

Relatório da Administração Correios

2023

À sociedade brasileira:

Os Correios, que foram retirados do Programa Nacional de Desestatização - PND, por meio do Decreto nº 11.478/2023, tendo como diretriz governamental o fortalecimento da empresa, buscando recuperação, competitividade e transparência, realizaram ações estruturantes de investimento – em processos logísticos, recursos e serviços tecnológicos e infraestrutura predial; redução de custos operacionais, com melhoria de produtividade; renovação e modernização da frota de distribuição; redução dos prazos de entrega; renovação e disponibilização de novos canais de atendimento, com ênfase na experiência do cliente – que, alinhadas às ações de ASG (Ambiental, Social e Governança), contribuíram para o desenvolvimento da empresa, e para o cuidado com as pessoas e o meio ambiente e para atingir 86,12% no índice de transparência do Programa Nacional de Transparência Pública - PNTP.

Nesse sentido, tendências inovadoras e desafiadoras do mercado internacional e doméstico, que estão marcando a evolução dos serviços postais em curso no mundo inteiro, vêm sendo incorporadas para oferecer um portfólio de soluções modernas e inovadoras nos segmentos de encomendas e de logística, especialmente desenhadas 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 2023, com as principais ações e resultados¹ da empresa no referido período, bem como os destaques entre as realizações alcançadas e as perspectivas para o próximo exercício.

1 Destaques do Exercício 2023

1.1 Crescimento de 23,24% da receita advinda do segmento internacional, ante 2022, acompanhando o crescimento do *e-commerce* internacional no país, e devido às ações voltadas ao atendimento das necessidades dos *marketplaces*, à melhoria da experiência dos clientes, além da maior eficiência das entregas realizadas pela empresa.

1.2 Valorização dos empregados, com reposição de benefícios suprimidos anteriormente e aumento salarial, motivando a força de trabalho na continuidade da prestação de serviços com a qualidade requerida pelos nossos clientes.

1.3 Avanço na plataforma digital Correios Empresas para atender às necessidades das pequenas e médias empresas de forma ágil, confiável, escalável e segura. Dentre as melhorias realizadas, destacam-se a otimização do processo de contratação e a disponibilização do serviço de coleta de encomendas, no qual o cliente poderá realizar pedidos diretamente do aplicativo da empresa.

1.4 Mais 2.600 contratos firmados, na categoria Clube Correios, de forma ágil, segura e 100% digital. Essa modalidade de contrato fortalece o papel da empresa como parceira essencial para o empreendedorismo no país.

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/textos), assim como a soma dos percentuais que pode não totalizar 100.

1.5 Com mais de 350 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.

1.6 O Portal Correios alcançou 204 milhões de usuários no ano de 2023. Foi disponibilizada aos usuários, uma nova funcionalidade do simulador de preços, a qual obteve mais de 600 mil cliques, durante a ação promocional da Black Friday.

1.7 Implantação de novo canal de atendimento, o Correios Modular - CMD. Este canal funciona em comércios, que compartilham sua estrutura física e de pessoal e são conhecidos no mercado como *store in store* (loja dentro de loja). As unidades modulares são parte do processo de modernização da rede de atendimento dos Correios e visam oferecer maior comodidade, com a oferta de conveniência mais próxima aos nossos clientes.

1.8 Implantação de mais dois novos armazéns de logística integrada com operações para *fulfillment*, em Goiânia/GO e Ribeirão Preto/SP, ampliando para 13 o total de unidades operadoras do serviço Correios Log+. Essa ampliação fortalece a importante posição dos Correios como provedores de soluções logísticas, destinadas às operações de comércio eletrônico, com soluções completas de armazenagem, atendimento de pedidos e integração aos demais serviços de entrega e logística reversa.

1.9 Criação de novos trechos, com redução de prazos da entrega, aumentando a competitividade dos serviços de encomendas nacionais, especialmente do SEDEX. Em 2023, a oferta de SEDEX com prazo de entrega para o dia útil seguinte ao da postagem (D+1), passou a beneficiar mais de 12.993 localidades, em todo território nacional, representando cerca de 55% do total de encomendas expressas entregues no país.

1.10 Criação e atualização de mais de 90 mil Códigos de Endereçamento Postal - CEPs, em mais de 120 localidades (aumento de 65 localidades, em relação a 2022), beneficiando mais de cinco milhões de habitantes.

1.11 Renovação da frota própria de distribuição: aquisição de 3.176 veículos, de 1.753 bicicletas cargo com baú e de 307 bicicletas elétricas, representando um investimento de R\$ 364 milhões. Essa iniciativa visa melhorar, significativamente, as condições de trabalho dos carteiros, reduzir as emissões de gases de efeito estufa, aumentar a produtividade e trazer economia nas despesas operacionais. Vale ressaltar que a substituição dos veículos locados pelos que foram adquiridos proporcionará uma gestão mais econômica e eficiente.

1.12 Ampliação da quantidade de armários inteligentes (*lockers*), totalizando 146 unidades implantadas, fortalecendo mais um canal de distribuição ao cliente. Os *lockers* podem ser acessados, a depender dos locais de instalação, 24 horas por dia, em todos os dias da semana, sendo, ainda, mais uma solução de baixa emissão de gases de efeito estufa.

1.13 Ampliação da quantidade de Caixas de Correio Inteligentes - CCI, chegando a 566 unidades ativadas, atendendo, principalmente, condomínios residenciais e comerciais, proporcionando comodidade e facilidade na entrega de objetos postais.

1.14 Disponibilização do sistema Correios Atende para todas as unidades da rede própria e franqueada. O Correios Atende é um sistema de atendimento moderno e que proporciona maior comodidade ao cliente, com o pré-atendimento por meio do aplicativo

Correios, oferecendo agilidade no atendimento, redução de custos e melhoria na experiência do cliente.

1.15 Implantação de 44 unidades do novo canal de atendimento Ponto de Coleta, nos estados de São Paulo (25 unidades), Minas Gerais (nove unidades), Brasília/DF (oito unidades) e Rio de Janeiro (duas unidades). Os Pontos de Coleta são unidades de atendimento terceirizadas, que atuam mediante parcerias, com compartilhamento de infraestrutura e recursos existentes, a fim de viabilizar a captação e retirada de encomendas previamente postadas. O Ponto de Coleta Paraisópolis Postal, por exemplo, beneficia mais de 100 mil pessoas, que passaram a ter acesso a serviços postais, a partir da codificação de 175 vielas de Paraisópolis, que não tinham Código de Endereçamento Postal - CEP, correspondendo a 300 CEPs atribuídos na localidade.

1.16 Aquisição de 507 empilhadeiras manuais e elétricas, em substituição a equipamentos locados, reduzindo o custo com locação e atendendo à necessidade de aquisição de equipamentos de movimentação de carga para as unidades de tratamento.

1.17 Os Correios atingiram 86,12% no índice de transparência e 100% dos critérios essenciais, na fiscalização inserida no segundo ciclo do Programa Nacional de Transparência Pública - PNTP, iniciativa coordenada pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas - Atricon, em correalização com o Tribunal de Contas da União - TCU, que teve como objetivo examinar o nível de transparência ativa nos portais institucionais dos órgãos públicos de todo o Brasil. Com esse resultado, os Correios enquadram-se no nível ouro do PNTP e em sétimo lugar entre as 28 estatais independentes avaliadas. Além disso, a partir de setembro de 2023, a empresa atingiu 100% de conformidade nos itens de transparência.

1.18 Adesão ao Programa Brasileiro GHG Protocol - PBGHG, coordenado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, resultando no reconhecimento Selo Prata pelos inventários corporativos de emissões de gases de efeito estufa e na divulgação dos dados no *site* Registro Público.

1.19 Implementação do Programa de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos e celebração de acordos de cooperação com o Ministério das Mulheres e Ministério da Igualdade Racial.

1.20 Retomada das parcerias com as Associações Recreativas dos Correios e outras agremiações recreativas, que são entidades constituídas pelos próprios empregados da empresa com a finalidade de promover atividades de lazer, esporte e integração entre os associados.

1.21 Revisão e aprimoramento do Programa Viva Melhor, que consiste na realização de várias atividades em âmbito nacional, voltadas para o bem-estar e qualidade de vida dos empregados.

1.22 Assinatura do Protocolo de Intenção com a Escola Nacional de Administração Pública - Enap, tendo como foco a Escola Virtual de Governo - ECG, a fim de formalizar o compromisso em estabelecer bases de cooperação técnica e operacional para capacitação e aperfeiçoamento de profissionais, na modalidade à distância.

1.23 Investimento recorde em infraestrutura predial e equipamentos, na ordem de R\$ 98 milhões, tendo como destaque a reforma do edifício histórico dos Correios, localizado

em Salvador/BA, para abrigar a Superintendência Estadual da Bahia, o CDD Salvador e a Agência Central. A obra foi inaugurada em dezembro de 2023 e contou com um aporte de investimento de R\$ 21,2 milhões, proporcionando a devolução do imóvel anterior, locado, o que resultou em uma economia de R\$ 5 milhões/ano.

1.24 Obras de construção do Complexo Operacional e Administrativo em São Luís/MA, e do Centro de Logística Integrada em Minas Gerais, já contratadas e que, quando finalizadas, resultarão em otimização e maior eficiência na prestação dos serviços oferecidos à sociedade, com investimentos de cerca de R\$ 141,6 milhões.

1.25 Atuação em prol de inclusão na Emenda à Constituição (Proposta de Emenda à Constituição - PEC nº 45/2019 - Reforma Tributária), com vistas a incorporar no texto constitucional, alinhada à jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, a imunidade recíproca dos Correios a impostos. Com a aprovação da aludida PEC, a imunidade tributária dos Correios será consolidada no texto da Constituição da República Federativa do Brasil.

1.26 Atuação direta junto à Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Economia - Sest/ME e à Superintendência Nacional de Previdência Complementar - Previc, para viabilizar a aprovação do plano de equacionamento do déficit do Plano de Benefício Definido - PBD do Postalís, garantindo o equilíbrio financeiro do PBD.

1.27 Assinatura do acordo de cooperação técnica com a Advocacia-Geral da União - AGU, para uso do sistema de gestão de processos do órgão, com vistas a trazer transparência e confiabilidade aos registros dos processos judiciais.

1.28 Assinatura de acordo com o Tribunal Superior do Trabalho - TST, visando reduzir o número de processos envolvendo a estatal.

1.29 Aprovação, realizada pela Câmara dos Deputados, do projeto de lei que prevê a contratação preferencial da estatal por parte de órgãos públicos federais para serviços prestados de forma não exclusiva, ou seja, que podem ser oferecidos pela iniciativa privada, como a entrega de encomendas e os serviços de logística.

1.30 Solidariedade expressa: em resposta aos extremos climáticos, os Correios realizam o programa Solidariedade Expressa, com transporte de donativos para localidades em situação de emergência decretada. Em 2023, foram transportadas aproximadamente 78 toneladas de donativos, em solidariedade à população dos Estados do Maranhão, São Paulo e Rio Grande do Sul, que sofreram com intensas chuvas.

1.31 Retomada dos patrocínios culturais, por meio de parcerias, com o objetivo de alavancar negócios, impulsionar a marca Correios, bem como promover uma imagem de engajamento com a comunidade e apoio à cultura nacional.

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 2023/2027 foram considerados aspectos mandatórios (universalização, Constituição Federal, Lei Postal e portarias ministeriais); aspectos de percepção dos clientes, empregados e sociedade; e aspectos econômico-financeiro, socioambiental e de mercado. De forma a alcançar a completude de abrangência e atuação dos Correios, foram definidos 4 objetivos estratégicos que alinham os esforços institucionais e orientam o foco que a empresa deve ter para alcançar sua Visão, quais sejam: assegurar a sustentabilidade econômico-financeira e socioambiental; garantir a centralidade do cliente; crescer nos mercados concorrenciais; e otimizar a universalização. Tais norteadores e desdobramentos 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 o qual a empresa se identifica e que a diferencia das outras organizações existentes no mercado, sendo composta por Negócio, Missão, Visão e Valores. Para 2023, a identidade corporativa se manteve inalterada em todos os seus elementos.

Figura 1: Identidade Corporativa dos Correios - Plano Estratégico 2023/2027



Fonte: Plano Estratégico 2023/2027

3 Negócios e Serviços

Com uma cobertura que se estende por todo o território nacional, os Correios estão empenhados em assegurar a universalização e continuidade dos serviços postais para a população brasileira, oferecendo não apenas um vasto portfólio de produtos e serviços, organizadas em três linhas de negócios – Logística, Comunicação e Atendimento –,

como também buscando compreender as necessidades individuais de seus clientes e a prática da sustentabilidade empresarial. A empresa direciona seus esforços para proporcionar soluções adequadas, facilitando a aproximação de seus clientes com pessoas e organizações, independentemente de sua localização.

O sólido modelo de negócios dos Correios está fundamentado na nobre missão de conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções de comunicação e de logística reconhecidas por sua acessibilidade, confiabilidade e competitividade. As agências dos Correios desempenham um papel essencial como pontos de apoio à cidadania, contribuindo para a ampliação da oferta de serviços públicos e proporcionando conveniência à sociedade.

3.1 Logística

Os Correios mantêm um consolidado processo logístico para gerenciar operações postais em todo o Brasil. Com uma extensa rede de agências e pontos de coleta, a empresa assegura a eficiência na coleta, transporte, triagem e entrega de correspondências e encomendas.

Esse processo complexo envolve coordenação, tecnologia e conhecimento das peculiaridades logísticas do país, refletindo a constante busca da empresa por melhorias para atender às demandas crescentes da sociedade brasileira.

A prestação dos serviços de logística contempla:

- a) Encomendas: o segmento abrange o ciclo completo, desde o recebimento/coleta até a expedição, transporte e entrega de objetos, independentemente do valor mercantil. Inclui, também, a logística reversa, permitindo o retorno de encomendas ao remetente mediante autorização de postagem. Em 2023, o segmento apresentou um desempenho de R\$ 9,52 bilhões, registrando uma variação negativa de -9,65%, em relação ao mesmo período de 2022;
- b) Logística Integrada: projetada para atender às demandas diversificadas do mercado, proporcionando eficiência operacional, redução de custos logísticos e uma experiência mais integrada para os clientes. Essa oferta reflete a adaptação da empresa às dinâmicas do comércio contemporâneo e à crescente importância da logística na cadeia de abastecimento. Esse serviço compreende armazenagem, processamento de pedidos, separação, embalagem, transporte/distribuição e logística reversa. Além de operações customizadas, como a distribuição de livros didáticos e provas do Exame Nacional do Ensino Médio - Enem, de cunho social, os Correios disponibilizam serviços específicos, como o Correios Log+ – para empresas atuantes no mercado nacional e internacional –, e o Log Supri, para gestão de estoques. No ano de 2023, o segmento Logística registrou um desempenho de R\$ 509 milhões, indicando uma variação de 11,87%, em comparação ao mesmo período de 2022;
- c) Internacional: os Correios oferecem soluções logísticas internacionais abrangentes, incluindo envios de mensagens, impressos e bens, adaptando-se ao comércio eletrônico global. Atuando como operador postal designado do Brasil, a empresa segue a Convenção Postal Universal e proporciona serviços específicos para o *e-commerce* internacional. Contribuindo para o crescimento exponencial desse setor no

país, os Correios visam atender eficientemente às demandas dos *marketplaces*, melhorando a experiência do cliente. Seu papel fundamental no desenvolvimento do mercado de importações permite aos brasileiros realizar compras globais e receber os produtos em suas casas, em prazos reduzidos. Em 2023, o segmento internacional registrou desempenho de R\$ 4,43 bilhões, representando um aumento de 23,24%, em relação a 2022.

3.2 Comunicação

Os Correios oferecem serviços completos de captação e entrega de correspondências, incluindo tanto a forma física quanto a digital. Além disso, disponibilizam soluções eficientes para envio agrupado, conhecido como malote, atendendo às necessidades corporativas de transporte de documentos e itens diversos. A empresa também oferece soluções de *marketing* direto, permitindo que empresas realizem campanhas promocionais por meio do envio personalizado de materiais. Esses serviços são fundamentais para facilitar a comunicação entre empresas, instituições e seus públicos, adaptando-se às mudanças tecnológicas e oferecendo soluções integradas para as necessidades variadas de seus clientes.

A prestação dos serviços de comunicação é composta por:

a) Mensagem: forma de comunicação, seja física ou digital, de natureza administrativa, social ou comercial, contendo informações específicas para o destinatário. Os Correios, além de mensagens que tramitam exclusivamente em papel, oferecem opções híbridas (mensagens que transitam eletronicamente e são impressas para entrega física ou vice-versa) e digitais, disponíveis exclusivamente no aplicativo Correios. Em 2023, o desempenho desse segmento foi de R\$ 4,64 bilhões, com uma variação de -5,83%, em relação a 2022;

b) Marketing: comunicação publicitária, promocional e/ou informacional, seja ela física, híbrida ou digital, seguindo as normas de classificação dos Correios. Em 2023, o desempenho desse segmento foi de R\$ 331 milhões, com uma variação de -11,97%, em comparação a 2022;

c) Malote: serviço de coleta, transporte e entrega regular e frequente, em todo o território nacional, de remessas agrupadas de objetos. Em 2023, o desempenho desse segmento foi de R\$ 241 milhões, apresentando uma variação de -6,59%, em relação ao mesmo período de 2022.

3.3 Atendimento

Os Correios oferecem uma variedade de soluções de atendimento para satisfazer às diversas necessidades dos clientes. Com uma extensa rede de agências físicas, central de atendimento e aplicativos móveis, a empresa busca garantir conveniência e eficiência no acesso aos serviços postais. Essas opções abrangem desde atendimento presencial até canais virtuais, proporcionando aos clientes flexibilidade e variedade nas formas de interação com os Correios. O objetivo é oferecer uma experiência abrangente e satisfatória aos usuários, adaptando-se às preferências e exigências contemporâneas.

a) Conveniência: oferta de atendimento presencial aos cidadãos e consumidores, contemplando a venda de produtos próprios, de terceiros e artigos filatélicos. Destaca-se o Balcão do Cidadão, que visa integrar prestadores de serviços aos usuários, tornando os Correios um ponto central na oferta de multisserviços para diversas entidades, sendo acessível, adaptável e contribuindo para o desenvolvimento sustentável do país. Em 2023, o desempenho desse segmento atingiu R\$ 187 milhões, representando uma redução de 8,8%, em comparação ao mesmo período de 2022.

3.4 Grandes Operações

Os Correios estabelecem e mantêm parcerias, convênios e operações estratégicas que conferem benefícios significativos para a implementação de políticas públicas nacionais, nos setores de educação e saúde no país, destacando-se como uma manifestação concreta do compromisso social da empresa. Entre as principais iniciativas desse período, destacam-se:

a) Programa Nacional do Livro Didático: distribuição de 166,5 milhões de livros didáticos, acondicionados em aproximadamente 18,5 milhões de encomendas, para atender cerca de 152 mil instituições de ensino;

b) Revalida: exame para validação dos diplomas de medicina obtidos no exterior, com entrega de 131.482 provas, em 16 localidades de nove municípios;

c) Programa Leve Leite: entrega de leite em pó aos alunos da rede pública de educação do município de São Paulo/SP. Em 2023, o serviço envolveu o armazenamento e a distribuição mensal de 370 toneladas de leite, atendendo a 370 mil alunos;

d) Logística de medicamentos para o governo de Minas Gerais: armazenagem, transporte e entrega de mais de 420 toneladas nas Unidades Básicas de Saúde e hospitais de Contagem;

e) Exame Nacional do Ensino Médio - Enem: distribuição de 7.926.988 provas a serem aplicadas para 3.963.494 candidatos, em 1.750 municípios, envolvendo mais de 10 mil pontos de entrega, atingidos em uma janela de três horas para atendimento da logística do exame;

f) Exame Nacional do Desempenho de Estudantes - Enade: distribuição de provas a serem aplicadas para 407.133 alunos, em 1.203 municípios, envolvendo mais de 2,6 mil pontos de entrega;

g) Exame Nacional para Certificação de Competência de Jovens e Adultos - Encceja: entrega de 1.984.125 provas, a serem aplicadas para essa mesma quantidade de alunos, em 836 municípios, das 27 unidades da federação, com mais de dois mil pontos de entrega;

h) Olimpíada Brasileira de Matemática - OBMEP: operação envolvendo 5.545 municípios brasileiros, com mais de 50 mil pontos de entrega e com a distribuição de 63.282 malotes;

i) Black Friday e Single's Day: o resultado auferido pela empresa, em 2023, refletiu um crescimento de 3,9%, quando comparado a 2022.

4 Projetos

4.1 Telemetria e gestão da frota própria: em fase de contratação, o dispositivo possibilitará o gerenciamento e controle remoto da frota de distribuição, trazendo informações sobre a localização dos veículos, velocidade, consumo médio e instantâneo, diagnósticos de falhas e modo/estilo de condução dos motoristas. Além de aprimorar a gestão da frota, essa solução também contribui para a redução das emissões de gases de efeito estufa.

4.2 Leitura 360°: vinculação dos objetos registrados aos unitizadores e dos unitizadores às linhas de transporte, de forma a permitir o rastreamento do objeto em todas as etapas do processo, o que envolveu a evolução dos sistemas de expedição simultânea (SROweb) e de gestão de rótulos de unitizadores (SGRU), assim como a aquisição de braçadeiras e de *fingers* para testes - equipamentos que permitem a utilização dos leitores de rastreamento, deixando livres as mãos dos operadores, proporcionando melhor ergonomia e produtividade nas operações -, buscando aprimorar a produtividade no manuseio dos pacotes. Os sistemas já estão em uso na rede de tratamento e terminais de carga. Em 2024, serão finalizados os testes com os *fingers* e com as braçadeiras em Belo Horizonte/MG, Salvador/BA, Indaiatuba/SP e Brasília/DF; e iniciada a incorporação das funcionalidades do SGRU pelo SROWeb.

4.3 Programa de eletromobilidade: implantação de veículos elétricos, visando melhorar a produtividade, reduzir custos e o impacto ambiental. O projeto contempla a aquisição de bicicletas e furgões elétricos e, ainda, prevê a adequação de infraestrutura nas unidades operacionais envolvidas, visando possibilitar o carregamento das baterias dos veículos elétricos.

4.4 Aquisição de 192 cubômetros: com vistas a aumentar a produtividade no atendimento, tais equipamentos permitem realizar pesagem e leitura das dimensões de objetos postais de forma simultânea, sendo acoplados a balanças comuns de até 100 kg e sensores para a medição dos pacotes. Os cubômetros adquiridos já estão operando plenamente, aportando agilidade à captação de encomendas nas unidades Correios Empresa - CEM. Além dos cubômetros fixos, foi adquirida uma unidade dinâmica, implantada na CEM Água Branca, na Superintendência Estadual de São Paulo Metropolitana - SE/SPM, que permitiu ganhos de produtividade e captação de cerca de 4 mil objetos/dia, sem necessidade de aumentar o efetivo.

4.5 Instalação de 23 novas unidades Correios Empresa: de forma a complementar a estratégia de posicionamento nos maiores mercados, agora se encontram em operação 103 unidades, ofertando serviços diferenciados aos clientes com contrato.

4.6 Implantação do SIPRA (novo sistema de prazos): válido para encomendas nacionais, tal sistema disponibiliza o cálculo do processo operacional, ou seja, permite calcular os prazos de encomendas de forma automática, tendo como base principal o cadastro das janelas horárias de triagem e expedição realizados pelos centros de tratamento e de todas as linhas de transporte, com respectivos horários de partida e chegada, e por origem e destino. O sistema conta também com a utilização de *machine learning* para o cálculo preditivo de prazos, envolvendo trechos sem histórico de demandas.

4.7 Expansão da utilização da tecnologia de identificação por radiofrequência (*Radio Frequency Identification* - RFID): permite monitorar o fluxo dos equipamentos unitizadores de transporte (Contêineres Desmontáveis Leves - CDLs, Caixetas, Contêineres Armados Fixos - CAFs) mediante etiquetas RFID, identificando, inclusive, unitizadores não movimentados nas unidades por algum tempo. Essa tecnologia fornece também informações adicionais de rastreamento de objetos, o que agrega valor para o cliente e aumenta a segurança da carga.

4.8 Projeto *Disaster Recovery* (Continuidade): visa transformar, definitivamente, o *Data Center* de São Paulo Metropolitana em *backup* do *Data Center* do Correios Sede.

4.9 Contratação do serviço de *Security Operations Center* - SOC, visando à proteção e ao monitoramento da segurança cibernética da empresa.

4.10 Atualização da Marca Correios: projeto em fase de finalização, com a substituição de letreiros que ainda apresentavam a marca antiga e revitalização das fachadas de 1.735 unidades de atendimento e operacionais. Somadas às atualizações de 3.163 unidades realizadas em 2022, representam 85,5% do total das unidades da empresa, o que fortalece a Marca Correios e contribui para a preservação da identidade corporativa da empresa.

4.11 Projeto de recuperação do estado de conservação de unidades próprias dos Correios: dos 325 imóveis próprios previstos para 2023, 156 foram contemplados com serviços de recuperação, já realizados ou com execução iniciada em 2023, somando-se aos demais 133 imóveis que já tiveram seus projetos iniciados.

4.12 Compras Sustentáveis: evolução do modelo de contratações sustentáveis com a disseminação de base teórica junto aos órgãos requisitantes, a partir das melhores práticas e referenciais externos, com vistas a consolidar modelo aplicável nos Correios.

4.13 Portal de Contratações - PCON: implantação de ferramenta de compras para processos da área de suprimentos, com resultados expressivos quanto à rastreabilidade, controle e agilidade na conclusão das contratações.

4.14 Projeto de reestruturação da carteira de imóveis da estatal: como parte do projeto, foi formalizado Termo de Cessão de Uso de Espaço Físico Gratuita com o Governo do Rio Grande do Sul, por intermédio da Secretaria de Estado da Cultura - SEDAC. O imóvel, inaugurado em 1914 e tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Arquitetônico Nacional - Iphan em 1981, está localizado no centro histórico de Porto Alegre, região de interesse do Governo local para abrigar o Memorial do Estado do Rio Grande do Sul, destinado a funcionar como museu, biblioteca, arquivo, centro de pesquisa e documentação voltado à memória política do Estado.

5 Desempenho Econômico-Financeiro

5.1 Ambiente Macroeconômico

As estimativas de crescimento da economia global apontam para desaceleração, em 2023, comparativamente ao desempenho observado no ano anterior, ainda repercutindo os efeitos sobre a demanda, decorrentes das políticas contracionistas de combate à inflação.

Nesse contexto, de acordo com os resultados divulgados pelo Fundo Monetário Internacional - FMI, o Produto Interno Bruto - PIB global apontará crescimento de 3,10% em 2023, retração de 0,40 ponto percentual em relação a 2022 (3,50%). Sem embargo, segundo a instituição, a expectativa de desaceleração da atividade não se procederá em caráter uniforme, com as regiões de maior representatividade na composição do citado indicador, denotando comportamento assimétrico neste particular, conforme tabela abaixo.

Tabela 1 - PIB das Principais Economias

PAÍS	VARIÇÃO PIB	
	2022	2023*
Estados Unidos	1,90%	2,50%
China	3,00%	5,40%
Zona do Euro	3,40%	0,50%
Japão	1,00%	1,90%
Reino Unido	4,30%	0,50%

Fonte: Fundo Monetário Internacional (FMI)

* Resultados preliminares

No cenário doméstico, em 2023, o PIB registrou crescimento de 2,90%, ante 3,00% no ano anterior. Esse acréscimo foi influenciado pelo desempenho da atividade agropecuária, com avanço de 15,1% em relação a 2022. Pela ótica da demanda, houve queda na formação bruta de capital fixo (-3,0%) e nas importações (-1,2%). Já os demais agregados apontaram para variações positivas no confronto de 2023 perante 2022, a saber: consumo das famílias, 3,10%; consumo do governo, 1,70%; e exportações, 9,10%.

Com relação à dinâmica dos preços, a inflação medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, registrou variação de 0,56% em dezembro, no comparativo com o mês anterior, encerrando 2023 em 4,62%, ante 5,79% em 2022.

No mercado de trabalho, de acordo com informações do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - Caged, vinculado ao Ministério do Trabalho e Emprego - MTE, de janeiro a dezembro de 2023 foi registrado um saldo positivo (diferença entre o número de admissões e de desligamentos) de 1.483.598 postos de trabalho formais, acréscimo de 3,50% frente ao ano anterior. Por sua vez, a taxa de desemprego, medida pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD-Contínua, alcançou 7,40% no quarto trimestre de 2023, patamar inferior ao observado no mesmo trimestre de 2022 (7,90%).

5.2 Ambiente Postal

O setor postal mundial permanece adaptando-se às mudanças econômicas, políticas, sociais, tecnológicas, ambientais e legais. No cenário tecnológico, os correios no mundo investem nas atividades que privilegiam a disruptura digital, a logística *omnichannel*, a *internet* das coisas e a automação de próximo nível, remodelando a experiência de varejo, à medida que robôs de verificação de estoque, carrinhos de compras inteligentes e entrega com drones mudam do conceitual para o comum. No aspecto socioeconômico, destacam-se os segmentos de encomendas e de 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 é um tema cada vez mais em destaque, visto que envolve a mobilização em defesa da vida, da mitigação dos riscos e impactos socioambientais associados aos negócios e a manutenção da imagem junto aos clientes; além de aumentar a resiliência, capacidade fundamental para a sobrevivência das empresas em tempos de crises climáticas e mudanças de hábitos de consumo mundial.

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 as mudanças dos modelos e das relações de trabalho, as vulnerabilidades econômicas e a 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, que permitirão aos consumidores o uso de equipamentos e ferramentas digitais para acesso às informações de produtos sob demanda, especificações, avaliações e status de pedidos e estoques, reproduzindo a experiência de compra *on-line*, com ofertas de *marketing* hiperpersonalizadas e facilidades de pagamento.

5.3 Grandes Números

Os Correios encerraram dezembro de 2023 com prejuízo de R\$ 597 milhões, representando uma melhora de R\$ 171 milhões, equivalente a 22,27%, em relação ao obtido em 2022. Em que pese a redução nas receitas totais de R\$ 404 milhões; as despesas totais apresentaram redução de R\$ 575 milhões, impactada, principalmente, pela redução nas provisões para contingências, de R\$ 1,3 bilhão, destacando-se as revisões de classificação de risco, face ao estágio processual, e as ações judiciais relativas à decisão da ação indenizatória do Adicional de Atividade de Distribuição e Coleta (AADC), com adicional de periculosidade, emitida em janeiro de 2024, determinando que o adicional de periculosidade não será devido aos empregados dos Correios que trabalham em motocicletas.

A receita total atingiu R\$ R\$ 21.666 milhões, com destaque para a *performance* do segmento internacional (+ R\$ 836 milhões), que atenuou a redução da receita no segmento de encomendas e de mensagem, que somadas, correspondem a R\$ 1.304 milhões.

Tabela 2 - Grandes Números

GRANDES NÚMEROS - R\$ MILHÕES	2022*	2023	2023/2022
Receita Total	22.070	21.666	-1,83%
Receita Bruta de Venda de Produtos e Serviços	20.504	19.908	-2,91%
Receita Líquida de Venda	19.813	19.243	-2,88%
Despesa Total	22.838	22.263	-2,52%
Resultado Líquido	-768	(597)	22,27%
Resultado Financeiro	-174	44	125,29%

(*) Reapresentado

Fonte: Demonstrações Contábeis

PATRIMONIAIS - R\$ MILHÕES	2022*	2023	2023/2022
Ativo	17.994	18.409	2,31%
Imobilizado	7.311	7.924	8,38%

Patrimônio Líquido	811	274	-66,21%
--------------------	-----	-----	---------

(*) Reapresentado

Fonte: Demonstrações Contábeis

GRANDES NÚMEROS	2022	2023	2023/2022
Unidades Operacionais ¹	12.182	12.066	-0,95%
Imóveis (próprios e de terceiros)	7.342	7.240	-1,39%
Frota Própria	23.090	26.100	13,04%

Fonte: ERP

(1) No relatório de 2022 constou a quantidade de 4.970 unidades operacionais, dentre as quais 3.799 agências que também efetuam atividades de distribuição. Essas mesmas agências também constaram dentre as 11.011 unidades de atendimento, as quais foram informadas separadamente. No entanto, considerando que as unidades da rede de atendimento estão compreendidas dentre as unidades operacionais, houve modificação da informação da quantidade de unidades operacionais informadas naquela ocasião. Desse modo, são consideradas unidades operacionais as 11.011 unidades de atendimento (AC, AGF, ACF, AGC, ACCI, CMD e CEM) juntamente com as demais 1.171 unidades (CDD, CEE, CTO, CTE, CTC, CTCE, CST, CLI, CEINT, CDIP e TECA), perfazendo um total de 12.182 unidades operacionais como um todo, em 2022.

PERFIL DOS EMPREGADOS	2022	2023	2023/2022
Empregados (quant.)	87.571	85.882	-1,93%
Feminino	20.515	20.150	-1,78%
Masculino	67.056	65.734	-1,97%
Escolaridade (quant.)			
Ensino Fundamental Incompleto	428	408	-4,67%
Ensino Fundamental	1.181	1.130	-4,32%
Ensino Médio	55.883	54.076	-3,23%
Graduação	22.908	22.582	-1,42%
Pós-Graduação	6.859	7.362	7,33%
Mestrado	291	301	3,44%
Doutorado	21	25	19,05%
Rotatividade (%)	1,21	1,97	62,81%

Fonte: CEGEP /Cadastro de Pessoal (dez/2022 e dez/2023)

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS AO EMPREGADO - R\$ MILHÕES	2022*	2023	2023/2022
Planos de Saúde ¹	(916)	(1.243)	35,70%
Previdência ²	(570)	(561)	-1,58%
Pós-emprego (Previdência e Saúde) ³	(252)	(279)	10,71%
Outros Benefícios ⁴	(1.169)	(1.430)	22,33%

Fonte: Demonstrações Contábeis

(1) Despesas com saúde com ativos, aposentados e dependentes.

(2) Contribuições patronais para o Postalís (planos BD e PostalPrev) e Plano Equacionamento Déficit - PED.

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

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

Fonte: DIEFI

*Reapresentado nas Demonstrações Contábeis.

5.4 Demonstrativo das Variações da Receita por Segmento

No ano de 2023, houve redução de 2,91% na receita bruta de vendas de produtos e de serviços, proveniente, principalmente, pelo decréscimo do tráfego do segmento de encomenda.

O segmento internacional manteve a tendência positiva, com acréscimo de R\$ 836 milhões, apresentando uma evolução de 23,24%, em comparação ao resultado acumulado de 2022.

Tabela 3 - Receita por Segmento

RECEITAS - R\$ MILHÕES	2022	2023	2023/2022	2023/2022
RECEITA BRUTA DE VENDAS E SERVIÇOS	20.504	19.908	-2,91%	-596
Encomenda	10.540	9.523	-9,65%	-1.017
Mensagem	4.922	4.635	-5,83%	-287
Internacional	3.597	4.433	23,24%	836
Marketing	376	331	-11,97%	-45
Malote	258	241	-6,59%	-17
Logística	455	509	11,87%	54
Conveniência	205	187	-8,78%	-18
Outros	151	49	-67,55%	-102

Fonte: Demonstrações Contábeis

6 Investimentos

Os Correios, em 2023, realizaram investimentos no valor de R\$ 755,5 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e de gestão do ciclo do Plano Plurianual – PPA 2020-2023.

A tabela abaixo apresenta o detalhamento dos investimentos realizados.

Tabela 4 - Investimentos Realizados

INVESTIMENTOS - R\$ MILHÕES	2022	2023	2023/2022
Modernização de veículos	350,08	363,82	3,92%
Instalação de Agências Próprias	0,08	0,78	876,44%
Instalação de Unidades de Tratamento	0,68	0,98	43,50%
Instalação de Unidades de Logística	0,14	1,89	1247,65%
Manutenção da Infraestrutura Operacional	205,89	274,71	33,42%
Tecnologia da Informação	201,63	113,30	-43,81%
INVESTIMENTO TOTAL	758,50	755,47	-0,40%

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 2023, o valor total contratado pelos Correios foi de R\$ 5.736.372.171,08, sendo 96,83% por processo licitatório e 3,17% por contratações diretas (dispensa de licitação e inexigibilidade). Dos processos licitatórios, 95,33% foram realizados por meio de pregões eletrônicos. Destaca-se que, do total contratado, R\$ 2.956.551.693,98 são relativos às Atas de Registro de Preços. Os valores estão detalhados nas tabelas abaixo:

Tabela 5 - Contratações por Modalidades

MODALIDADES	VALORES CONTRATADOS (R\$)	PERCENTUAL	% POR MODALIDADE
Dispensa de Licitação	5.412.767,21	0,09%	
Dispensa de Licitação Eletrônica	88.095.403,74	1,54%	3,17%
Inexigibilidade de Licitação	88.323.751,26	1,54%	
Pregão Eletrônico	5.468.455.114,14	95,33%	
Licitação Correios Aberta	0,00	0,00%	
Contratação Estratégica	8.771.759,87	0,15%	96,83%
Licitação Correios Fechada	77.313.374,65	1,35%	
TOTAL	5.736.372.171,08	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	% TIPO
Termo de Contrato	2.733.531.226,00	47,65%	
Ata de Registro de Preços	2.956.551.693,98	51,54%	99,29%
Autorização de Fornecimento	5.522.986,67	0,10%	
Termo de Adesão	40.766.264,43	0,71%	0,71%
TOTAL	5.736.372.171,08	100,00%	100,00%

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

Os Correios possuem, em sua carteira imobiliária, 4.859 imóveis de terceiros locados, que acarretaram o desembolso de R\$ 523 milhões, em 2023.

Em 2023, foram renovados/prorrogados 785 contratos de locação por dispensa de licitação, dos quais 82% correspondem a renovações de contratos de imóveis de terceiros que abrigam agências de correios próprias, de forma a garantir a universalização da prestação do serviço postal.

7 Gestão Corporativa

A gestão corporativa nos Correios utiliza o 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*).

7.1 Governança Corporativa dos Correios

Os principais avanços na vertente Governança, em 2023, são apresentados a seguir:

- a) aprovação do Indicador de Avaliação da Melhoria da Governança Corporativa - IAMGC, a ser utilizado pelos Correios para aferição do alinhamento a demandas regulatórias e de boas práticas de gestão;
- b) melhoria no resultado da Pesquisa Anuário 360°, realizada pela revista Época Negócios e Fundação Dom Cabral. O resultado aferido em 2023, 74 pontos, na dimensão governança corporativa, superou o do ano anterior, 72 pontos;
- c) atualização do Programa de *Compliance*, agregando práticas de integridade e conformidade que robustecem o programa vigente, e atualização do Programa de Compliance Concorrencial, promovendo a plena observância da Lei de Defesa da Concorrência - Lei nº 12.529/2011;
- d) atualização da Política de Destinação de Resultados, Distribuição de Dividendos e Pagamento de Juros sobre Capital Próprio, incluindo a consequente destinação dos resultados, em complemento à política de distribuições de dividendos anteriormente vigente;
- e) atualização da Política de Transação com Partes Relacionadas, a qual norteia os aspectos relacionados às transações com as partes relacionadas nos Correios, de modo a garantir que as decisões envolvendo essas situações resguardem os interesses da empresa, da União e da sociedade;
- f) atualização da Política Comercial dos Correios, assimilando a dinâmica do mercado, as mudanças de comportamento e as necessidades dos clientes;
- g) implantação do novo Correios Normas, e atualização de mais de 4.205 normas;
- h) eleição e nomeação de novos membros para compor a Diretoria Executiva, Conselho Fiscal e Conselho de Administração;
- i) realização do treinamento anual obrigatório para membros estatutários (Lei nº 13.303/2016, art. 17).

7.1.1 Compliance e Gestão de Riscos

Visando ao fortalecimento da cultura de compliance e de gestão de riscos, em 2023 foram realizadas 595 ações de comunicação, direcionadas a todos os empregados dos Correios, assim como foram disponibilizados 17 cursos na plataforma de Educação à Distância - EaD da Universidade Corporativa dos Correios, que resultaram em 179.998 participações.

Na vertente de integridade, destaca-se o aprimoramento de procedimentos para verificação do princípio da segregação de funções na empresa, quando da alteração da estrutura organizacional dos Correios e a definição do modelo de fomento de ações de integridade de fornecedores.

A matriz global de riscos corporativos apresentava 868 riscos, quando do fechamento do exercício de 2023, para os quais foram implementadas 1.606 ações de tratamento. Observa-se uma progressão do volume de riscos e das ações de tratamento, o que indica que a organização está se tornando mais consciente e proativa na identificação e na mitigação de seus riscos.

Foi adotado, ainda, um conjunto de ações, que representam boas práticas de integridade, com destaque à atualização da Política de Transações com Partes Relacionadas, e dos Programas de Compliance e de Compliance Concorrencial, que consolidam as práticas na temática, voltadas à normatização da operacionalização do Sistema de Gestão de Compliance e à verificação da conformidade legal dos processos dos Correios com a identificação dos riscos legais.

7.1.2 Controle Interno

Em 2023, foram realizadas 23.182 avaliações de controles em 9.276 unidades operacionais, que resultaram na identificação de 115.999 não conformidades, das quais 108.922 (93%) foram comunicadas ou regularizadas pelos gestores no decorrer do exercício.

Além das avaliações de controles em unidades operacionais, foram realizadas 20 avaliações de controles em processos (operacionais, de suporte e de negócio), sendo dez planejadas no Plano de Avaliação de Controle Interno - PACIN 2023, e dez especiais, que decorreram da solicitação dos gestores das áreas e administradores da empresa. Essas avaliações resultaram na identificação de 1.511 oportunidades de aprimoramento.

7.1.3 Segurança Corporativa

Em 2023, foram celebrados três acordos com entidades relacionadas à segurança pública, com o objetivo de aumentar a segurança na prestação do serviço postal, quais sejam: Secretaria de Segurança Pública do Piauí, Secretaria de Segurança Pública do Tocantins e Secretaria de Segurança Pública da Paraíba.

Vários investimentos, na ordem de R\$ 41 milhões, foram realizados em segurança ao longo de 2023. Foram disponibilizados recursos, tais como: sistemas de alarme e sistemas de circuito fechado de TV, e equipamentos destinados ao controle de acesso em mais de 130 unidades dos Correios no Brasil, com a instalação de aproximadamente 1.560 equipamentos (catracas, cancelas e controladoras de portas).

Em 2023, também foram fornecidos todos os subsídios necessários em termos de segurança corporativa para a operação logística do Exame Nacional do Ensino Médio - Enem 2023.

Visando atender à Política Nacional de Segurança de Infraestruturas Críticas ([Decreto nº 9.573, de 22 de novembro de 2018](#)), a Estratégia Nacional de Segurança de Infraestruturas Críticas ([Decreto nº 11.200, de 15 de setembro de 2022](#)) e ao Plano Nacional de Segurança de Infraestruturas Críticas ([Decreto nº 11.200, de 15 de setembro de 2022](#)), foram reclassificadas as infraestruturas críticas do sistema postal, que compõe

o rol de infraestruturas críticas do País, tendo como objetivo resguardar a operação mínima necessária para a continuidade da operação postal.

Ao analisar o volume de delitos de 2021 a 2023, identificou-se redução de 19,59% das ocorrências em 2022 e de 23,93% em 2023.

7.1.4 Educação Corporativa

A educação foi disposta como agente de transformação para o desenvolvimento de competências, sendo adotadas ações para promover a capacitação da força de trabalho, a inclusão, o desempenho e a qualificação do efetivo, destacando-se:

- a) capacitações: aproximadamente 83,8 mil empregados ativos participaram de, ao menos, 1 (uma) ação de capacitação, no ano de 2023. Aproximadamente 32% das capacitações se deram na modalidade de educação a distância;
- b) contratação da Plataforma Alura: oferta de mais de 1.400 cursos em diversas áreas de conhecimento (tecnologia da informação, negócios, *marketing* digital, inovação & gestão, e outras);
- c) Programa de Desenvolvimento de Liderança: objetiva capacitação e aprimoramento das habilidades de liderança dos gestores da empresa, por meio da disponibilização e contratação de treinamentos específicos;
- d) Jornada do Conhecimento: realizado ciclo de 9 palestras periódicas, promovido pela Universidade Corporativa dos Correios, com profissionais renomados, sobre temas diversos e atuais. Foi obtido o registro da participação de 10.657 empregados;
- e) Pesquisa Técnico-Científica: autorizada a realização de 17 pesquisas técnico-científicas no âmbito dos Correios;
- f) Programa Bolsas de Estudo - Eixo Social: realizado o primeiro processo seletivo, com vistas a proporcionar a primeira graduação para profissionais de nível médio dos Correios. Foram homologadas mais de 4 mil inscrições;
- g) bolsa de estudos: foram distribuídas 171 bolsas de estudo para a formação e capacitação profissional dos empregados em áreas de conhecimento consideradas estratégicas para a empresa.

7.1.5 Auditoria

Em 2023, foram executados 27 trabalhos de auditorias, sendo 26 decorrentes da aprovação do PAINT para o exercício e um de auditoria extraordinária, em virtude de solicitação à Auditoria.

Além disso, foram realizadas 29 consultorias do tipo “facilitação”, que têm contribuído para a redução de recomendações de auditoria pendentes de implementação, facilitando o atendimento de recomendações de órgãos colegiados, do TCU e da CGU e gerando impactos positivos na governança dos Correios.

Como resultado do comprometimento dos Correios, de um total de 348 recomendações em monitoramento, 215 foram concluídas em 2023, sendo materializados benefícios financeiros, com a atuação da auditoria interna, de aproximadamente R\$ 7,7 milhões, e 84 benefícios não financeiros, de modo que, em 31/12/2023, restavam pendentes 133 recomendações.

O resultado consolidado dos trabalhos da Auditoria é publicado nos Relatórios Anuais de Atividades de Auditoria Interna - RAINTs, disponíveis no endereço: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/auditorias>.

7.1.6 Ouvidoria

Na tabela abaixo, são apresentados os totais e os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria dos Correios:

Tabela 7 - Quantidade de manifestações por tipo*

TIPO	2021	2022	2023
Reclamação	34.476	19.567	27.456
Solicitação	46.440	24.976	52.882
Denúncia	8.726	5.651	3.982
Sugestão	2.624	2.545	3.940
Elogio	5.113	3.488	4.027
TOTAL	97.379	56.227	92.287

(*) Tipos agrupados
Fonte: BRASIL. Mcom. ECT. Fale Conosco Ouvidoria. Acesso em: 09 jan. 2024.

Em 2023, registrou-se um aumento de 64% na quantidade total de manifestações em relação ao ano anterior. Um dos motivos do acréscimo foi a recepção, de forma automatizada, das manifestações advindas do Fala.BR no sistema próprio dos Correios (Fale Conosco). Essas manifestações representaram 9,72% das manifestações acolhidas na Ouvidoria em 2023 (8.973 manifestações).

Em relação às denúncias, sobre fraude, improbidade administrativa, assédio moral e sexual, constatou-se queda de 35% na quantidade registrada em 2023, em comparação com o ano anterior.

No tocante ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, 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

2023	965	64	22	15	2
------	-----	----	----	----	---

(*) A quantidade de recursos considera a data de abertura de cada pedido de acesso à informação relacionado ao recurso.
 Fonte: BRASIL. CGU. Relatórios de Manifestações e Recursos LAI. Disponível em: Fontes: BRASIL. CGU. Painel Lei Acesso à Informação. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 09 jan. 2024.

Em relação à transparência ativa, destaca-se que, a partir de setembro de 2023, 100% dos 49 itens avaliados pela Controladoria-Geral da União - CGU foram avaliados como “cumpre”, resultado decorrente da interação da Ouvidoria com as áreas detentoras das informações.

A Ouvidoria também é responsável pelo atendimento aos Procons. Estão integrados aos sistemas dos Correios 729 Procons usuários do Proconsumidor.

Tabela 9 - Manifestações Proconsumidor

ANO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
2021	3.270
2022	2.719
2023	3.368

Fonte: BRASIL. MC. ECT. ODC. Acesso em: 09 jan. 2024.

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/>

7.1.7 Relacionamento com o Cliente

O relacionamento com o cliente dos Correios é multifacetado, envolvendo presença física ou não, variedade de serviços, tecnologia, inovação e um compromisso contínuo com aprimoramentos, com base no *feedback* recebido.

7.1.7.1 Serviço Central de Atendimento dos Correios - SAC

A seguir, destacam-se os principais canais de interação com os clientes e os resultados alcançados em 2023.

- a) telefone: aproximadamente 6,7 milhões de chamadas recebidas, das quais 842 mil foram atendidas pelo serviço 24 horas, 7 dias por semana;
- b) *chat web* (CAROL): 5,5 milhões de interações via *chat online*, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- c) Central de Atendimento dos Correios - CAC: suporte especializado em clientes com contratos nas áreas de tecnologia e finanças, totalizando cerca de 250 mil atendimentos telefônicos;

- d) redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter): gerenciadas/respondidas mais de 330 mil interações;
- e) vendas à distância: prospecção ativa de novos contratos, resultando na efetivação de 11.253 acordos;
- f) Fale Conosco: registradas 9,8 milhões de manifestações, com 96,6% das solicitações atendidas;
- g) consumidor.gov.br: 16.786 manifestações recebidas, com tempo médio de resposta em 7 dias e uma taxa de solução de 76,4%;
- h) Reclame Aqui: registradas 140.559 manifestações, com resposta integral de 100% dos casos.

7.1.7.2 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.

7.2 Infraestrutura Postal

Para executar a movimentação diária de carga postal em todo o território nacional, a infraestrutura postal está presente em 5.552 municípios do país, com mais de 9,5 mil posições de atendimento, proporcionando acesso aos serviços postais e socioambientais.

Para possibilitar o encaminhamento e a troca diária da carga postal entre todos esses municípios, contemplando os modais aéreo e rodoviário, os Correios contam, dentre outros, com os seguintes recursos de transporte: dez linhas aéreas terceirizadas; 2.343 veículos terceirizados operando nas Linhas de Transporte Nacionais - LTN e Linhas de Transporte Regionais - LTR e 26.100 veículos próprios (caminhões, furgões e motocicletas). Destaca-se que, desde 2013, é realizado inventário de emissão de gases de efeito estufa, sendo implementadas melhorias sistêmicas na frota para mitigação do impacto ambiental.

A universalização da distribuição postal alcançou um resultado acumulado de 93,39%, representando a implantação da distribuição postal em 9.172 distritos dos 9.821 distritos brasileiros com mais de 500 habitantes. Com esse resultado, atingiu-se 96,78% de realização da meta estabelecida para o ano de 2023, que foi de implantar a distribuição postal em 96,50% dos distritos com mais de 500 habitantes.

No atendimento, a universalização dos serviços postais básicos alcançou 9.552 posições de atendimento, de uma meta de 9.618 para o período, representando 99,31% de realização, com evolução significativa em relação ao ano anterior.

No contexto das melhorias implementadas na infraestrutura postal, são apontados os aportes de investimento em infraestrutura predial e de equipamentos, na ordem de R\$ 98 milhões em 2023.

Importante informar, ainda, a alienação de mais de 131 mil bens móveis inservíveis na Operação Limpa Pátio, que proporcionou arrecadação de cerca de R\$ 70 milhões, dos quais aproximadamente R\$ 67 milhões foram obtidos com a venda de veículos.

7.3 Unidades Operacionais

Os Correios contaram, em 2023, com uma estrutura operacional composta por 12.066 unidades, envolvendo as atividades de atendimento, tratamento, transporte, distribuição e logística:

Tabela 10 - Quantidade de unidades operacionais

REDE OPERACIONAL	QUANTIDADE
Centro de Distribuição Domiciliária - CDD	956
Locker - LK	146
Centro de Entrega de Encomendas - CEE	89
Centro de Transporte Operacional - CTO	47
Centro de Tratamento de Encomendas - CTE	10
Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas - CTCE	43
Centro de Tratamento de Cartas - CTC	1
Centro de Serviços Telemáticos - CST	3
Centro de Logística Integrada - CLI	97
Centro de Tratamento de Correios Internacional - CEINT	5
Centro de Digitalização - CDIP	5
Terminal de Carga - TECA	6
Agência de Correios - AC1	6.023
Agência de Correios Franqueada - AGF	949
Agência de Correios Franqueada - ACF	2
Agência de Correios Comunitária - AGC ¹	3.531
Agência de Correios Comercial Terceirizada - ACC	2
Agência de Correios Modular - CMD	2
Correios Empresas - CEM	103
Ponto de Coleta - PCL	44
Loja de Correios Franqueada - LCF	2
TOTAL	12.066

Fonte: <http://intranet/cs/diope/atendimento/atendimento-em-numeros> e [Painel_ERP.pdf](#) (correios.com.br)
 (1) 4.751 Agências de Correios - AC também realizam, além do atendimento, o serviço de distribuição postal.

7.4 Qualidade Operacional

A qualidade operacional apresentou o resultado acumulado de 93,82%, enquanto a meta para 2023 foi de 95,39%. A aferição é realizada por meio do Índice de Entrega no Prazo - IEP, englobando os principais produtos dos segmentos mensagem, encomenda e logística.

Tabela 11 - 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
2023	95,54	96,84	95,16	94,94	95,50	96,30	93,57	91,29	95,47	96,00	92,91	84,59	93,82

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

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

7.5 Tecnologia

Primando pela excelência, os Correios promoveram a atualização e a modernização dos recursos e serviços tecnológicos, tendo sido registrada a execução correspondente a R\$ 113,3 milhões.

A Plataforma Digital é a viabilizadora dos processos de negócios dos Correios e se torna imprescindível dotá-la das melhores soluções tecnológicas de mercado, mitigando os riscos de discontinuidades de infraestruturas críticas e primando pela inovação, atualização e manutenção destes recursos de TIC. No que se refere às principais ações de investimento e custeio destinadas à modernização e à consolidação da Plataforma Digital Correios, destacam-se:

- a) modernização do parque de microinformática e telefonia, com aquisição e distribuição de mais de 15 mil equipamentos, estando o parque computacional dos Correios 92% atualizado, contribuindo também para a redução do consumo de energia;
- b) implantação do segundo enlace de *Internet* (componente de rede físico e lógico, usado para interconectar computadores). Em 2023, foram alcançados os melhores índices de disponibilidade dos sistemas mais críticos da empresa, sendo que, em média, o resultado foi de 99,7%;
- c) conclusão da implantação da infraestrutura de radiofrequência, com mais de 1.700 leitores de Rádio Frequência - RFID instalados, em mais de 190 unidades operacionais dos Correios;
- d) contratação da Ferramenta de Governança e Gestão de Dados, que contribuirá com a implementação de processos para melhor adequação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;
- e) Sistema de Mensagens Telemáticas - SMT: reformulação sistêmica do serviço de envio de carta via *internet*, apresentado à sociedade por meio do novo produto e-Carta fácil;
- f) serviços de encomendas internacionais dos Correios: implantação tecnológica do Programa Remessa Conforme - PRC, que trata do processo de desembaraço aduaneiro de forma antecipada;
- g) Exporta Fácil+: implantação da plataforma *on-line* dos Correios, a qual conecta exportadores a operadores logísticos, viabilizando as exportações por diversos modais de transporte com preços e prazos adequados à necessidade de cada cliente;
- h) atualização tecnológica da Plataforma Pré-Postagem: para atender a implantação de novos serviços, como logística reversa, objetos do segmento postal e de exportação;

i) expansão do atendimento dos Correios: implantação de novos canais de atendimento/postagem de objetos (Franqueadas, Ponto de Coleta e Correios Modular, Correios Empresa) utilizando a sua Plataforma de Atendimento (Correios Atende).

7.6 Gestão de Pessoas

Em 2023, foram retomadas diversas atividades e campanhas de fortalecimento das políticas de prevenção da saúde, como por exemplo: Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul; além da realização de diversas atividades culturais e desportivas, que integram, valorizam e fomentam a saúde.

Todas essas ações expressam o compromisso dos Correios com a pauta ASG, na vertente social da sustentabilidade, destacando-se, ainda:

- a) clima organizacional: foram elaborados Planos de Ações de Melhoria do Clima Organizacional - PAM, sendo que os últimos resultados da Pesquisa de Clima Organizacional foram utilizados para subsidiar decisões nas áreas de saúde, ergonomia e, ainda, para compor o diagnóstico socioambiental na implementação do Programa Agenda Ambiental na Administração Pública - A3P;
- b) experiência do empregado: aprovação do Modelo de Experiência do Empregado;
- c) ponto eletrônico: finalizada a implantação do módulo de Jornada Extraordinária do ponto eletrônico na empresa;
- d) práticas de trabalho decente (gestão humanizada): realização de experiência piloto, na Superintendência Estadual do Rio Grande do Sul, sobre práticas de trabalho decente;
- e) adesão ao Guia Lilás da CGU: protocolo com orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no âmbito do Governo Federal.

7.7 Corregedoria

Relativamente a fatos apurados segundo a Lei nº 12.846/2013, em 2023 a Corregedoria recebeu 33 processos para juízo de admissibilidade, sendo concluídos 30 desses processos; e foram instaurados 29 Processos Administrativos de Responsabilização - PAR, 12 processos sido considerados aptos para julgamento.

Quanto aos fatos enquadrados no Regulamento de Pessoal, Capítulo XII - Regime Disciplinar, foram instaurados 4.250 processos, sendo 2.381 Processos Administrativos Disciplinares - PADs e 1.869 Termos de Ajustamento de Conduta - TACs. No mesmo período foram encerrados 5.710 processos, sendo: 3.764 PADs e 1.946 TACs.

Em decorrência dos julgamentos de processos disciplinares, foram aplicadas 1.458 advertências, 881 suspensões disciplinares e 91 demissões por justa causa.

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

- a) julgamento de nove PARs, com aplicação de multa de R\$ 1.857.350,68. No ano de 2023, foi recebida a importância de R\$ 192.185,17, relativamente a multas aplicadas em julgamentos de PAR;
- b) instauração de quatro Tomadas de Contas Especiais - TCEs, compreendendo a importância de R\$ 1.594.478,16; e conclusão de 13 (TCEs), englobando R\$ 100.699.809,72;
- c) o valor total a ser recuperado, em decorrência das TCEs concluídas pela empresa e ainda pendentes de julgamento pelo Tribunal de Contas de União - TCU, incluindo as TCEs de anos anteriores, correspondeu a R\$ 479.119.719,59.

7.8 Reconhecimentos do Exercício 2023

7.8.1 Pela 6ª vez consecutiva, os Correios reafirmaram sua excelência, ao serem agraciados com o prestigiado título de Melhor Solução Alternativa de Entrega, no *World Post & Parcel Awards*, também conhecido como o "Oscar Postal Mundial";

7.8.2 Os Correios também conquistaram o 2º lugar no prestigiado *RFID Journal Live! 2023 Conference*, na categoria "*Best Logistics/Supply Chain RFID/IoT Implementation*". Esse reconhecimento global destaca a contribuição excepcional dos Correios no setor postal, evidenciando a inovação e eficiência do serviço Correios Log+;

7.8.3 Na área de entrega de encomendas, pela excelência dos serviços prestados a seus clientes, principalmente aos pequenos e médios empreendedores, os Correios foram destacados como líderes, conquistando o título de melhor serviço de encomendas de São Paulo. A pesquisa, realizada pelo Datafolha, apresenta os melhores serviços da capital paulista em 40 categorias;

7.8.4 Reafirmando sua eficiência como empresa pública, os Correios foram reconhecidos como a marca mais lembrada pelos gaúchos, na categoria "*Top of Mind - Rio Grande do Sul 2023*";

7.8.5 Balcão do Cidadão: os Correios, por meio do case "Minha Naturgy: transformação do atendimento digital", ficou em 1º lugar na categoria Relacionamento Digital, concorrendo com o Banco Bradesco, Carrefour e Yduqs. Além dessa premiação, a empresa obteve a 2ª colocação na categoria Relacionamento, Regulação e Governo, disputando com Banco BMG e SKY. Um total de 140 cases, divididos em 30 categorias, concorreram ao Prêmio Smart 2023;

7.8.6 Correios Celular: os Correios concorreram, novamente, para o recebimento do prêmio Reclame Aqui, ficando em 2º lugar na categoria Serviços de Telecomunicações;

7.8.7 Os Correios foram vencedores do prêmio IIA MAY Brasil 2023, promovido pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil - IIA Brasil, o qual reconhece as empresas que

desenvolveram as melhores ações relacionadas à promoção do valor da Auditoria Interna;

7.8.8 Reconhecimento com o Selo Prata do Programa Brasileiro GHG Protocol, coordenado no país pela Fundação Getúlio Vargas, pela realização completa dos inventários corporativos de emissões de gases de efeito estufa, com dados divulgados no *site* Registro Público;

7.8.9 Os Correios foram os vencedores do prêmio Destaques Maio Amarelo, promovido pelo Observatório Nacional de Segurança Viária - ONSV para reconhecer ações de entes públicos e privados sobre segurança no trânsito. Durante a entrega do prêmio, foi destacado o importante papel dos Correios, cuja frota ultrapassa os 23 mil veículos com presença em todo o Brasil, na colaboração com a segurança no trânsito e com a promoção de educação viária.

8 Responsabilidade Socioambiental

Os Correios desenvolveram ações em sintonia com a Política de Sustentabilidade Empresarial, aprovada em 2022 e revisada em 2023. A finalidade dessa Política é fomentar o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança, visando ao desenvolvimento sustentável, à competitividade e à perenidade da empresa. Principais ações desenvolvidas em 2023:

- a) 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 305 mil cartas, das quais aproximadamente 274 mil foram selecionadas (disponibilizadas para a sociedade) e em torno de 269 mil foram adotadas;
- b) EcoPostal: doação de 19 mil peças (camisas de carteiro, malas e malotes usados) a entidades sem fins lucrativos para reaproveitamento dos tecidos;
- c) gestão das emissões de Gases de Efeito Estufa - GEE: 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. Cumulativamente, desde 2013, foram evitadas cerca de 1 milhão de toneladas de emissões de GEE, o equivalente à preservação de mais de 3 vezes o território do DF (5.760,78 km²);
- d) agente de integração nacional: os Correios são os principais operadores logísticos de políticas públicas nacionais, a exemplo da distribuição do caderno de provas do Exame Nacional do Ensino Médio - Enem, realizada, simultaneamente, em todo país, entre outras grandes operações descritas no subitem 3.4 deste relatório;
- e) unidades culturais: foram promovidos 113 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, que atraíram cerca de 988 mil participantes;

f) 52º Concurso Internacional de Redação de Cartas: concurso epistolar promovido pela União Postal Universal, em âmbito mundial, e coordenado, no Brasil, pelos Correios. A edição de 2023 teve o tema "Imagine que você é um super-herói e sua missão é tornar todas as estradas do mundo mais seguras para as crianças. Escreva uma carta para alguém explicando quais superpoderes você precisaria para cumprir sua missão." Foram recebidas 2.482 cartas, de 1.309 escolas públicas e privadas de todo país;

g) 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. Mais informações sobre produtos estão em: <https://www.correios.com.br/enviar/precisa-de-ajuda/correios-de-a-a-z>;

h) Pesquisa de Clima Organizacional dos Correios: realizada de forma corporativa desde 2004, foi utilizada para realização do Diagnóstico Socioambiental, na implementação do Programa Agenda Ambiental na Administração Pública - A3P, compondo o eixo Qualidade de vida no ambiente de trabalho;

i) coleta seletiva: destinação adequada de resíduos sólidos recicláveis (papel/plástico/metálico/vidro) dos Correios às associações/cooperativas de catadores. Em 2023, foram destinados à reciclagem cerca de 5 mil toneladas de papel/papelão, 612 mil quilos de plástico, 3,6 mil quilos de metal e 1,6 mil quilos de vidro;

j) criada a Rede de Aprendizagem em Eficiência Energética dos Correios - RedEE Correios, em parceria com o ministério de Minas e Energia e a GIZ (*Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit*), que estabeleceram, conjuntamente, o Projeto Energias para o Futuro. Atualmente, encontram-se em curso 15 projetos de Eficiência Energética, em diversos estados, em decorrência da RedEE Correios, com potencial de crescimento para todos os demais estados, por meio do credenciamento nacional de ESCOs (*Energy Services Company*), que trarão ainda mais benefícios econômicos e ambientais para a empresa;

k) firmadas parcerias com as distribuidoras de energia Neoenergia Brasília e Elektro (SP e MS), para a utilização de recursos não aplicados nas Chamadas Públicas de Projetos, para instalação de usinas solares fotovoltaicas e *retrofit* de iluminação de unidades com recursos das distribuidoras, que gerarão benefícios ambientais, técnicos e econômicos de grande vulto para os Correios, além da *expertise* para ampliação da modelagem para outras unidades.

l) bolsas de estudo - eixo social: programa de bolsas de estudos para primeira graduação de empregados com cotas para pessoas negras, indígenas e quilombolas, com equidade de gênero.

9 Perspectivas para 2024

As principais perspectivas para 2024 são apresentadas a seguir:

9.1 Plano Estratégico 2024/2028

Para o fortalecimento e a perenidade dos Correios, aliada à boa governança, na atualização do Plano Estratégico ciclo 2024/2028 estão previstas ações relacionadas a melhorias nos processos e produtos, centradas na percepção de valor pelo cliente na experiência e na jornada. Também existirão ações voltadas ao aumento da participação dos Correios nos mercados de livre concorrência, com expansão da plataforma de negócios da empresa, da oferta de soluções digitais para o comércio eletrônico e do relacionamento com o governo - considerando a presença nacional dos Correios, o potencial para promoção de políticas públicas e para o desenvolvimento sustentável nacional. Essa atualização reforçará, ainda, o compromisso com a universalização dos serviços e com a eficiência do emprego dos recursos no cumprimento da obrigação constitucional, atentando às metas definidas pelo Governo e às necessidades dos clientes.

9.2 Investimentos 2024

O planejamento de investimentos dos Correios, vinculado aos objetivos corporativos e aos negócios, considera a aquisição de bens operacionais para modernizar/ampliar as unidades de atendimento, tratamento, distribuição e logística. Além disso, contempla investimentos em 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, e a mitigação do impacto ambiental.

Foi aprovado por meio da Lei nº 14.822, de 22 de janeiro de 2024, o planejamento de investimentos dos Correios no montante de R\$ 1.342 milhões, distribuídos conforme detalhamento a seguir:

- a) R\$ 473,6 milhões para ampliar/modernizar a infraestrutura de tratamento, atendimento, distribuição e logística;
- b) R\$ 540,2 milhões para ampliar/modernizar a frota de veículos;
- c) R\$ 135,8 milhões em recursos de tecnologia, que visam manter atualizada a infraestrutura tecnológica que suporta os serviços e negócios dos Correios, como os centros corporativos de dados, equipamentos de microinformática, dentre outros. O investimento também terá 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 dos cidadãos, das empresas e do governo;
- d) R\$ 192,7 milhões para manutenção da infraestrutura de atendimento, tratamento, distribuição, logística e administrativa.

9.3 Governança Corporativa

Implantação de ações estruturantes, por meio do Plano de Ação de Melhoria com vistas a evolução da maturidade da governança e da gestão.

9.3.1 Publicidade

Com base nos objetivos estratégicos de aumentar a participação no mercado de logística e no atendimento ao governo, os Correios estão intensificando seus investimentos na ordem de 380 milhões para propaganda e publicidade. Com foco na disseminação da marca e na promoção de seus serviços, a empresa está lançando campanhas que destacam sua eficiência logística e sua capacidade de atender às demandas do governo. Essa estratégia visa não apenas consolidar a posição dos Correios como líderes no setor, mas também fortalecer sua presença em mercados específicos e aumentar sua relevância nos serviços governamentais.

9.3.2 Patrocínio

Os Correios tem buscado retomar os patrocínios culturais como parte de sua estratégia para ampliar o *branding* da marca na sociedade brasileira. Por meio de parcerias com eventos e instituições culturais, a empresa busca associar sua marca a valores positivos de relevância para sociedade, bem como promover uma imagem de engajamento com a comunidade e apoio à cultura nacional. Essa iniciativa ainda que embrionária do ponto de vista de investimentos reforçou a ampliação do posicionamento dos Correios como uma marca presente para viabilizar políticas de governo no país, mas também contribuiu para aumentar sua visibilidade e reconhecimento entre os consumidores brasileiros.

9.3.3 Acordos de Cooperação Técnica

Visando à troca de experiências e conhecimentos para fortalecer a governança corporativa, o compartilhamento de estruturas, processos e serviços, para 2024, serão celebrados Acordos de Cooperação Técnica e Protocolos de Intenções com diversas empresas, inicialmente, destacando-se:

a) Protocolo de Intenções - Caixa Econômica Federal e Correios: compartilhamento de estruturas de atendimento. O protocolo de intenções prevê a implementação de soluções para o compartilhamento de suas estruturas, processos e serviços, facilitando o acesso da população a produtos financeiros e postais;

b) Acordo de Cooperação Técnica (ACT) - Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e Correios: as solicitações de benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença) pelo Atestmed poderão ser realizadas nas agências dos Correios. Os segurados poderão comparecer a uma agência dos Correios, onde um funcionário auxiliará no requerimento via Atestmed e digitalizará o atestado médico e documentos para enviar pelo aplicativo ou site Meu INSS.

9.3.4 Educação Corporativa

Com vistas ao fortalecimento das políticas públicas para a educação corporativa, a Universidade Corporativa dos Correios - UNICO vem colocando em pauta, junto a diversos órgãos governamentais, a composição da Universidade Colaborativa dos Correios, prospectando parcerias educacionais nos níveis de gestão municipal, estadual e federal. Para

tanto, a recuperação do campus da UNICO, faz-se viável e de interesse dos referidos órgãos para sediar e dar suporte às atividades dessa parceria.

Dentre as principais ações voltadas à viabilização de parcerias educacionais, destacam-se:

a) credenciamento da Universidade Corporativa dos Correios no Ministério da Educação - Mec: enquanto Escola de Governo, visa ofertar cursos de pós-graduação lato sensu (especialização), de forma a contribuir para o desenvolvimento de competências organizacionais e profissionais, alinhadas ao Plano Estratégico dos Correios;

b) processo de chamamento público para credenciamento de instituição de ensino para a concessão de descontos regulares, nas matrículas e mensalidades dos cursos e programas, aos empregados dos Correios e aos seus dependentes.

9.4 Sustentabilidade

Realização de adesão ao Mercado Livre de Energia, o qual consistirá na contratação do fornecimento de energia elétrica diretamente das empresas geradoras e das comercializadoras, podendo receber energia oriunda de fontes renováveis, além de possibilitar a redução desses custos, tornando a empresa mais sustentável.

Em março de 2024, o Comitê de Financiamentos Externos - Cofiex, órgão colegiado integrante da estrutura do Ministério do Planejamento e Orçamento, autorizou a contratação, pleiteada pelos Correios, de operação de crédito de longo prazo junto ao *New Development Bank* - NDB com o montante de 717,5 milhões de euros. Os recursos serão destinados ao programa de modernização e transformação ecológica dos correios, atrelados à agenda asg, a qual fomentará investimentos no período de cinco anos, nos seguintes projetos: eletromobilidade; infraestrutura eficiente; modernização operacional; fortalecimento das políticas em gênero e raça e compensação gradual das emissões de CO₂. A operação viabilizará a nova trajetória dos Correios de crescimento e desenvolvimento sustentável.

9.5 Segurança

Realização de:

a) contratação para aquisição de 151 novos equipamentos de raios-X, visando à adequação dos Centros Internacionais às normas de alfandeamento da Receita Federal e substituição/ampliação do processo de fiscalização de objetos com conteúdo proibido;

b) investimentos na ordem de R\$ 59 milhões em novos equipamentos de segurança, visando à proteção das pessoas, do ambiente físico e do fluxo postal;

c) execução do orçamento estimado de R\$ 168 milhões para manutenção dos serviços de segurança;

d) celebração de Acordos de Cooperação Técnica - ACTs com órgãos de segurança pública e fiscalização, a fim de mitigar as ocorrências de fraudes e delitos contra os Correios.

9.6 Produtos e Serviços

Realização de:

- a) expansão da variedade de soluções para o ecossistema do comércio eletrônico, visando tornar-se o principal parceiro do *e-commerce* nacional e internacional, além de oferecer serviços logísticos para o Governo;
- b) unificação da comunicação formal para otimizar a eficácia na interação entre empresas e consumidores, Governo e cidadãos, tanto nas plataformas físicas quanto digitais;
- c) implementação da gestão do relacionamento com o cliente, por meio da adoção de ferramentas tecnológicas de mercado, contribuindo para o aprimoramento do macroprocesso finalístico da Cadeia de Valor dos Correios, focado na "Interação com o cliente: ênfase na experiência e satisfação do cliente ao longo de sua jornada";
- d) oferta de plataformas físicas e digitais integradas que agreguem valor, com ênfase na conveniência, experiência do cliente e rentabilidade.

9.7 Operações

Realização de:

- a) intensificação da celebração de parcerias, com ampliação da aproximação dos Correios ao ecossistema de inovação, com realização de convênios e participações em eventos de inovação;
- b) continuidade do programa Kaizen de Excelência Operacional, o qual é estruturado em quatro pilares sequenciais e fundamentais, quais sejam: capacitação, aplicação, estabilização e reconhecimento;
- c) previsão de implantação de unidades Correios Essencial - CEL visando, com a expansão desse modelo de canal, o atingimento das metas de universalização do atendimento e da distribuição.
- d) os Correios apoiarão o Governo Federal na realização do Concurso Público Nacional Unificado, mobilizando sua força de trabalho, em especial os atendentes e carteiros, distribuídos por todo o território brasileiro, para orientar e atender os cidadãos. Alinhados ao compromisso expresso no Planejamento Estratégico 2024/2028, como órgão de governo e parceiro na execução de políticas públicas para a sociedade, reafirmamos nosso papel como agente facilitador da integração nacional e do desenvolvimento socioeconômico.

9.8 Administração

Realização de:

- a) a atualização do Regulamento de Licitações e Contratações dos Correios - RLCC e a implantação do Guia de Compras Sustentáveis promoverão melhores condições para suporte à eficiência operacional, redução de custos a longo prazo, estímulo à inovação e à pesquisa, bem como o fortalecimento da imagem institucional da empresa perante a sociedade e o mercado. O Regulamento de Licitações e Contratações dos Correios - RLCC contemplará as novas diretrizes de ASG (ambiental, social e governança), enquanto o Guia de Compras Sustentáveis orientará a aplicação das práticas de sustentabilidade nos editais e demais documentos de contratação, sob as dimensões ambiental, social, econômica, jurídico-política, cultural e ética;
- b) a evolução do Portal de Contratações - PCON potencializará a eficiência, a economia no processamento das compras, além da melhoria da integração do portal com as ferramentas de transparência ativa. Em 2024, o PCON será contemplado com novas funcionalidades, de forma a abarcar novos segmentos de contratações corporativas.

9.9 Gestão de Pessoas

Em desdobramento ao Plano Estratégico dos Correios, foi estabelecido o Plano Tático de Gestão de Pessoas - PTGP 2024, 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. O referido Plano será acompanhado por meio de 12 indicadores: experiência do empregado; diversidade organizacional; absenteísmo; equalização de efetivo da distribuição; desempenho do efetivo próprio; monitoramento de benefícios da Postal Saúde; monitoramento de benefícios do Postalís; satisfação dos clientes internos com os serviços da Central de Serviços de Gestão de Pessoas; atendimento ao cidadão; solução de pontos de auditoria da Diretoria de Gestão de Pessoas; implementação do Plano de Ações de Melhoria e índice de favorabilidade do clima organizacional.

Dentre as ações táticas que irão impactar no resultado dos indicadores citados, destacam-se:

- a) implantação de um novo Plano de Cargos, Carreiras e Salários - PCCS e Plano de Funções, ambos em fase de estudos, com a finalidade de atualização do atual plano vigente, consoante às competências exigidas atualmente pelo mercado; realização de concurso público amplo, visando atender às necessidades pontuais de todas as áreas da empresa;
- b) rescisão contratual por acordo, com o objetivo de proporcionar a qualquer empregado da empresa a oportunidade do desligamento, de comum acordo, com o pagamento efetuado pela empresa das verbas previstas na CLT, tais como: indenização de 20% sobre o saldo do FGTS para fins rescisórios, aviso prévio indenizado de 50% e liberação de 80% de saque sobre o FGTS;
- c) banco de talentos, com o objetivo de disponibilizar para a empresa o conjunto de todos os empregados interessados em assumir funções técnicas ou gerenciais, mediante cumprimento das regras estabelecidas pela empresa;

- d) Programa Jovem Aprendiz, com a realização de um novo processo seletivo, que ocorrerá no segundo semestre de 2024, para o provimento de todas as vagas que serão publicadas no edital;
- e) realização de Pesquisa de Clima Organizacional, referente ao 10º Ciclo de Gestão do Clima Organizacional, que tem como objetivo identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria nos Correios. Essa pesquisa é realizada a cada dois anos e é feita de forma extensiva a todos os empregados;
- f) realização do concurso público nacional, com o propósito de repor as vagas mínimas e necessárias definidas pela empresa, com base em dados técnicos, visando a equalização do efetivo de suas unidades;
- g) implantação de PDI, com a finalidade de equilibrar as contas da empresa e ao mesmo tempo proporcionar aos empregados mais antigos um novo estilo de vida.

9.10 Tecnologia

Realização de:

- a) investimentos na ordem de R\$ 136 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; e de R\$ 492 milhões na manutenção da infraestrutura de atendimento, tratamento, distribuição, logística e administrativa;
- b) implantação da Nova Rede Corporativa 2025, com tecnologia *Software Defined Network* - SDN ou SD WAN, que permitirá um melhor gerenciamento de rede por *software*, uma configuração de rede dinâmica, mais eficiente e com melhor desempenho do que o gerenciamento de rede tradicional;
- c) entrega de aproximadamente 106 mil equipamentos de microinformática: celulares dos carteiros, microcomputadores, balanças, *scanners* de mesa, impressoras (a laser, de cupom e de etiquetas), redes locais e leitores de código de barra. Além disso, também serão entregues equipamentos de *Data Center - Storage*, gestão de dados, cibersegurança – ferramenta de controle de credenciais e *antimaware*, e Projeto *Disaster Recovery* – Continuidade.

9.11 Infraestrutura

Realização de:

- a) reforma do edifício localizado na SEPN 508, em Brasília/DF, que receberá a Universidade Correios. As novas instalações contarão com biblioteca, salas de reunião e videoconferência, sala de *focus group*, auditório, laboratório, salas de aula e estúdio de gravação de cursos. Ao todo, estão sendo investidos aproximadamente R\$ 10 milhões na obra de revitalização e adaptação do imóvel;

- b) padronização de eletrodomésticos linha branca, com eficiência energética, em todas as Superintendências Estaduais, promovendo a redução no consumo de energia elétrica nas unidades. Aquisição de mais de 1.300 itens entre micro-ondas, refrigeradores e bebedouros de coluna;
- c) inclusão, no novo Plano de Aceleração do Crescimento - PAC do Governo Federal, de 5 grandes obras de construção de novos centros postais dos Correios em Brasília/DF, Londrina/PR, São Luís/MA, Belo Horizonte/MG e Prado/CE, que devem representar investimentos na ordem de R\$ 402 milhões para o exercício corrente e exercícios futuros, tendo já sido executados R\$ 2,68 milhões deste montante;
- d) automatização da gestão de utilidades, que permitirá o controle e monitoramento do consumo de energia elétrica e água encanada em âmbito nacional, possibilitando a identificação tempestiva de necessidades de intervenções administrativas ou prediais, com vistas a garantir eficiência, redução de despesas e mitigação de danos às infraestruturas prediais;
- e) o projeto de recuperação do estado de conservação de unidades próprias dos Correios terá continuidade em 2024 e em exercícios futuros, até que todas as unidades próprias dos Correios no território nacional possam ser revitalizadas, garantindo assim a segurança, o conforto e a satisfação de empregados e clientes na prestação de serviços postais de qualidade.

10 Demonstrações Financeiras

Acesse as demonstrações financeiras por meio do *link*:

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

FABIANO SILVA DOS SANTOS

Presidente dos Correios

JULIANA PICOLI AGATTE

Diretora de Governança e Estratégia

JOSÉ RORÍCIO AGUIAR DE VASCONCELOS JÚNIOR

Diretor de Administração

SANDRO ALEXANDRE ALMEIDA

Diretor de Negócios

MARIA DO CARMO LARA PERPÉTUO

Diretora Econômico-Financeira, Tecnologia e Segurança da Informação

JOSÉ PEDRO DE AMENGOL FILHO

Diretor de Gestão de Pessoas

FRANK SCHNEIDE CARVALHO DE MOURA

Diretor de Operações