSB), estão em funcionamento mais três quiosques, em formato piloto, sendo também previstas instalações de Quiosques da Educação em outros estados;

XIII. Bolsa de estudos: concedidas 145 bolsas de estudo ativas, para a formação, capacitação profissional dos empregados que atuam em projetos e pesquisas e para o desenvolvimento de competências profissionais específicas, consideradas estratégicas.

7.7 Corregedoria

A Corregedoria dos Correios é o órgão responsável pela gestão dos processos de natureza correccional da empresa, competindo orientar e supervisionar todas as demais áreas, 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, em 2022, a Corregedoria recebeu 21 processos para juízo de admissibilidade, sendo concluídas 15 admissibilidades. Foram instaurados 17 Processos Administrativos de Responsabilização (PAR) e encaminhados 15 processos para julgamento.

Quanto aos fatos que demandavam ações de natureza correccional, foram instaurados 6.965 processos, sendo 4.006 Processos Administrativos Disciplinares (PADs) e 2.959 Termos de Ajustamento de Conduta (TACs). No mesmo período foram encerrados 9.330 processos, sendo: 6.198 PADs e 3.132 TACs.

Em alusão aos processos disciplinares, foram aplicadas 2.161 advertências, 1.462 suspensões disciplinares e 168 demissões por justa causa.

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

I. Julgamento de 24 Processos Administrativos de Responsabilização (PAR), com aplicação de multas no total de R\$ 3.504.746,83; sendo, entretanto, recuperada, efetivamente em 2022, a importância de R\$ 143.907,77;

II. Instauração de 19 Tomadas de Contas Especiais (TCEs), perfazendo-se a importância de R\$ 183.932.881,18; e conclusão de 10 (TCEs), englobando R\$ 84.286.353,08;

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\$ 465.074.461,09.

7.8 Reconhecimentos do exercício de 2022

- I. Com o Balcão do Cidadão, a empresa conquistou o prêmio *World Post & Parcel Awards*, evento considerado o “Oscar” do setor no mundo, na categoria “Serviço ao Cliente”;
- II. As ações desenvolvidas pelos Correios para a segurança de suas operações permitiram o recebimento pela empresa de Certificação Internacional em Segurança Postal por Equivalência, conferida pela União Postal Universal (UPU), reconhecendo os Correios como operador logístico seguro para o transporte de carga aérea internacional;
- III. A Emissão Postal Comemorativa (Bloco Comemorativo) aos 150 anos da Lei do Ventre Livre foi finalista do prêmio *World Post & Parcel Awards 2022*, promovida pela *Triangle Management*;
- IV. Os Correios venceram o prêmio internacional Aziago com o Selo contra o trabalho infantil;
- V. Os Correios foram premiados, na categoria Operador Logístico e Armazenagem, pela Maior Receita Operacional Líquida na 35ª edição do prêmio “Maiores do Transporte & Melhores do Transporte”, promovida pela OTM Editora;
- VI. Com o Correios Celular, os Correios receberam, pelo 2º ano consecutivo, o Prêmio Reclame Aqui 2022, na categoria Serviços de Telecomunicações. Além dessa premiação, a empresa conquistou o selo de reconhecimento *NPS Award* no setor de telefonia móvel, como instituição referência em NPS (*Net Promoter Score*) no Brasil.

8. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Com a finalidade de fomentar o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança, visando ao desenvolvimento sustentável, em toda a cadeia de valor, à competitividade e à perenidade dos Correios, foi aprovada pelo Conselho de Administração (CA) a Política de Sustentabilidade Empresarial. Principais ações desenvolvidas em 2022:

- 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. Foram recebidas cerca de 336 mil cartas, das quais 257.515 foram selecionadas (disponibilizadas para a sociedade) e 190 mil foram adotadas;
- II. EcoPostal: doação de 16.775 peças (camisas de carteiro, malas e malotes usados) a entidades sem fins lucrativos para reaproveitamento dos tecidos;
- III. Gestão das emissões de CO2 equivalente: de acordo com o inventário realizado em 2022, foram emitidas 482 mil toneladas de CO2e em 2021, refletindo um aumento em relação às 352 mil toneladas emitidas em 2020, que foi marcado pela atipicidade nas operações oriunda da pandemia de covid-19. Como resultado das melhorias implementadas nos Correios, com destaque para a renovação periódica da frota veicular e para o programa de eficiência energética, foram evitadas as emissões de cerca de 104 mil toneladas de CO2e em relação ao ano base 2013, que corresponde ao primeiro inventário válido;
- IV. Coleta seletiva: destinação adequada de resíduos sólidos recicláveis (papel/plástico/metálico/vidro) dos Correios às associações/cooperativas de catadores. Em 2022, foram beneficiados 1.096 cooperados/associados, com a destinação à reciclagem de 3.395 toneladas de papel/papelão, 953 toneladas de plástico, 28 toneladas de metal e 712 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 3.4 deste relatório;

VI. Unidades culturais: foram promovidos 114 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: foram comprados mini PCs em substituição aos microcomputadores convencionais, resultando em economia do consumo de energia elétrica da ordem de no mínimo 50%, sem perda da capacidade computacional. Em 2022, foram entregues 33.212 desses microcomputadores;

VIII. Promoção da cultura socioambiental: todas as emissões filatélicas de 2022 contemplaram temas socioambientais, tendo sido realizadas 20 emissões, que somaram 55 selos filatélicos, além de 10 ações de educação filatélica, que contaram com a participação de quatro mil pessoas. Adicionalmente, foram divulgadas cerca de 22 iniciativas de comunicação interna e realizadas ações educacionais corporativas, além dos temas socioambientais serem tratados em soluções específicas ou de forma transversal nas trilhas de aprendizagem, com destaque para o EAD Agenda Ambiental na Administração Pública - A3P (20h), que contou com participação de 1.935 empregados;

IX. 51º Concurso Internacional de Redação de Cartas: concurso epistolar promovido pela União Postal Universal no mundo e coordenado, no Brasil, pelos Correios. A edição de 2022 teve o tema "*Escreva uma carta a uma pessoa influente para explicar por que e de que forma ela poderia tomar iniciativas para combater a crise climática.*" Foram recebidas 1.608 cartas, de 892 escolas públicas e privadas de todo país;

X. Produtos ecoeficientes e socioeficientes: desenvolvimento e comercialização de produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais, evidenciando o comprometimento dos Correios com o desenvolvimento sustentável. Destaca-se o Correios Log+ que ampliou as unidades do serviço, aproximando os armazéns do cliente e reduzindo a distância de deslocamento. Mais informações sobre produtos estão em: <https://www.correios.com.br/enviar/precisa-de-ajuda/correios-de-a-a-z>

XI. Implantação da eficiência energética nos Correios: captados R\$ 4.899.802,81 em chamamentos públicos de projetos de eficiência energética das distribuidoras de energia elétrica, sendo executada, aproximadamente, metade do valor em unidades dos Correios localizadas em Mato Grosso do Sul, Mato Grosso e Santa Catarina. Após a conclusão dos projetos, estima-se uma economia no consumo de energia em mais de 3 milhões de Kwh.

9. PERSPECTIVAS PARA 2023

As principais perspectivas para 2023 são apresentadas a seguir:

9.1 Plano Estratégico 2023/2027

Para o fortalecimento e a perenidade dos Correios, aliada à boa governança, a atualização do Plano Estratégico para o ciclo 2023/2027, definiu como objetivos: assegurar a sustentabilidade econômico-financeira, garantir a centralidade do cliente, otimizar a universalização e crescer nos mercados concorrenciais. Para tanto, estão previstas ações relacionadas a melhorias nos processos e nos produtos, centradas na percepção de valor pelo cliente na experiência e na jornada; ao aumento da

participação dos Correios nos mercados de livre concorrência, com expansão da plataforma de negócios da empresa, principalmente, com soluções digitais para o comércio eletrônico; à otimização da operacionalização dos serviços e à eficiência do emprego dos recursos no cumprimento de obrigação constitucional, atentando às metas definidas pelo Governo e às necessidades dos clientes; entre outras.

9.2 Investimentos 2023

Foram planejados pelos Correios R\$ 1.235,27 milhões para investimentos, em proposta encaminhada para aprovação pelos órgãos externos, por meio da Lei Orçamentária Anual (LOA) n.º 14.535/2022, de 17 de janeiro de 2023, distribuídos conforme detalhamento a seguir:

I. R\$ 164,00 milhões para ampliar a infraestrutura de tratamento, atendimento, distribuição e logística;

II. R\$ 370,77 milhões para ampliar/modernizar a frota de veículos;

III. R\$ 207,18 milhões em recursos de tecnologia, com foco na consolidação da Plataforma Digital Correios, na continuidade do processo de modernização do Parque Tecnológico dos Correios, assim como no atendimento à legislação que regula atividades de tratamento de dados para os cidadãos, empresas e governo;

IV. R\$ 493,32 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, contempla investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que ampliam a capacidade tecnológica e viabilizam os processos de negócios. Estão previstas também a renovação e a ampliação da frota de veículos e, ainda, a automação do tratamento de objetos, com vistas a aumentar a eficiência e eficácia da capacidade operacional instalada.

9.3 Governança corporativa

I. Implantação de ações estruturantes, por meio do Plano de Ação de Melhoria do Índice de Governança dos Correios, para suprimir as lacunas identificadas pela empresa.

9.4 Sustentabilidade

I. Programa Agenda Ambiental na Administração Pública - A3P: expansão do projeto-piloto realizado na superintendência estadual de Brasília, em 2022, para outros estados brasileiros.

9.5 Segurança

I. Implantação de sistema corporativo de controle de acesso de pessoas e veículos, com aplicação em 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.

9.6 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. Implementação da Gestão do Relacionamento com o Cliente, com uso de ferramenta tecnológica de mercado, contribuindo para a consecução do macroprocesso finalístico da Cadeia de Valor dos Correios que trata da “Interação com cliente: foco na experiência e satisfação do cliente ao longo da sua jornada”;

III. 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.

9.7 Operações

I. Aproximação dos Correios ao ecossistema de inovação, por meio da intensificação de parcerias, realização de convênios e participações em eventos de inovação;

II. Ampliação do programa *Kaizen* de Excelência Operacional, com avanços, em especial nos desafios mais complexos.

9.8 Administração

I. Implantação do Portal de Contratações, que consistirá em uma plataforma tecnológica, com conceito análogo ao do e-commerce para demandas da empresa, destinada a automatizar etapas, simplificar e padronizar as contratações administrativas realizadas pelos Correios, conferindo maior eficiência, segurança e transparência aos processos.

9.9 Gestão de pessoas

Em desdobramento ao Plano Estratégico dos Correios foi estabelecido o Plano Estratégico de Gestão de Pessoas (PEGP), inspirado nas melhores práticas de mercado, as quais pressupõem o desdobramento das estratégias institucionais em táticas departamentais, de forma a contribuir, por meio do planejamento, na consecução dos objetivos organizacionais. Sob esse prisma, apresentam-se as seguintes perspectivas para 2023:

I. Programa de Estágio: publicação do edital para seleção de estagiários, com possibilidade de mais de 1.000 vagas, a serem distribuídas entre nível médio profissionalizante e nível superior;

II. Modelo de Carreira: implantação do Modelo de Gestão de Carreiras alinhado ao Plano Estratégico Correios, contemplando o Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) e o novo Plano de Funções, fundamentados em mecanismos de meritocracia que privilegiam a promoção, a carreira, o desempenho e o desenvolvimento de competências;

III. Programa Jovem Aprendiz: publicação de novo edital para seleção de Jovens Aprendizes, com disponibilidade de vagas a serem distribuídas para todos os estados brasileiros e formação de cadastro reserva;

IV. *People Analytics* Gestão de Pessoas: implantação de um conjunto de painéis para visualização dos dados estratégicos de gestão de pessoas para subsídio à tomada de decisão;

V. Projeto de Gamificação de Efetividade de Entrega na Primeira Tentativa ao Cliente: prática inovadora a ser trabalhada em uma ação conjunta entre a área de operações e de gestão de pessoas com vistas a impulsionar o indicador de Efetividade de Entrega na Primeira Tentativa ao Cliente (EPTC), com o engajamento dos carteiros no processo de distribuição de objetos.

10. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Acesse as demonstrações financeiras pelo link:

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

FABIANO SILVA DOS SANTOS

Presidente dos Correios

Respondendo interinamente pela Diretoria Econômico-Financeira, Tecnologia e Segurança da Informação

Respondendo interinamente pela Diretoria de Governança e Estratégia

JOSÉ RORÍCIO AGUIAR DE VASCONCELOS JÚNIOR

Diretor de Administração

MAURÍCIO FORTES GARCIA LORENZO

Diretor de Negócios

Respondendo interinamente pela Diretoria de Operações

MÉRCIA DA SILVA PEDREIRA

Diretora de Gestão de Pessoas



Documento assinado eletronicamente por **Mauricio Fortes Garcia Lorenzo, Diretor**, em 23/03/2023, às 11:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jose Roricio Aguiar de Vasconcelos Junior, Diretor**, em 23/03/2023, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Mercia da Silva Pedreira, Diretor**, em 23/03/2023, às 12:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fabiano Silva dos Santos, Presidente**, em 23/03/2023, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º 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 **39014939** e o código CRC **7DC811E1**.

Referência: Processo nº
53180.014148/2023-11

SEI nº 39014939