Relatório da Administração
Correios

2024

Caros leitores:

O ano de 2024 consolidou o posicionamento da Empresa para o mercado e para a sociedade: os Correios são indispensáveis porque são públicos. Em um País continental como o Brasil, só uma empresa gigante com vocação social é capaz de conectar pessoas, viabilizar oportunidades de negócios e promover cidadania.

Foram realizados feitos importantes, a partir de ações estruturantes de investimento que, alinhadas às medidas adotadas, de cunho socioambientais, elevam os Correios do Brasil ao patamar das maiores empresas do setor postal mundial na implementação de iniciativas em prol do meio ambiente e da inclusão social.

Aliás, em 2024, para além do cumprimento de legalidade, a sustentabilidade foi tema de destaque nos Correios. A implementação de iniciativas "verdes" e sociais, vem promovendo inovações em processos e impulsionando toda a cadeia produtiva a se aprimorar para melhor atender aos anseios da sociedade.

Outra atuação importante da Empresa está relacionada ao significativo suporte que é oferecido à população de cidades que são atingidas por eventos climáticos extremos, à exemplo do que ocorreu em 2024 no Estado do Rio Grande do Sul. As ações dos Correios, voltadas ao suporte financeiro e psicológico aos seus empregados, além da operação logística das doações provenientes de todo o País, fizeram a diferença na vida dos brasileiros afetados por essa tragédia.

Somos a única empresa pública presente em praticamente todos os municípios do País, a maior do setor postal na América Latina. Participamos diariamente da vida de todos os brasileiros, entregando cidadania por diversos canais e serviços. Estamos sempre nos reinventando, a cada ciclo, para viabilizar as melhores soluções para todos e cada brasileiro.

Convidamos vocês para conhecer nossas principais realizações, nossos resultados e nossas aspirações, na forma de Relatório da Administração; além das Demonstrações Contábeis do exercício de 2024.

1 Política Pública - Nossa Razão de Ser

Com a responsabilidade de atender aos princípios de universalização, mantemos a abrangência dos serviços postais em todo território nacional, sendo observados os índices de confiabilidade, qualidade e eficiência, com fundamento no art. 3º da Lei nº 6.538/78.

É assegurada a expansão dos serviços de atendimento e entrega postal externa, possibilitando a integração do País e o desenvolvimento social, sobretudo nos lugares mais remotos e carentes de infraestrutura.

A universalização dos serviços postais diz respeito à garantia de acesso a um conjunto de serviços, com preços acessíveis e níveis definidos de qualidade na sua prestação. Considerando o caráter de empresa independente, isto é, que não recebe recursos da União, estamos incessantemente buscando viabilizar o custeio das políticas públicas a nós atribuídas, por meio de uma pluralidade de ofertas de serviços e produtos.

Seguindo uma tendência mundial do mundo postal, os Correios vêm buscando se adaptar às velozes mudanças nos ambientes político, social, legal, ambiental e tecnológico.

Em 2024, ações voltadas à migração para plataformas digitais, a projetos de cunho socioambientais e às parcerias que agregassem valor à nossa marca e negócio, foram os principais focos de nossa atenção.

Apesar dos esforços envidados e devido a alguns aspectos de contexto macroeconômico, em 2024, o resultado econômico-financeiro apresentou prejuízo, conforme demostrado no item 2. As proposições de melhorias e correções de rumos também estão apresentadas ao longo deste relatório.

2 Desempenho Econômico-Financeiro

Os Correios, enquanto empresa pública não dependente do Tesouro Nacional, desempenham um papel essencial no desenvolvimento econômico, social e cultural do Brasil, com uma estrutura que inclui aproximadamente 84 mil empregados, 10.638 unidades de atendimento e uma frota de 26 mil veículos.

Para manutenção dessa estrutura, são observados os seguintes requisitos: escopo geográfico, garantia de acesso, definição de portfólio de serviços, preços/tarifas justas, qualidade do serviço e proteção ao usuário.

A Empresa, para a consecução de sua função social, cumpre as diretrizes que norteiam a universalização do atendimento e da entrega postais e os índices padrões de qualidade para os prazos de entrega dos objetos do serviço postal básico, consignados na Portaria nº 15.441/2024 do Ministério das Comunicações.

Sob a ótica econômico-financeira, avalia-se que somente 15% das agências situadas em localidades assistidas pelos Correios são superavitárias. As demais são deficitárias e custeadas com recursos próprios, advindos das operações concorrenciais.

Em 2024, o resultado dos custos líquidos da universalização dos serviços postais representou cerca de 27% em relação aos gastos totais da Empresa. Em 2023 esse resultado representava 24%, ou seja, houve um aumento de 3 pontos percentuais.

A prestação dos serviços postais afetos à universalização representa, em média, respectivamente, 87% de todo o volume postal, na visão de custos diretos; 88%, com a inclusão do custeio da estrutura administrativa da área de operações; e 98%, com a inclusão do custeio da estrutura de gastos totais da Empresa.

Tomando como referência a ótica de gasto total; ainda que 85% das unidades sejam consideradas deficitárias, os Correios garantem o acesso universal de todas e todos aos serviços postais, com tarifas justas, em cada um dos 5.567 municípios atendidos.

O cenário apresentado revela desempenho financeiro negativo, com prejuízo de R$ 2,6 bilhões. O total de ativos da Empresa somou R$ 16 bilhões, representando uma queda de 11,20% em comparação com 2023, devido, principalmente, à redução de R$ 3 bilhões nas aplicações financeiras. O patrimônio líquido também ficou negativo, com um valor de R$ 4,4 bilhões.

Em termos de receita total, houve uma redução de 0,89%, passando de R$ 21,67 bilhões em 2023, para R$ 21,47 bilhões no ano de 2024. A queda de 1,74% na receita de vendas e serviços foi impactada, principalmente, pelo serviço Internacional, em função das modificações na regulação dos produtos importados; e Mensagem, que apresentaram diminuições de R$ 531 milhões e R$ 157 milhões, respectivamente. No entanto, o serviço Encomendas teve um desempenho positivo, com um aumento de R$ 157 milhões em

relação a 2023.

As despesas totais apresentaram um crescimento de 7,91%, passando de R$ 22,30 bilhões para R$ 24,06 bilhões no período avaliado.

Tabela 1 – Grandes Números

GRANDES NÚMEROS - R$ MILHÕES	2023*	2024	2024/2023
Receita Total	21.666	21.473	-0,89%
Receita Bruta de Venda de Produtos e Serviços	19.908	19.561	-1,74%
Receita Líquida de Venda	19.243	18.908	-1,74%
Despesa Total	22.300	24.064	7,91%
Resultado Líquido	(634)	(2.591)	-308,67%
Resultado Financeiro	44	(380)	-963,64%
PATRIMONIAIS - R$ MILHÕES	**2023***	**2024**	**2024/2023**
Ativo	18.472	16.403	-11,20%
Imobilizado	7.924	8.521	7,53%
Patrimônio Líquido	(360)	(4.355)	-1.109,72%

(*) Reapresentado
Fonte: Demonstrações Contábeis

GRANDES NÚMEROS	2023	2024	2024/2023
Unidades Operacionais	12.066	12.087	0,17%
Imóveis (próprios e de terceiros)	7.240	7.235	-0,07
Frota Própria	26.100	26.019	-0,31%

Fonte: Correios, 2024.

3 Investimentos

Os Correios, em 2024, realizaram investimentos no valor de R$ 830,27 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e de gestão do ciclo do Plano Plurianual − PPA 2024-2027.

A tabela abaixo apresenta o detalhamento dos investimentos realizados:

Tabela 2 – Investimentos Realizados

INVESTIMENTOS - R$ MILHÕES	2023	2024	2024/2023
Modernização de veículos	363,82	334,76	-7,99%
Instalação de Agências Próprias	0,78	0,08	-89,74%
Instalação de Unidades de Tratamento	0,98	0,01	-98,98%
Instalação de Unidades de Logística	1,89	0,00	-100%
Manutenção da Infraestrutura Operacional	274,71	326,54	18,87%
Aquisição de Sistemas de Triagem		8,99	-

INVESTIMENTOS - R$ MILHÕES	2023	2024	2024/2023
Automatizados (Novo PAC)			
Tecnologia da Informação	113,30	154,38	36,26%
Construção de Novos Centros		5,53	-
INVESTIMENTO TOTAL	755,47	830,27	9,90%

Fonte: Correios, 2024.

Dado o valor agregado e o impacto de nossas operações para a sociedade brasileira, a Empresa tem adotado medidas para sustentabilidade econômico-financeira, tais como:

a) no mercado de livre concorrência, considerando o crescimento do *e-commerce*, há importantes projetos relacionados ao comércio eletrônico, em fase de implementação, visando tornar os Correios um *player* estratégico com a finalidade de garantir as atuais receitas e, da mesma forma, proporcionar melhoria nos resultados;

b) de forma a fortalecer a posição dos Correios em diversos setores, solidificando ainda mais seu papel como agente estratégico para o desenvolvimento nacional, há projetos de parcerias estratégicas para diversificação das fontes de receita, a exemplo do que vem sendo feito pelos grandes correios do mundo; e

c) planejamento da implementação de nova plataforma digital de vendas, que busca a fidelização dos clientes, a exploração e ampliação de novos produtos e negócios, o aumento das receitas e a aderência do crescimento em logística às taxas do mercado; ações essenciais para agregar valor e contribuir para a experiência do cliente e para a rentabilidade da Empresa.

Nas ações direcionadas ao Governo, enfatiza-se a promulgação da Lei nº 14.744/2023, regulamentada pelo Decreto nº 12.124/2024, que tornou os Correios uma empresa preferencial para a contratação pelos órgãos públicos federais da administração direta e indireta. A par desses dispositivos legais, projeta-se crescimento nas receitas oriundas das parcerias governamentais. Na mesma medida, há fortalecimento da imagem institucional dos Correios como principal parceiro logístico do Estado, garantindo a execução de políticas públicas diversas e acesso à cidadania.

Ainda sobre o tema, a consagração da identidade tributária dos Correios como entidade imune, no texto constitucional, conforme artigo 150, § 2º, c/c o inc. VI, "a", da Constituição Federal de 1988, implicará a segurança da imunidade tributária recíproca dos Correios, conferida aos longo dos anos pela jurisprudência do Supremo Tribunal Federal - STF.

Nesse ponto, com a promulgação da Emenda Constitucional – EC nº 132/2023, além da consolidação da imunidade tributária, haverá economia aos Correios, a partir de 2027, visto que a imunidade dos Correios será também aplicada à Contribuição de Bens e Serviços - CBS, nos termos do caput do artigo 149-B da Constituição Federal. A CBS substituirá o Programa de Integração Social - Pis e a Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - Cofins, contribuições pagas atualmente.

Em 14 de março de 2024, por meio da Resolução nº 6, a Comissão de Financiamento Externo - Cofiex autorizou a preparação do Programa de Modernização e Transformação Ecológica dos Correios, a ser viabilizado por empréstimo com a entidade financiadora *New Development Bank* - NDB, contemplando quatro frentes de trabalho, sendo elas:

a) descarbonização e energia eficiente: otimização e descabornização da última milha com aquisição de veículos elétricos e construção de usinas fotovoltaicas;

b) otimização operacional: aquisição de equipamentos elétricos de movimentação de carga e máquinas de triagem, construção de complexos operacionais, ampliação da rede de *lockers* e implantação de guichês de autoatendimento em agências;

c) digitalização, inteligência e dados: modernização de redes locais, virtualização dos datacenters, sistemas de armazenamento de dados e smartphones para os Carteiros; e

d) capacitação, governança e implementação: realização de censo de diversidade, capacitações e governança do Programa.

4 Plano Estratégico Correios 2024/2028

O Plano Estratégico Correios considerou, em sua concepção, 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 e ampliados espectros de atuação da Empresa para assegurar a sustentabilidade econômico-financeira, socioambiental e governança; garantir a centralidade do cliente e a experiência positiva do empregado; crescer nos mercados concorrenciais e no relacionamento com o Governo Federal; acelerar a transformação digital e a inovação; assegurar a diversidade e a equidade; e otimizar a universalização do atendimento e da distribuição.

A revisão anual do Plano Estratégico buscou refinar e explicitar a vocação da Empresa como braço forte do Governo Federal e passou a ressaltar a importância estratégica dos Correios como agente integrador nacional e promotor de inclusão social.

O Plano atual traz consigo desafios maiores, sobretudo para o custeio das operações; além de apontar algumas possíveis soluções para readequação dos resultados econômico-financeiros, quais sejam: inovação, transformação digital, centralidade do cliente e a sustentabilidade em todos os seus pilares.

Nossa identidade corporativa revela um conjunto de valores e crenças com o qual a Empresa se identifica e que nos diferencia das outras organizações do mercado. Para 2024, a identidade corporativa foi reformulada de forma a manter a Empresa competitiva e relevante no mercado, fortalecendo a conexão com seus clientes e demais partes interessadas, tendo como pretensão ser referência como empresa de logística sustentável. Em nossos valores, destacamos a inclusão da “Diversidade” e da “Sustentabilidade”, como mais uma prova do nosso compromisso com a agenda ASG — sigla que condensa práticas relacionadas à preservação do meio ambiente, à inclusão social e à governança —, fundamental para que, de fato, os Correios colaborem com soluções de negócios e políticas públicas que buscam o progresso para uma sociedade mais justa e igualitária.

Figura 1: Identidade Corporativa dos Correios – Plano Estratégico 2024/2028

Fonte: Plano Estratégico 2024/2028.

5 Negócios e Serviços

Com uma cobertura que se estende por todo o território nacional, os Correios estão empenhados em assegurar a universalização e a continuidade dos serviços postais para a população brasileira, oferecendo não apenas um vasto portfólio de produtos e serviços, organizados 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.

O modelo de negócios dos Correios direciona seus esforços para proporcionar soluções adequadas, facilitando a aproximação de seus clientes com pessoas e organizações, independentemente de suas localizações. 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.

De forma a aumentar ainda mais a presença dos Correios no País, no ano de 2024, em parceria com a Caixa Econômica Federal, foi firmado termo de cessão de espaços em imóveis dos Correios para 67 agências de atendimento, de forma a ampliar o acesso da população aos serviços financeiros e postais.

5.1 Demonstrativo das Variações da Receita

Tabela 3 – Receita por Serviços

RECEITAS - R$ MILHÕES	2023	2024	2024/2023	2024/2023
RECEITA BRUTA DE VENDAS E SERVIÇOS	19.908	19.561	-1,74%	-347
Encomenda	9.523	9.680	1,65%	157
Mensagem	4.635	4.478	-3,39%	-157

Internacional	4.433	3.902	-11,98%	-531
Outros*	1.317	1.501	13,97%	184

*Logística, Malote, Marketing e Conveniência
Fonte: Demonstrações Contábeis

Destaca-se que o aumento de 1,65% da receita relativa ao segmento Encomenda decorre, dentre outras razões, do aprimoramento dos canais e plataformas digitais, de forma a ofertar aos clientes uma ampla gama de opções para acessar produtos e serviços, com o objetivo de agregar valor e impulsionar novos negócios.

O crescimento de 13,97% em "Outros", se deve ao resultado obtido pela linha de negócios Logística.

6 Qualidade Operacional

A qualidade operacional apresentou o resultado acumulado de 94,25%, enquanto a meta para 2024 foi de 95,51%. A aferição é realizada por meio do Índice de Entrega no Prazo - IEP, englobando os principais produtos dos serviços Mensagem, Encomendas e Logística.

Tabela 4 – Qualidade Operacional – Desempenho - %

ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
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
2024	87,33	94,40	94,85	96,22	96,71	96,81	96,05	90,75	95,72	96,15	95,69	90,75	94,25

Fonte: Correios, 2024.

O IEP demostrou melhora em relação a 2023, com aumento de 0,46% na qualidade operacional. Foi notável o volume de ações desenvolvidas com vistas a suportar os negócios da Empresa e atender aos clientes com a qualidade necessária. Para tanto, foram feitos investimentos em infraestrutura das unidades, melhoria de sistemas e recursos tecnológicos e desenvolvidas ações para o aperfeiçoamento de processos de suporte às operações, proporcionando redução de custos operacionais e melhoria da produtividade.

7 Grandes Operações

Além do atendimento da política pública de universalização dos serviços postais, os Correios viabilizam — por meio de parcerias, convênios e operações estratégicas — outras políticas públicas, que conferem benefícios significativos aos setores de educação e de saúde no País, demonstrando o concreto compromisso social da Empresa.

Graças à sua presença nacional, capacidade logística e grau de confiabilidade, diversas operações foram concretizadas, destacando-se em 2024:

a) Programa Nacional do Livro Didático - PNLD: o PNLD, do Fundo Nacional para o Desenvolvimento da Educação – FNDE, foi executado por meio de duas operações. A primeira foi a entrega dos livros nas escolas, totalizando 187,6 milhões de livros entregues

em todo o Brasil (16,6 milhões de encomendas; 82,6 toneladas). A segunda operação, denominada Reserva Técnica, realizou a entrega de 2,9 milhões de livros (38 mil encomendas; 1,5 tonelada). Ao todo, em 2024, foram distribuídos 191 milhões de livros, totalizando 17 milhões de encomendas, que pesaram 84 toneladas;

b) Exame Nacional do Desempenho de Estudantes - Enade: distribuição de provas, a serem aplicadas para 284.103 alunos, em 1.845 municípios, envolvendo mais de 1,9 mil pontos de entrega;

c) Exame Nacional do Ensino Médio - Enem: distribuição de 8,7 milhões de provas, a serem aplicadas para 4,35 milhões de candidatos, em 1.753 municípios, envolvendo mais de 10 mil pontos de entrega, atingidos em uma janela de três horas para atendimento da logística do exame;

d) Programa Leve Leite: entrega de leite em pó aos alunos da rede pública de educação do município de São Paulo/SP. Em 2024, o serviço envolveu o armazenamento e a distribuição mensal de 382 toneladas de leite, atendendo a 388 mil alunos; e

e) logística de medicamentos para o Governo de Minas Gerais: armazenagem, transporte e entrega de mais de 1.200 toneladas de medicamentos e correlatos para os 853 municípios do estado.

8 Relacionamento e Experiência do Cliente

Além das operações voltadas para os Governos Federal, Estaduais e Municipais, os Correios ofertam diversas soluções para todas as necessidades voltadas a conectar pessoas, instituições e negócios.

Em 2024, os Correios, utilizando-se de um relacionamento multifacetado com seus clientes, realizaram entregas significativas, voltadas à satisfação de seus usuários. Iniciativas com foco na agilidade, na assertividade e na integração de serviços, com uso de tecnologia e conceitos inovadores, trouxeram melhorias na experiência do cliente.

Várias iniciativas internas também foram implementadas para promoção da cultura da centralidade do cliente, como o desenvolvimento de produtos e serviços e a implantação de métricas reconhecidas pelo mercado, a saber: CSAT (*Customer Satisfaction Score*), CES (*Customer Effort Score*), NPS (*Net Promoter Score*) e NVS (*Net Value Score*); trazendo avanços significativos na realização de pesquisas de satisfação. Essas métricas permitem avaliar, de forma abrangente, a satisfação dos clientes em diferentes pontos de contato ao longo da jornada, mensurando esforço, satisfação, lealdade e o valor percebido em relação ao mercado.

O modelo integrado de gestão da satisfação dos clientes garante essa busca contínua pelo aprofundamento dessa cultura.

Métricas reconhecidas pelo mercado asseguram o acompanhamento dos avanços na realização de pesquisas de satisfação, em diversos pontos de contato ao longo da jornada.

Veja mais em: https://www.correios.com.br/.

9 Tecnologia, Transformação Digital e Inovação

A centralidade do cliente é um dos pilares do Plano Estratégico Correios. Entendemos que será por meio da transformação digital e da inovação que entregaremos mais valor e responderemos melhor às necessidades da sociedade.

No ano de 2024, foi registrada a execução correspondente a R$ 154,38 milhões nas contas de investimento em tecnologia na Empresa.

Primando pela inovação, a plataforma digital viabilizadora de negócios dos Correios foi foco das seguintes ações de melhoria:

a) autosserviço de microinformática: solução em que o cliente, por meio de uma plataforma *on-line*, tem a liberdade de escolher e instalar os softwares e periféricos de maneira independente, sem a necessidade de intervenção de uma equipe técnica;

b) Programa Remessa Conforme: integração com as Secretarias de Fazenda dos Estados para transferência automática das receitas tributárias oriundas das importações internacionais e melhoria da experiência de importação, por meio de evoluções que facilitaram e tornaram assertivos os pedidos de revisão de tributos;

c) Super App Correios: lançamento do novo aplicativo dos Correios e novos serviços, com postagem mais ágil e possibilidade de acesso a preços mais competitivos pela população;

d) *Locker* Correios: captação simplificada de Logística Reversa, onde o cliente prepara sua encomenda e a deixa em um dos armários inteligentes localizados em áreas estratégicas e acessíveis, com praticidade, segurança, rapidez e sem filas;

e) e-Carta: solução com expressivo poder de processamento, que tem contribuído para a assertividade das comunicações de arrecadação dos munícipios, para a garantia dos programas sociais voltados à população, além do seu uso nas notificações judiciais, extrajudiciais, entre outras; e

f) Sistema Único de Procuradorias Públicas - SUPP: realização de ações para viabilizar o uso do sistema jurídico da advocacia-geral da união - AGU, que dispõe de avançados recursos de apoio à produção de conteúdo jurídico e de controle de fluxos administrativos, buscando melhorar os processos da área jurídica dos Correios e fornecer previsibilidade de desembolsos financeiros decorrentes de ações judiciais.

Com a estruturação do processo estratégico “Transformação Digital”, declarado em nossa cadeia de valor, a transversalidade da matéria adquire uma importância aplicável a todos processos da estrutura.

9.1 Inovação em Projetos

Com vistas à aquisição de soluções tecnológicas para a área operacional, foi definida a utilização de Contrato Público para Solução Inovadora – CPSI, como estratégia para implementação dessas soluções, iniciando-se, assim, o planejamento e a modelagem do 1° Ciclo de Inovação Aberta dos Correios - Soluções Operacionais. Esse modelo permite identificar, testar e adotar inovações que atendam de maneira mais eficaz às demandas operacionais, estimulando a criação de soluções customizadas, alinhadas aos desafios da área de operações, ao mesmo tempo em que gera um ambiente propício ao desenvolvimento de novas tecnologias e inovação.

10 Pessoas

Orientada pelo Plano Estratégico, a revisão da política de gestão de pessoas abordou, como principais temas, a sustentabilidade ambiental, econômica e social; o fortalecimento dos Correios como empresa pública; os direitos humanos; a transformação digital; a equidade; a diversidade; e a experiência do empregado.

Destaques:

a) realização da Pesquisa de Clima Organizacional dos Correios, referente ao 10º Ciclo de Gestão do Clima Organizacional;

b) implantação do Programa de Desligamento Voluntário - PDV;

c) assinatura do acordo coletivo de trabalho: continuidade do resgate de benefícios históricos e a ampliação de direitos sociais, como período de amamentação e licença paternidade, além de garantia de incentivos ao desenvolvimento e à capacitação de empregadas e empregados para encarreiramento na Empresa;

d) realização de Concurso Nacional para preenchimento de cerca de 3 mil vagas para Agente de Correios (nível médio), com contratação imediata, e mais de 5 mil vagas para cadastro reserva desse cargo; além de 369 vagas e cadastro reserva de 631 vagas para Analista de Correios (nível superior). Superando a obrigação legal, que reserva 20% das vagas de concursos públicos para negros e 30% para indígenas, 30% do total de vagas foi reservado para pessoas negras (pretas e pardas) e indígenas. O concurso público resultou na inscrição de mais de dois milhões de interessados em ingressar na maior empresa de logística da América Latina; e

e) em alinhamento aos valores estratégicos diversidade e respeito às pessoas, durante o ano de 2024, a área de gestão de pessoas realizou monitoramento do indicador estratégico "Diversidade Organizacional", que visa identificar e medir a diversidade de gênero e raça dentro dos Correios, para garantir que as funções na Empresa, em todos os níveis (estratégico, tático e operacional), sejam ocupadas por, no mínimo, 40% de mulheres e 30% de negros.

10.1 Saúde

Em se tratando da saúde de nossos empregados, sobretudo a saúde mental, a Empresa promove a continuidade da implementação das ações do Programa Viva Melhor, cujo objetivo é fomentar o desenvolvimento integrado de ações em saúde, ergonomia e segurança do trabalho, com foco na promoção da saúde, prevenção de doenças e riscos ocupacionais.

Dentre as ações, destacam-se:

a) inauguração da primeira unidade da Clínica de Cuidado Integral, que é um ambiente planejado para oferecer atendimento de saúde personalizado e humanizado aos beneficiários do plano de saúde ofertado aos empregados por meio da Postal Saúde;

b) adesão à campanha Abril Verde, como forma de promover a conscientização sobre a importância da segurança e da saúde do trabalhador brasileiro;

c) aplicação trimestral a Pesquisa sobre Experiência do Empregado;

d) implantação de consultórios digitais, focando na recuperação das ações de saúde e no bem-estar das pessoas que trabalham nos Correios; e

e) em continuidade à experiência piloto de práticas de trabalho decente (gestão humanizada), foi aprovado o Projeto Estratégico Diversidade e Bem-estar no ambiente de trabalho, o qual busca transformar o ambiente de trabalho, tornando-o mais inclusivo e saudável, onde a diversidade seja valorizada e o bem-estar das pessoas priorizado.

11 Responsabilidade Socioambiental

Considerando as novas necessidades da sociedade, bem como as medidas impostas pelas questões climáticas, a governança dos Correios vem implementando as melhores práticas ASG para adequar suas operações e serviços prestados.

A visão de responsabilidade social e ambiental permeia toda a cadeia produtiva e tem seus instrumentos fomentadores periodicamente revisitados, a fim de promover mudanças significativas em nosso ecossistema.

Nosso compromisso com um mundo mais sustentável vai além do mero cumprimento de obrigações legais. Estamos imbuídos em garantir o menor impacto em nossas operações e em agregar maior valor na vida de nossos clientes, empregados, fornecedores, parceiros e usuários de serviços em geral.

Estipulamos métricas e metas relativas a questões climáticas e de pessoas, para observância e cumprimento pelas diversas áreas. A remuneração variável dos dirigentes também considera o resultado de indicadores de ASG.

Em 2024, as principais ações empreendidas foram:

a) gestão das emissões de Gases de Efeito Estufa - GEE: foram evitadas emissões de mais de 150 mil toneladas de CO2e, com relação ao ano base de 2013, ano do primeiro inventário válido;

b) ampliação, para todas as Superintendências Estaduais - SEs, da implantação da Agenda Ambiental na Administração Pública – A3P, programa do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima – MMA, que incentiva práticas sustentáveis em instituições públicas, abordando seis aspectos: uso racional dos recursos naturais e bens públicos; gestão adequada dos resíduos gerados; qualidade de vida no ambiente de trabalho; sensibilização e capacitação dos servidores; contratações públicas sustentáveis; e construções sustentáveis;

c) publicação da “Política Corporativa para Equidade de Gênero e Raça, Respeito e valorização da Diversidade e Enfrentamento aos Assédios”, organizada em três grandes eixos: Equidade em Gênero e Raça, Respeito e Valorização da Diversidade e Enfrentamento aos Assédios;

d) EcoPostal: como ação de promoção da economia circular, os Correios adotam a prática sustentável EcoPostal, que consiste na separação e destinação de camisas de carteiro, malas e malotes postais usados e inservíveis para serem reaproveitados por entidades sem fins lucrativos;

e) coleta seletiva: destinação adequada de resíduos sólidos recicláveis (papel/plástico/metal/vidro) dos Correios às associações/cooperativas de catadores. Em 2024, foram destinados à reciclagem, dentre outros materiais, cerca de cinco mil

toneladas de papel/papelão, 229 toneladas de plástico, 27 toneladas de metal e duas toneladas de vidro;

f) com objetivo de reduzir os custos com energia elétrica e as emissões de gases de efeito estufa, foram realizadas parcerias com a *Energy Saving Companies* - Escos para execução de projetos de eficiência energética nas instalações prediais, financiados por concessionárias de energia. Além disso, o projeto estratégico inclui a construção de mais usinas fotovoltaicas;

g) campanha Papai Noel dos Correios: pelo segundo ano consecutivo, uma das maiores ações de solidariedade natalina do País conseguiu atender a 100% das cartinhas que se enquadraram nos critérios da campanha. Com a ajuda da sociedade brasileira, foram mais de 370 mil crianças atendidas e sonhos realizados em todo o País, 100 mil a mais que em 2023;

h) 53º Concurso Internacional de Redação de Cartas: a edição de 2024 apresentou o tema "Escreva uma carta para as futuras gerações sobre o mundo que você gostaria que elas herdassem". Foram recebidas 2.360 cartas, de 1.377 escolas públicas e privadas de todo País;

i) doação de, aproximadamente, 26.000 livros para o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Rio Grande do Sul, a fim de minimizar os impactos em mais de mil escolas públicas afetadas pelas chuvas;

j) atualização da Política de Sustentabilidade Empresarial: nesta atualização, enfatizou-se a transversalidade do desenvolvimento sustentável, como fomento para o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança, além da atualização de sua abrangência, princípios e novas diretrizes, que reforçam ainda mais a adoção de critérios e práticas ASG;

k) registro Público de Emissões de GEE, que é uma plataforma pioneira no País para divulgação de forma transparente, rápida e simples, dos inventários corporativos de emissões de GEE das organizações participantes do Programa Brasileiro GHG *Protocol*. A plataforma permite o acesso aos dados dos inventários publicados pelas organizações a todo tipo de público de interesse;

l) fortalecimento do "Programa de Bolsa de Estudos", com o lançamento da ação "Primeira Graduação", para oportunizar a primeira graduação a empregados de nível médio dos Correios, atendendo às necessidades de formação e capacitação profissional, com cotas para mulheres, homens, negros, indígenas e quilombolas, e para pessoas com deficiência;

m) conclusão da 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 constituiu o Projeto Energias para o Futuro. Foram consideradas mais de 30 medidas de eficiência energética no total;

n) instalação de usinas solares fotovoltaicas no Centro de Tratamento de Objetos – CTO/SE/Brasília e no Centro de Digitalização e Produção de Objetos Postais - CDIP/SE/Brasília, que também passou por um processo de modernização dos sistemas de iluminação em seu estacionamento;

o) Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos: contratação para prestação de serviços de elaboração, revisão e atualização do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS, que atenderá o Edifício Correios Sede e as SEs MS, MG, PA, PR, SE e o DF;

p) projeto, em andamento, para implantação de unidades que atendam aos requisitos de eficiência no consumo de recursos energéticos e hídricos, controle adequado na execução de projeto/obras, uso de materiais construtivos sustentáveis, soluções de arquitetura bioclimática e de design biofílico. Tal iniciativa reforça o conceito de sustentabilidade na elaboração de projetos de arquitetura e de engenharia, na execução de obras de construção/reforma e nas manutenções de sistemas prediais em edificações da Empresa no decorrer de seu ciclo de vida;

q) foram executados, por meio de autorização de uso de espaço, nas três unidades culturais dos Correios, além do Museu, 121 projetos culturais, relacionados a segmentos como artes visuais, humanidades, música e artes cênicas, que atraíram cerca de 770,2 mil participantes;

r) adesão ao Pacto pela Diversidade, Equidade e Inclusão, coordenado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), a iniciativa visa estabelecer mecanismos de cooperação para aprimorar políticas públicas e estratégias que promovam a diversidade nas estatais;

s) assinatura do Termo de Cooperação Técnica com o Conselho Nacional de Justiça, especificamente no âmbito do Programa Jovem Aprendiz, a fim de oferecer oportunidade de capacitação aos jovens abrigados, que, quando completam 18 anos precisam deixar a instituição de acolhimento;

t) assinatura do Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério das Mulheres para promover campanhas acerca do enfrentamento à misoginia para o público interno e externo da Empresa e formação sobre o tema do enfrentamento às violências contra as mulheres; e

u) assinatura de acordo com o Ministério Público do Trabalho da 5ª Região, que objetiva a prevenção de assédio moral estrutural e organizacional na estatal.

12 Sustentabilidade em Projetos

12.1 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. Em 2024, houve a entrega de furgões em 11 SEs e de bicicletas em todo território nacional.

12.2 Projeto de eficiência energética: tem por objetivo proporcionar a redução de gastos com energia e manutenções, além de promover a diminuição da emissão de gases de efeito estufa, por meio de ações de monitoramento e ajuste de demanda de energia, adesão ao mercado livre de energia, substituição de equipamentos ineficientes, implantação de usinas fotovoltaicas e estudo de novas tecnologias. As medidas tomadas promoveram, em 2024, uma economia de cerca de R$ 2,73 milhões, e as ações envolvendo Chamadas Públicas de Projetos - CPP e usinas fotovoltaicas promoveram a redução de aproximadamente 162 Toneladas de CO^2, em 2024.

12.3 Projeto de unidades ecoeficientes: encontram-se em execução as obras em duas unidades, no Distrito Federal/DF e no Pará/PA, com investimentos de aproximadamente R$ 3 milhões. As unidades foram projetadas para contemplar soluções arquitetônicas e de instalações, com a implantação de sistemas que buscam a eficiência e a economia de

energia elétrica e de recursos hídricos, em aderência aos objetivos A3P e aos conceitos ASG. O projeto proporcionará a transformação de maior número de unidades dos Correios em ambientes que expressem, visualmente, ao público interno e externo, impacto ambiental reduzido, adequados à imagem institucional dos Correios.

13 Governança Corporativa dos Correios

Considerando o contexto regulatório e de boas práticas de mercado, em 2024, a política de governança corporativa foi atualizada, fortalecendo o processo de evolução da maturidade da governança, e, sobretudo, de integração ao processo decisório da agenda de sustentabilidade e da inovação, consoante o princípio ASG.

Compondo o Plano Estratégico 2024/2028, o indicador Avaliação da Melhoria da Governança Corporativa - AMGC, cuja metodologia contempla uma autoavaliação por meio de métricas construídas a partir de lacunas identificadas nos Correios, frente ao conjunto de referenciais utilizados pelos órgãos reguladores e de mercado para diagnóstico do estágio de maturidade da governança de uma empresa, apresentou o alcance de 11,67% da meta estabelecida para 2024. As dimensões que se destacaram foram "Governança e Gestão" e "Sustentabilidade".

Esse resultado denota evolução na maturidade da governança corporativa dos Correios, uma vez que os valores referenciais das metas previstas no Plano Estratégico, partem da observação direta dos resultados obtidos nos últimos ciclos dos indicadores governamentais (IG-Sest – desenvolvido e aplicado pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresa Estatais SEST/MGI e IGG-TCU/iESGo - desenvolvidos e aplicados pelo Tribunal de Contas da União – TCU), com resultado médio de 94% de realização para ambos.

Os principais avanços na vertente Governança, em 2024, são apresentados a seguir:

a) no desafio ESG (*Environmental, Social and Governance*) – Governança, um dos itens avaliativos da Pesquisa Anuário Época Negócios 360º, realizada pela revista Época Negócios e Fundação Dom Cabral, os Correios alcançaram a nota 66, superior à média geral das empresas Top 10, que correspondeu a 52,5;

b) atualização do Programa de Compliance, agregando práticas de integridade e conformidade para robustecer o Sistema de Gestão de Compliance;

c) atualização da Política de Gestão de Riscos e aperfeiçoamento dos papéis e responsabilidades que disciplinam o Sistema de Gestão de Riscos dos Correios, de forma a assegurar o seu comprometimento; e

d) eleição e nomeação de três novos membros para compor a Diretoria Executiva; e realização do treinamento anual obrigatório para membros estatutários (Lei nº 13.303/2016, art. 17), com a participação de palestrantes renomados no mercado.

Na vertente do Compliance, os Correios realizam a autoavaliação anual, do Instituto Ethos, por meio do questionário constante do Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis – Guia Temático: Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção. Em 2024, a nota obtida na autoavaliação foi 9,0, com avanço, em relação ao ano de 2023, quando a nota alcançada foi 8,7. O resultado é utilizado como direcionador para o desenvolvimento de ações que aprimoram continuamente o Programa de Compliance da Empresa, contribuindo, assim, com o Plano Estratégico dos Correios.

No exercício de 2024, a matriz global de riscos foi composta por 898 riscos corporativos, para os quais foram implementadas 1.130 ações de tratamento.

Os Correios realizam anualmente a avaliação da evolução da maturidade em gestão de riscos, considerando avaliações do TCU e autoavaliações internas. Em 2024, a maturidade alcançada foi de 81,98% (Avançado), com aumento em relação ao ano de 2023, cuja maturidade foi de 79,66% (Aprimorado). O resultado obtido demonstra o avanço da Empresa no tema, promovendo melhorias na governança, na eficiência operacional, melhoria na cultura de gestão de riscos e integração dos processos organizacionais.

Importa informar que, para o ano de 2024, a Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – Sest promoveu a reestruturação e o aprimoramento do modelo de Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, de forma a subsidiar as empresas nas tarefas de sintetização e organização de informações que permitam ao leitor ter, em poucas páginas, uma visão do que está disposto em outros documentos oficiais e publicações obrigatórias das empresas.

14 Transparência da Gestão nas Contratações e Gestão de Contratos

Em 2024, o valor total contratado pelos Correios foi de R$ 6.345.436.378,62, sendo 93,97% por processo licitatório e 6,03% por contratações diretas (dispensa de licitação e inexigibilidade). Dos processos licitatórios, 71,86% foram realizados por meio de pregões eletrônicos. Destaca-se que, do total contratado, R$ 2.666.258.768,84 são relativos às Atas de Registro de Preços.

No ano, foram renovados/prorrogados 802 contratos de locação por dispensa de licitação, que correspondem a renovações de contratos de imóveis de terceiros, que abrigam unidades de Correios próprias, de forma a garantir a universalização da prestação do serviço postal.

Destaca-se a otimização da carteira imobiliária, dentre as medidas adotadas para redução de despesas, realizada por meio de estudos regulares, que permitiu a venda de sete bens imóveis que não mais atendiam às necessidades da Empresa, gerando um retorno de cerca de R$ 6,58 milhões.

As informações referentes às licitações e contratos estão disponíveis no Portal dos Correios, por meio do endereço eletrônico https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/licitacoes-e-contratos. O Regulamento de Licitações e Contratações dos Correios pode ser acessado por meio do mesmo endereço.

15 Auditoria

Em 2024, foram executados 32 trabalhos de auditoria, incluindo a auditoria contínua.

Além disso, foram realizadas 26 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 Controladoria-Geral da União - CGU, gerando impactos positivos na governança dos Correios.

Como resultado do comprometimento da Empresa, de um total de 209 recomendações em monitoramento, 96 foram concluídas até o fim do ano, sendo materializados benefícios

financeiros de, aproximadamente, R$ 2,7 milhões e 45 benefícios não financeiros, de modo que, em 31/12/2024, restavam pendentes 113 recomendações.

Desse modo, foi identificado o benefício financeiro potencial de aproximadamente R$ 317 milhões.

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/acesso-a-informacao/auditorias.

16 Segurança

Em 2024, as tratativas para celebração de acordos com os Estados do Mato Grosso do Sul e do Maranhão avançaram. Além disso, a renovação do Acordo de Cooperação Técnica com a Polícia Federal, com prazo de vigência de 10 anos, resultou na mitigação de perdas na ordem de R$ 4,9 milhões, aproximadamente.

Nesse ano, foram realizados investimentos, na ordem de 25 milhões, na aquisição de equipamentos de Raios X para as unidades dos Correios no Brasil, com vistas a fazer frente à nova realidade nacional/mundial, buscando cada vez mais oferecer segurança ao fluxo postal e a seus operadores. Ainda, visando a segurança das pessoas, do ambiente físico e do fluxo postal, destaca-se o investimento em segurança para prover a integridade das operações logísticas de concursos, de provas e das eleições de 2024. A contratação de vigilância e escolta, além das ações de inteligência, foram determinantes para o sucesso obtido por todas as operações realizadas.

17 Entidades Ligadas

17.1 Postalis - Instituto de Previdência Complementar

Em 2024, foi assinado o Contrato de Confissão de Dívidas para assegurar a implementação do Plano de Equacionamento de Déficit do Plano de Benefício Definido – PBD, operado pelo Postalis, em cumprimento ao Termo de Ajustamento de Conduta - TAC, firmado pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC e o Postalis, tendo os Correios como interveniente-anuente, a fim de regularizar a situação pendente de equacionamento. Os Correios arcarão com o valor de R$ 7,5 bilhões, sendo R$ 2,3 bilhões equivalentes ao valor da redução de benefícios futuros, dos participantes e assistidos (pensão e pecúlio), que serão quitados em 360 meses; e R$ 5,2 bilhões serão financiados em parcelas mensais e vitalícias.

17.2 Postal Saúde – Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios

Em 2024, a Postal Saúde restituiu aos Correios o valor de R$ 221 milhões, considerando a aprovação da permanência dos Correios como mantenedores dos planos de saúde por ela administrados. O valor havia sido repassado, anteriormente, à operadora, para cobertura das garantias financeiras e constituição de patrimônio líquido, em função da alteração estatutária da Postal Saúde que modificou, no ano de 2022, a condição dos Correios de mantenedores para patrocinadores.

18 Outros Destaques no Exercício 2024

18.1 Conveniência

18.1.1 Em 2024, foram firmados mais de 162 contratos de serviços pelo Balcão do Cidadão, posicionando os Correios como um canal de acesso a serviços de interesse do cidadão, sendo um importante serviço sustentável, na vertente social.

18.1.2 Ampliação da quantidade de armários inteligentes (*Lockers* Correios), totalizando 184 unidades implantadas e habilitação da funcionalidade de envio de encomendas, incluindo devoluções por meio da logística reversa. Essa solução atende clientes que buscam conveniência e praticidade em sua rotina diária, nos grandes centros urbanos. Os *Lockers* operam todos os dias da semana, 24 horas por dia.

18.1.3 Ampliação da quantidade de Caixas de Correio Inteligentes - CCI, chegando a 1.292 unidades ativadas, atendendo, principalmente, condomínios residenciais e comerciais, proporcionando comodidade e facilidade na entrega de objetos postais.

18.1.4 Aprimoramento da plataforma digital Correios Empresas, destinada aos clientes com contrato comercial com os Correios, que propicia uma gestão mais eficiente dos 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.

18.1.5 Implantação de 199 unidades do canal de atendimento Ponto de Coleta. Estes pontos 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 que não tinham Código de Endereçamento Postal – CEP.

18.1.6 Serviço Atestmed: iniciado em outubro de 2024, fruto de parceria com o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, consiste no benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença), a ser oferecido a toda população brasileira. Atualmente, o serviço consta habilitado em mais de 4.400 agências próprias, tendo sido realizados 16.834 atendimentos em todo Brasil (média de 374 atendimentos/dia). Para o início de 2025, está prevista a expansão do serviço para 100% das agências próprias dos Correios. Além do aumento das receitas, tal serviço contribui para reforçar os Correios como empresa pública essencial para as políticas públicas e de cidadania oferecidas pelo Governo Federal.

18.2 Socioambiental

18.2.1 Solidariedade Expressa: em resposta aos eventos extremos climáticos, os Correios realizam o programa Solidariedade Expressa, com transporte de donativos para localidades em situação de emergência decretada. Em 2024, foram transportadas mais de 35 mil toneladas de donativos, em solidariedade à população do Estado do Rio Grande do Sul, que sofreu com intensas chuvas.

18.2.2 Disponibilizados mais de 1.300 eletrodomésticos eficientes, em todas as SEs, contribuindo para a redução do consumo de energia elétrica nas unidades.

18.2.3 Realização de concurso público nacional para o preenchimento de 3.511 vagas voltadas a cargos de nível médio e superior, a fim de preencher vagas, conforme a necessidade das áreas, abrindo portas para novos talentos.

18.2.4 Parceria com o Ministério da Fazenda e o Serasa (Serviços de Assessoria S.A.) para a realização do Mega Feirão Serasa e Desenrola, que envolveu 700 empresas de todos os segmentos e concessionárias de energia e água de todo o País, viabilizando a renegociação das dívidas do Programa Desenrola Brasil. Foram efetuados mais de 233 mil atendimentos, gerando 127 mil acordos assinados.

18.3 Logística

18.3.1 Criação de nova unidade Correios Log+, em Vitória/ES, elevando para 14 o total de unidades operadoras do serviço. Essa ampliação fortalece a importante posição dos Correios como provedor 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.

18.3.2 Criação de três novas unidades do Correios Log Supri, em Recife/PE, Vitória/ES e Curitiba/PR, totalizando 7 unidades. Em 2024, a receita do serviço atingiu R$ 54,1 milhões, passando de um crescimento de 1,25% em 2023 para 8,40% em 2024.

18.3.3 Execução de grandes operações logísticas como o Concurso Público Nacional Unificado - CNU, o Concurso dos Correios e a operação de mensageria do cliente Caixa Econômica Federal.

18.3.4 Renovação da frota própria de distribuição: aquisição de 1.502 veículos, sendo 50 furgões elétricos; 3.996 bicicletas cargo com baú; e 2.306 bicicletas elétricas; representando um investimento de R$ 345 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.

19 Reconhecimentos no Exercício 2024

19.1 Os Correios foram premiados na categoria Melhor Solução Alternativa de Entrega, no World Post & Parcel Awards 2024, com o produto e-Carta. Essa premiação internacional reconhece operadores postais de todo o mundo, tanto do serviço público quanto do privado. O julgamento é feito com base nos resultados positivos das ações e projetos de inovação.

19.2 A Empresa conquistou o Prêmio Reclame Aqui, na categoria Logística e Transporte - Grandes Operações. Esse reconhecimento, que recebeu mais que o dobro de votos em relação à segunda colocada, reflete o trabalho de excelência desenvolvido pelos Correios. O tratamento personalizado oferecido aos clientes foi fundamental para elevar a reputação da Empresa de "Não Recomendado" para a categoria "Bom", consolidando a confiança do público e contribuindo diretamente para os objetivos estabelecidos no Plano Estratégico e no Plano de Negócios da Empresa. Essa vitória representa um dos maiores reconhecimentos de atendimento e reputação no Brasil e celebra o empenho coletivo em oferecer serviços de excelência. Ainda sobre o Prêmio Reclame Aqui, os Correios concorreram, novamente, para o recebimento desse prêmio, com o serviço móvel pessoal Correios Celular, ficando em 1º lugar na categoria Serviços de Telecomunicações.

19.3 A Empresa foi vencedora do Prêmio A3P 2024 - Júri popular, promovido pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima - MMA, na categoria "Uso racional dos recursos naturais e bens públicos", com o projeto “Eficiência Energética nos Correios e Estacionamento Solar”, que consistiu na instalação de lâmpadas de *Light Emitting Diode* (Diodo Emissor de Luz) - LED, aliando tecnologia, economia, sustentabilidade e mais segurança nas unidades dos Correios; e o estacionamento solar, cuja geração de energia, mediante módulos fotovoltaicos, vem permitindo reduzir as despesas relativas à conta de energia elétrica do Edifício Correios Sede, contribuindo com a sustentabilidade.

19.4 Os Correios receberam menção honrosa na categoria "Iniciativas Públicas em favor da Mobilidade Sustentável", pela aquisição de bicicletas elétricas. Em sua 2ª edição, o Prêmio Parque de Mobilidade Urbana - PMU reconhece iniciativas (públicas e privadas) e pessoas que promovam a mobilidade urbana sustentável, segura e inclusiva. Proporciona ainda, visibilidade e, o mais importante, a possibilidade de escalabilidade dos projetos apresentados.

19.5 Na avaliação da governança integrada e das práticas socioambientais de 387 organizações da administração pública federal, realizada pelo TCU, por meio do novo Índice de Avaliação de Governança Organizacional - iESGo, que inclui parâmetros de sustentabilidade social e ambiental; os Correios alcançaram 94% no Índice ESG e 87,9% no Índice Integrado de Governança e Gestão Públicas – iGG, ante 73,9% obtido em 2021. No ranking geral, a Empresa figurou na 10ª posição e, entre as empresas públicas situou-se na 4ª posição.

19.6 Obtenção do Selo Prata pela realização do inventário corporativo de emissões de gases de efeito estufa, de acordo com o Programa Brasileiro GHG *Protocol* - PBGHG, coordenado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, e pela divulgação dos dados no site Registro Público https://registropublicodeemissoes.fgv.br/.

20 Perspectivas para 2025

A expectativa para 2025 é ampliar nosso escopo de atuação como parceiro dos Governos, utilizando nossa capilaridade e infraestrutura instalada e, com isso, proporcionar maior comodidade, celeridade e amplo acesso aos serviços públicos para o desenvolvimento sustentável nacional. Em paralelo, foram planejadas ações voltadas ao aumento da participação dos Correios no mercado de livre concorrência, principalmente no que se refere à ampliação da oferta de soluções para o comércio eletrônico.

A agenda 2025 prevê investimentos que ampliem soluções tecnológicas que impulsionem novos processos de negócios, aumentem nossa capacidade operacional e reduzam nossos impactos no meio ambiente.

A sustentabilidade continuará a ser tema central em nosso dia a dia. Esperamos evoluir ainda mais em nossos propósitos de caráter social e ambiental.

Todo o direcionamento da gestão estará amparado por ações estruturantes de governança, orientadas à efetividade e à melhoria do desempenho organizacional.

As principais perspectivas para 2025 são apresentadas a seguir:

a) contratação de serviço de consultoria técnica especializada para implementação do Programa de Modernização e Transformação Ecológica dos Correios, cuja atuação será estruturada em cinco etapas principais, que incluem: diagnóstico operacional; análise e

revisão crítica das iniciativas; estudo de viabilidade econômico-financeira do Programa; plano de investimento e financiamento para gestão financeira; e transferência de conhecimento para a gestão da execução do Programa;

b) fortalecimento e perenidade dos Correios, aliadas 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;

c) planejamento de investimentos dos Correios, vinculado aos objetivos estratégicos 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, bem como a renovação e a ampliação da frota de veículos, com vistas a aumentar a eficiência e eficácia da capacidade operacional instalada, e a mitigação do impacto ambiental;

d) realização de auditoria de terceira parte e, desse modo, obtenção do Selo Ouro pela realização do inventário corporativo de GEE, referente ao ano de 2024, de acordo com o Programa Brasileiro GHG *Protocol*, coordenado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, além da divulgação dos dados no site Registro Público;

e) licitação para 200 lojas do Correios Modular – CMD, conhecido no mercado como store in store (loja dentro de loja), que funciona em comércios e compartilha estrutura física e de pessoal;

f) expansão de unidades Correios Essencial – CEL (mais quatro unidades), visando impulsionar a universalização do atendimento e da distribuição com a viabilização de prestação de serviços postais básicos em pequenas localidades, bem como em áreas urbanas carentes;

g) intensificação da oferta do Correios Log Saúde, para os principais atores do segmento, sobretudo os Governos Federal, Estaduais e Municipais, oferecendo soluções logísticas completas para o setor médico, hospitalar e farmacêutico. O serviço inclui armazenagem, transporte especializado, logística reversa e entregas domiciliares de medicamentos e insumos, além de abastecimento de Unidades Básicas de Saúde - UBSs e transporte de materiais para exames;

h) credenciamento para implantação de Pontos de Coleta, canal complementar de atendimento que permite a captação de encomendas pré-postadas e a disponibilização de encomendas para retirada via Clique Retire. O desafio é alcançar 2.000 pontos até 2028, com a expectativa de ativar cerca de 900 pontos em 2025;

i) intensificação da oferta do Correios Gestão Doc, solução completa para a gestão documental de acervos físicos e digitais, abrangendo coleta, transporte, armazenagem, digitalização e preservação dos arquivos em condições adequadas;

j) avanços em estudos para oferta de soluções logísticas envolvendo a criação de uma plataforma voltada à integração dos principais elos da cadeia da agricultura familiar, conectando produtores rurais de pequeno e médio porte, cooperativas agrícolas e comerciantes de insumos;

k) ampliação da atuação dos Correios no comércio eletrônico, integrando a cadeia logística com soluções como marketing digital, vitrine virtual e sistemas de pagamento, para impulsionar a postagem de encomendas e criar receitas;

l) investimento de R$ 10,9 milhões para a modernização e renovação de móveis e equipamentos da rede de atendimento, visando aprimorar a qualidade dos serviços prestados e oferecer um ambiente mais moderno e eficiente para os usuários;

m) investimentos na ordem de R$ 175 milhões na manutenção da infraestrutura de dados e telefonia, visando suportar os processos de negócio da cadeia de valor dos Correios;

n) projeto-piloto no Complexo Cajamar para contratação de gestão integrada de *facilities*, contemplando os serviços continuados de manutenção predial e de equipamentos e sistemas prediais, serviços gerais e serviços de segurança patrimonial;

o) possibilidade de utilização dos créditos de carbono, oriundos da preservação de áreas verdes de imóveis dos Correios para compensar o efeito dos gases de efeito estufa registrados pelos Correios em seu Inventário, a partir da regulamentação da temática;

p) continuidade na implementação de melhorias nos controles internos, relativos aos processos judiciais, inclusive mediante substituição do Sistema de Acompanhamento Processual – IUS, bem como a criação de órgão especializado em contencioso de risco; e

q) atualização da Cartilha de Contingência, que contém as diretrizes e orientações sobre contingenciamento e provisionamento dos processos judiciais e administrativos.

Somos uma organização com 362 anos, guiada pelas necessidades da sociedade. Viabilizamos cidadania. Nossas contribuições como empresa pública, braço do Governo Federal, podem ser sentidas em cada canto do Brasil. Estamos em uma busca constante por melhorias, para bem servir nosso público.

Até 2025!

21 Demonstrações Financeiras

Acesse as demonstrações financeiras por meio do *link:*

https://www.correios.com.br/acesso-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

HILTON ROGÉRIO MAIA CARDOSO
Diretor de Negócios

LOIANE DE CARVALHO BEZERRA DE MACEDO
Diretora Econômico-Financeiro

GETÚLIO MARQUES FERREIRA
Diretor de Gestão de Pessoas

JULIANA PICOLI AGATTE
Diretora de Governança e Estratégia
Respondendo pela Diretoria de Operações