

COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO CORREIOS



Abril de 2013 a Abril de 2014

PERFIL DOS CORREIOS

Em 2013, os Correios comemoraram 350 anos de atividade postal no Brasil a data oficial de início dos serviços no País é 25 de janeiro de 1663. Desde então, a organização dessa atividade vem passando por diversas transformações, sempre com o objetivo de adequar a prestação de serviços às necessidades da sociedade.

Foi assim que se chegou, no final da década de 60, à atual condição de empresa regida por legislação federal, sediada no Setor Bancário Norte Quadra 1 Bloco A - Brasília - DF, CEP 70002-900, inscrita no CNPJ/MF 034028316/0001-03, de natureza pública de direito privado, vinculada ao Ministério das Comunicações.

A primeira mudança recente ocorreu em 2009, com a definição da nova identidade corporativa dos Correios. Nessa alteração, a sustentabilidade foi incluída como um dos valores da empresa.

Em 2011, por meio da Lei 12.490 e da aprovação de um novo Estatuto Social, o governo federal iniciou um processo de modernização e fortalecimento da estatal, com autorização para diversificação de suas atividades e a adoção de instrumentos mais eficazes de gestão corporativa.

Com a nova legislação, os Correios podem atuar no exterior, além de prestar serviços postais eletrônicos, financeiros e de logística integrada. A instituição ainda pode constituir subsidiárias, adquirir controle ou participação acionária em empresas já estabelecidas e firmar parcerias comerciais que agreguem valor a sua marca e a sua rede de atendimento.

Essas mudanças já foram efetuadas por outros grandes operadores postais em todo o mundo e, na prática, alinham os Correios ao cenário atual de modernidade e garantem a sustentabilidade da empresa, de forma a manter a universalização do serviço postal, prevista na legislação e ainda essencial em uma nação de dimensões continentais.

Para manter a prestação de serviços cada vez mais adequados à sociedade, os Correios contam com a credibilidade acumulada ao longo dos séculos, a presença nacional proporcionada por uma rede de mais de 12 mil pontos de atendimento em todos os municípios do Brasil e um corpo funcional de 125 mil trabalhadores.

No ano de 2013, como resultado do processo de modernização, os Correios firmaram parcerias com instituições públicas e privadas, do Brasil e do exterior, para a oferta dos serviços postais

eletrônicos, financeiros e de logística integrada e o início de seu processo de internacionalização.

Com um planejamento estratégico de longo prazo focado no aprimoramento de processos para oferta de serviços de comunicação que dialoguem com as novas tecnologias e as necessidades dos cidadãos e das empresas, a estatal visa atingir a condição de empresa de classe mundial.

O endereço da página institucional na internet é: www.correios.com.br.

IDENTIDADE CORPORATIVA

Negócio: Soluções que aproximam

Os Correios passam a oferecer à sociedade muito mais que produtos e serviços. A empresa quer entender a necessidade de seus clientes e com isso focar em soluções adequadas que permitam aproximá-los de pessoas e organizações onde quer que estejam, encurtando distâncias.

Missão: Fornecer soluções acessíveis e confiáveis para conectar pessoas, instituições e negócios, no Brasil e no mundo

Os Correios querem mostrar ao mundo que são uma empresa dinâmica e preocupada em entender a necessidade e o anseio dos seus clientes. E, assim, se comprometem em oferecer produtos e serviços de qualidade, que atendam plenamente às necessidades dos clientes e da sociedade, cumprindo o compromisso de pontualidade e segurança e promovendo a integração sem fronteiras.

Visão: Ser uma empresa de classe mundial

O desafio dos Correios é estar entre as organizações que são consideradas as melhores do mundo em gestão organizacional e que se destacam pelas suas práticas e respectivos

resultados. Empresas que promovem interna e externamente a reputação da excelência dos produtos e serviços que oferecem, contribuem para a competitividade do País e, de alguma forma, para a melhoria da qualidade de vida da sociedade. Significa que a empresa busca ser exemplar, com resultados iguais ou superiores em comparação com os referenciais de excelência, podendo ser considerada líder em seu setor de atuação.

Valores: Ética, meritocracia, respeito às pessoas, compromisso com o cliente, sustentabilidade

1. Os Correios acreditam e praticam os seguintes princípios:
2. Ética, pautada na transparência em seus relacionamentos e em boas práticas de governança;
3. Meritocracia, pela valorização dos empregados por seu conhecimento e competência;
4. Respeito às pessoas, com tratamento justo e correto à força de trabalho;
5. Compromisso com o cliente, garantindo o cumprimento da promessa de eficiência de seus produtos e serviços; e
6. Sustentabilidade, buscando sempre

o equilíbrio entre os aspectos social, ambiental e econômico, para garantir a lucratividade, respeitando as pessoas, a sociedade e o meio ambiente.

INFORMAÇÕES ORGANIZACIONAIS

A estrutura organizacional dos Correios compreende o conjunto ordenado de responsabilidades, autoridades, vinculações hierárquicas, funções e descritivo das áreas e órgãos. É representada pela Administração Central, que compreende o Conselho Fiscal, o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva, o Comitê Executivo, os Departamentos, Centros de Serviços e órgãos de mesmo nível, e pela Administração Regional, composta das Diretorias Regionais.

Informações Organizacionais

Tipo de Organização: Empresa Pública

Nome da Organização: Empresa

Brasileira de Correios e Telégrafos

Endereço: Administração Central

SBN - Quadra 01 Bloco A - Ed. Sede dos Correios

Cidade: Brasília-DF

CEP: 70002-900

Website: www.correios.com.br

Gestores

Nome: Wagner Pinheiro de Oliveira

Título: Presidente

Telefone: (61) 3426 2000

E-mail: presidencia@correios.com.br

Nome: Alexandre Sousa Case

Título: Chefe do Departamento de

Relacionamento Institucional

Telefone: (61) 3426 2140

E-mail: ascase@correios.com.br

Nome: Maria de Fátima Gomes Pinheiro

Título: Gerente de Responsabilidade Social

Telefone: (61) 3426 2511

E-mail: mfat@correios.com.br

APRESENTAÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO CORREIOS 2014

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) apresenta o Relatório de Comunicação de Progresso relativo ao exercício 2013. Nesse relatório são apresentadas as ações empreendidas pela empresa com o objetivo de contribuir para a plataforma de ações governamentais e de políticas públicas que assegurem a todos uma existência digna, conforme os ditames da justiça social, o que, por conseguinte, fortalece seu compromisso público de engajamento e promoção dos 10 princípios apresentados pelo Pacto Global das Nações Unidas.

A empresa enfrenta a exclusão postal e empreende a universalização de seus serviços. Como empresa pública e agente de integração nacional, a atuação dos Correios tem se pautado em prestar à sociedade serviço postal básico, em observância aos ditames da universalização, o que confere aos serviços prestados um caráter inclusivo e igualitário. As agências distribuídas em todo o País possibilitam à empresa ser um dos operadores de serviços de interesse social. Alinhado a esse objetivo estratégico de alcance social, continuamente estão sendo promovidas ações de tratamento que minimizem os impactos sociais e ambientais

significativos dos serviços prestados e ações que possam contribuir para o desenvolvimento social.

Período de Relato:

abril de 2013 a abril de 2014

Contato:

Maria de Fátima Gomes Pinheiro

Gerente Corporativa de Responsabilidade Social

Departamento de Relacionamento

Institucional - DERN

mfat@correios.com.br (61) 3426-2511

Envio:

17/04/2014

CARTA DO PRESIDENTE

PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS

2ª Comunicação de Progresso

Mensagem do Presidente,

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos vem renovar o seu compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas.

Informamos que os dez princípios expressos no Pacto foram integrados às estratégias e operações da nossa empresa, objetivando tornar o Correio Brasileiro uma organização mais justa, mais humana, mais igualitária e socialmente responsável.

Reafirmamos o nosso comprometimento público em implementar ações que fortaleçam, cada vez mais, os princípios vinculados ao Pacto Global. Este comprometimento ocorre, não apenas, perante os nossos trabalhadores, mas, da mesma forma, com relação aos cidadãos, aos nossos clientes e fornecedores, aos órgãos comunitários, à sociedade e ao governo.

Estamos multiplicando as iniciativas em prol da implementação das boas práticas de governança

corporativa, da transparência nas nossas ações e nos nossos negócios, da valorização das pessoas, da eliminação de toda e qualquer forma de discriminação, da redução das desigualdades e da promoção de uma maior inclusão social.

Nossas ações avançam no diálogo com os sindicatos e com todas as entidades representativas, na prática de negociações coletivas permanentes e na implementação de condições dignas e saudáveis nos nossos setores de trabalho, humanizando a convivência e as atividades laborais.

Estamos empenhados na redução dos impactos ambientais nas nossas unidades corporativas. Elencamos, entre as nossas prioridades, um forte compromisso com a preservação do meio ambiente e com a sustentabilidade e um futuro de solidez para nossa própria empresa.

A Comunicação de Progresso já está disponível aos nossos trabalhadores e à sociedade brasileira no site dos Correios (www.correios.com.br).

O Correio Brasileiro está sinceramente honrado em participar do Pacto Global das Nações Unidas. Vamos redobrar os nossos esforços para contribuir positivamente com os objetivos e princípios do Pacto, aprimorando as práticas de gestão, fortalecendo o diálogo e a transparência, promovendo o

crescimento sustentável e fortalecendo a cidadania.

WAGNER PINHEIRO DE OLIVEIRA

Presidente da Empresa Brasileira
de Correios e Telégrafos - ECT



PRINCÍPIO 1: APOIAR E RESPEITAR OS DIREITOS HUMANOS RECONHECIDOS INTERNACIONALMENTE NA SUA ÁREA DE INFLUÊNCIA

Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, da Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República SPM/PR

Compromisso da ECT que consiste em desenvolver novas concepções na gestão de pessoas e na cultura organizacional para alcançar a equidade de gênero e raça no mundo do trabalho.

Valorizando suas 30 mil trabalhadoras em todo o País, os Correios aderiram voluntariamente ao Programa Pró-Equidade em 2011, quando passou a fortalecer iniciativas que promovam a cidadania de gênero e raça e a defesa dos direitos humanos. Em reconhecimento à adoção de práticas exemplares no ambiente de trabalho, em 2013 a empresa foi agraciada com o Selo Pró-Equidade de Gênero e Raça 4ª Edição, concedido pela SPM/PR, com apoio da Seppir, ONU Mulheres e OIT, que desde 2005 orientam as empresas participantes a desenvolver processos que transformem práticas de igualdade em instrumento de gestão. Entre as ações empreendidas, destacam-se:

Disponibilização e divulgação do Curso Diversidade (EaD)

Realização da ação: Dia Internacional da Mulher Empoderamento das Mulheres: a presença feminina nos espaços de poder

Publicação de matéria na mídia interna sobre o Dia do Índio

Realização do Seminário Relações de Gênero, Étnico-raciais e Valorização da Diversidade no ambiente corporativo em parceria com as empresas participantes do Ciclo das Estatais

Realização da 1ª Oficina do Pró-equidade para os representantes regionais e membros do GT Nacional do Pró-equidade

Realização do III Fórum dos Direitos Humanos Negras e Negros nos Correios: Conquistas e Desafios

Publicação de matéria na mídia interna sobre o Dia da Consciência Negra

Publicação de matéria na mídia interna sobre o Dia Internacional para Eliminação da Violência contra as Mulheres

Princípios de Empoderamento das Mulheres

Iniciativa conjunta do Fundo de Desenvolvimento das Nações Unidas para a Mulher (Unifem) e do Pacto Global das Nações Unidas. Objeto: compromisso de apoiar a promoção de igualdade entre homens e mulheres, bem como o esforço para eliminar todas as formas de discriminação.

Acordo de Cooperação Técnica com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República SDH/PR

Objeto: estabelecimento de parceria visando à implementação de ações conjuntas de promoção de Direitos Humanos.

Entre as ações empreendidas, destacam-se:

Realização de patrocínio ao Fórum Mundial de Direitos Humanos (comitê organizador, estande institucional, apresentação cultural e de atividade autogestionada Trabalho Decente para o Jovem: Jovem Aprendiz dos Correios)

Participação na Campanha de Mobilização Nacional pela Certidão de Nascimento e Documentação Básica, com as diretorias regionais do Norte e Nordeste

Doação ao Fundo Nacional do Idoso

Assinatura do 2º Termo Aditivo
ao Acordo de Cooperação para
continuidade das ações em 2014

Acordo de Cooperação Técnica com a Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial da Presidência da República - SEPPIR/PR

Objeto: implementação de ações
conjuntas que assegurem a adesão da ECT à
campanha Igualdade Racial é pra Valer.

Entre as ações empreendidas, destacam-se:

Participação na Solenidade de Comemoração
dos 10 anos da SEPPIR e lançamento do
selo Luta Contra a Discriminação Racial

Realização da exposição Orisun Asa: Celeiro
de Brasilidade, no Museu dos Correios,
retratando a presença negra na filatelia

Lançamento do Sistema Aberto de Seleção
de Patrocínio, com reserva de percentual
de vagas para propostas de proponentes
que se autodeclararam pretos e pardos,
de acordo com definição do Instituto
Brasileiro de Geografia e Estatística

Exposição multimídia Lia - A Ilha e a Ciranda,

recontando a história de Lia (Diva da
música negra) e sua ciranda misturando
música, história e arte contemporânea

Realização do III Fórum dos Direitos
Humanos Negras e Negros nos
Correios: Conquistas e desafios

Remontagem de parte da exposição
Orisun Asa: Celeiro de Brasilidade
no III Fórum dos Direitos Humanos

Participação com estande institucional
e lançamento de selo personalizado na
III CONAPIR Conferência Nacional
de Promoção da Igualdade Racial

Celebração do Dia Nacional da Consciência
Negra, com o lançamento de carimbo
comemorativo e participação da
Ministra Luiza Bairros, na Brasileira

Assinatura do 2º Termo Aditivo ao Acordo
de Cooperação com a SEPPIR/PR, para
dar continuidade às ações em 2014

Pessoa com Deficiência

Promoção de iniciativas que oferecem às
pessoas com deficiência oportunidade de
aquisição de conhecimentos e habilidades

profissionais para inserção no mercado de
trabalho de forma mais competitiva, além de
promover a sua interação por meio de atividades
socioeducativas, culturais e desportivas oferecidas
pela empresa. Em 2013, o programa contava com
1.295 participantes, em 15 diretorias regionais.

Internacional

A ECT prosseguiu suas atividades junto a
organizações internacionais do setor postal, como
a Associação Internacional das Comunicações de
Expressão Portuguesa (AICEP) e a International
Post Corporation (IPC). Com a IPC, cabe mencionar
as ações voltadas para o desenvolvimento
sustentável no âmbito do programa EMMS,
destinado à medição e ao monitoramento do
impacto ambiental das atividades postais.

PRINCÍPIO 2: ASSEGURAR A NÃO PARTICIPAÇÃO DA EMPRESA EM VIOLAÇÕES DOS DIREITOS HUMANOS

Compromissos e Acordos firmados

Acordos de Cooperação Técnica e/ou Compromissos firmados com Órgãos Governamentais ou Entidades, a saber:

Secretaria de Políticas para as Mulheres SPM/PR (Pró-equidade de Gênero e Raça), Secretaria de Direitos Humanos SDH/PR, Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial - SEPPIR, ONU Mulheres (Princípios de Empoderamento das Mulheres).

Em 2013, foram assinados os Termos Aditivos para prorrogação dos Acordos de Cooperação Técnica. Entre as atividades vinculadas a esses compromissos destacam-se:

Participação no Fórum Mundial de Direitos Humanos (comitê organizador, estande institucional, apresentação cultural e atividade autogestionada Trabalho Decente para o Jovem: Jovem Aprendiz dos Correios);

Participação na Campanha de

Mobilização Nacional pela Certidão de Nascimento e Documentação Básica, com as DRs do Norte e Nordeste;

Doação ao Fundo Nacional do Idoso; Participação na Solenidade de Comemoração dos 10 anos da SEPPIR e lançamento do selo Luta Contra a Discriminação Racial;

Realização da exposição Orisun Asa: Celeiro de Brasilidade, no Museu dos Correios, retratando a presença negra na filatelia;

Lançamento do Sistema Aberto de Seleção de Patrocínio, com reserva de percentual de vagas para propostas de proponentes que se autodeclararam pretos e pardos, de acordo com definição do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística;

Exposição multimídia Lia - A Ilha e a Ciranda, recontando a história de Lia (Diva da música negra) e sua ciranda misturando música, história e arte contemporânea;

Realização do III Fórum dos Direitos Humanos Negras e Negros nos Correios: Conquistas e desafios;

Remontagem de parte da exposição Orisun Asa: Celeiro de Brasilidade

no III Fórum dos Direitos Humanos;

Participação com estande institucional e lançamento de selo personalizado na III CONAPIR Conferência Nacional de Promoção da Igualdade Racial;

Celebração do Dia Nacional da Consciência Negra, com o lançamento de carimbo comemorativo e participação da Ministra Luiza Bairros, na Brasília.

Acordo de Cooperação Técnica com o Conselho Nacional do Serviço Social da Indústria SESI/CNI

Objeto: estabelecer ações para viabilizar a capacitação e a empregabilidade de jovens vítimas de exploração sexual, inscritos no Projeto ViraVida.

Em 2013, foi assinado o Acordo de Cooperação Técnica nº 002/2013 entre ECT e CN/SESI com o objetivo de viabilizar a capacitação e empregabilidade de jovens vítimas de exploração sexual.

Em 2013, os jovens participantes do ViraVida foram incluídos nos Programas Jovem Aprendiz e de estágio de nível médio.

Comitê de Entidades do Combate à Fome e pela Vida - COEP

Os Correios são signatários do termo de adesão

firmado em 1993. Com o objetivo de revitalizar e tornar ativa a participação dos Correios no contexto de implementação de ações articuladas pelo COEP em todo o Brasil, em 2012 foi solicitada a designação, por portaria específica, de empregado em cada diretoria regional para compor comissão de representação técnica regional nas Comissões Executivas do COEP estaduais e municipais.

PRINCÍPIO 3: APOIAR A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E RECONHECER O DIREITO À NEGOCIAÇÃO COLETIVA

Diálogo permanente com sindicatos, entidades e federações.

Principais ações empreendidas:

Discussão de diversas questões com a representação dos trabalhadores, como distribuição domiciliária, inovações tecnológicas, registro de ponto, trabalho aos sábados e feriados, saúde do trabalhador, questão da mulher e treinamentos, visando à celebração do Acordo Coletivo de Trabalho

Instituição de Mesas Nacionais e Regionais de Negociação Permanente, com o objetivo de manter um canal contínuo e constante com as representações dos empregados, tanto em nível nacional como local, como forma de democratização das relações de trabalho nos Correios

Manutenção do Adicional de Atividade de Distribuição e/ou Coleta para as empregadas na atividade de carteiro, também durante a prorrogação da licença gestante (Alínea d da Cláusula 27 do Acórdão/TST vigente)

PRINCÍPIO 4: ELIMINAR TODAS AS FORMAS DE TRABALHO FORÇADO OU COMPULSÓRIO

Realização de Concurso Público

Realização de concurso público para seleção de empregados. Os Correios não têm em sua cadeia produtiva nenhum trabalhador infantil ou em situação de trabalho forçado ou compulsório. Como empresa pública, contrata seus trabalhadores por concurso público, por meio de editais que estabelecem todas as condições para contratação, incluindo a idade mínima de 18 anos, conforme previsto em lei.

PRINCÍPIO 5: ERRADICAR EFETIVAMENTE TODAS AS FORMAS DE TRABALHO INFANTIL DA SUA CADEIA PRODUTIVA

Realização de Concurso Público

Realização de concurso público para seleção de empregados. Os Correios não têm em sua cadeia produtiva nenhum trabalhador infantil ou em situação de trabalho forçado ou compulsório. Como empresa pública, contrata seus trabalhadores por concurso público, por meio de editais que estabelecem todas as condições para contratação, incluindo a idade mínima de 18 anos, conforme previsto em lei.

No processo de contratação de Jovens Aprendizizes, a idade mínima é de 14 anos, também previsto em lei.

Inserção de critérios nos editais e contratos com fornecedores

Uma das formas utilizadas para demonstrar o comprometimento, por parte dos Correios, com as questões socioambientais, a empresa elaborou e publicou em seu site institucional a Cartilha do Fornecedor, que explicita como normas de conduta ética devem ser incorporadas ao relacionamento com fornecedores para total observância às disposições legais e normativas

em relação à legislação socioambiental. Quanto à postura por parte dos fornecedores, a cartilha orienta que, entre outras questões, há necessidade de observar o item Responsabilidade Social, com adoção de práticas social e ambientalmente responsáveis e possíveis parcerias para a construção de uma sociedade sustentável. A título de exemplo, destacam-se os seguintes tópicos:

Não utilização de trabalho escravo ou forçado em sua cadeia produtiva, assim como menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ressalvada a contratação de aprendizes, a partir dos 14 anos, nos termos na lei;

Respeito e valorização da diversidade, garantindo tratamento justo, repudiando preconceitos e discriminações de gênero, orientação sexual, etnia, raça, credo ou de qualquer outra forma.

PRINCÍPIO 6: ESTIMULAR PRÁTICAS QUE ELIMINEM QUALQUER TIPO DE DISCRIMINAÇÃO NO EMPREGO

Pró-Equidade de gênero e raça

Em 2013 foram desenvolvidas cerca de 55 ações (fóruns, seminários, palestras, debates e outras) na Administração Central e nas diretorias regionais com abordagens voltadas para as questões de gênero, étnico-racial e valorização da diversidade, entre outras.

A empresa assinou ainda a Declaração de Interesse em participar da 5ª edição do programa, pactuando um plano de ação com atividades a serem desenvolvidas no biênio 2013/2015.

Pró-Equidade de Gênero e Raça: realização de 48 ações voltadas ao tema; recebimento do Selo Pró-equidade de Gênero e Raça 4ª Edição; adesão à 5ª edição do Pró-equidade e elaboração do plano de ação para o biênio 2013/2015.

Principais ações regionais vinculadas ao Pró-equidade:

Projeto Correios Negro: visa disseminar a cultura afrobrasileira e inserir as empregadas e os empregados no contexto de debates

sobre promoção da igualdade racial

Projeto Promotoras e Promotores Postais de Cidadania PPCs: visa empoderar as mulheres na busca de seus direitos e capacitá-las para disseminação nas comunidades em que residem e/ou exercem suas atividades profissionais

Outubro Rosa: movimento mundial que tem a intenção de chamar a atenção para o combate ao câncer de mama e a importância do diagnóstico precoce. O termo Outubro Rosa refere-se à cor rosa, que simboliza em todo o mundo a luta contra o câncer de mama.

PRINCÍPIO 7: ASSUMIR UMA ABORDAGEM PREVENTIVA, RESPONSÁVEL E PROATIVA PARA OS DESAFIOS AMBIENTAIS

Sistema de Gestão Ambiental dos Correios SGAC

No ano de 1999, os Correios iniciaram oficialmente estudos para prover a empresa de elementos capazes de garantir a inserção de critérios ambientais ao modelo de gestão empresarial praticado por ela. Para tanto, foi constituído um grupo de trabalho, composto por representantes da então Assessoria da Qualidade (ASQUA), das Diretorias Executivas e da diretoria regional do Rio Grande do Sul, que teve como principal objetivo desenvolver as seguintes atividades:

Diagnosticar os impactos ambientais significativos gerados pela empresa para executar as suas atividades postais

Estudar as práticas e orientações existentes, interna e externamente, no que diz respeito à preservação do meio ambiente

Propor a Política Ambiental da empresa

Apresentar modelo de gestão e plano de ações voltadas para aprimorar

seu desempenho ambiental e para a preservação do meio ambiente

O primeiro diagnóstico foi realizado por uma consultoria externa com o propósito de realizar o Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais (LAIA), quando foram identificados os impactos significativos causados pela empresa ao meio ambiente. Com base nestas informações e no resultado final obtido, foi elaborada a proposta de um Programa Nacional de Gestão Ambiental para a empresa, que tomou como referências os itens apontados a seguir:

Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental SGA, com base na Norma ISO 14001:2004

Efetivação de ações ambientais capazes de promover a melhoria do desempenho ambiental da empresa e contribuir com a preservação do meio ambiente

Com o intuito de atender esses pontos, foi formatado, com a participação de representantes de todas as áreas da empresa, o Sistema de Gestão Ambiental dos Correios (SGAC), aprovado, em dezembro de 2010, pela Diretoria Executiva.

O SGAC tem como principal objetivo propor

soluções para que a empresa atinja um desempenho ambiental correto, por meio do gerenciamento dos seus impactos ambientais significativos e da busca contínua de melhoria de processos, serviços e produtos oferecidos pela empresa. O sistema foi elaborado tendo como referencial os requisitos estabelecidos pela Norma Brasileira ABNT ISO 14001:2004 e com a proposta de ser uma das ferramentas a ser utilizada para o alcance do nível de maturidade pretendido no Plano Estratégico Correios 2020, que definiu como Visão Ser uma Empresa de Classe Mundial e elegeu a Sustentabilidade (Social/ Ambiental/ Econômica) como um dos seus valores estratégicos.

A ISO 14001 indica que, após a etapa de identificação dos aspectos e impactos ambientais, as organizações devem definir os objetivos e, depois, fixar as correspondentes metas ambientais. O propósito desse elemento da norma é que, com o estabelecimento e implementação de objetivos e metas ambientais, a evolução dos delineamentos para a melhoria do desempenho ambiental da empresa seja estabelecida.

Para tanto, foi elaborado, também por representantes de todas as áreas da empresa, o Plano de Ações Ambientais Corporativas (PAAC), que contempla 33 ações propostas pela presidência

e vice-presidências, priorizando os objetivos e metas ambientais a serem implantadas pela empresa, tendo como base a legislação ambiental vigente e os aspectos ambientais identificados como significativos, de acordo com as seguintes intenções:

Racionalizar o consumo de recursos naturais

Reduzir, mitigar e/ou compensar a emissão de gases de efeito estufa

Realizar a gestão adequada dos resíduos sólidos recicláveis e perigosos nas atividades postais

Desenvolver e comercializar produtos e serviços ecoeficientes, de forma a assegurar aos clientes e consumidores o comprometimento da empresa com uma gestão ambiental responsável

Desenvolver, junto a seus empregados e terceirizados, a conscientização para as boas práticas ambientais no trabalho, na família e na comunidade

As ações ambientais corporativas contempladas no PAAC permitem realizar uma grande mobilização interna em torno da redução do consumo de recursos naturais, redução da emissão de gás carbônico e do combate ao desperdício por meio de uma

abordagem ainda inédita na ECT. Até então, tais esforços enfocaram o aspecto econômico (redução de custo e de melhoria do resultado financeiro) e ao se adicionar o componente ambiental, o foco passa a ser também a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento sustentável.

Inventários Corporativos de Emissão de gás Carbônico (CO₂)

Na Conferência das Nações Unidas (ONU) sobre o Desenvolvimento Sustentável RIO+20, precisamente no dia 21 de junho de 2012, foi firmado, pelo presidente da empresa, a adesão também voluntária dos Correios ao Programa Global de Redução de Emissão de Carbono no Setor Postal, coordenado pela International Post Corporation (IPC). Os participantes que aderem ao programa comprometem-se coletivamente com a meta de redução de 20% de carbono até 2020 (ano base de 2008). Com este ato, o correio brasileiro tornou-se o primeiro operador latinoamericano a integrar o programa e sua adesão ao sistema de monitoramento e mensuração ambiental é um marco significativo tanto para a IPC como para os esforços de sustentabilidade empreendidos pela empresa, pois foi assumido publicamente o compromisso de redução de 20% das emissões de CO₂ até 2020. A ferramenta de medição e monitoramento de

emissão de carbono (CO₂), identificado com o mais significativo impacto gerado pelo setor postal, utilizada pelo Programa Environmental Measurement and Monitoring System (EMMS), gera um sistema de pontuação individual e avaliação customizada para cada empresa participante. Os dados do desempenho são avaliados tendo como referencial 20 indicadores e seis áreas do negócio postal, a saber: cartas, encomendas, serviços expressos (doméstico e internacional), logística, rede de varejo e serviços financeiros. Desta forma, desde 2012, os Correios começaram a realizar anualmente inventários corporativos de emissão de gás carbônico e, assim, passaram a medir e monitorar de forma sistêmica e transparente o impacto identificado também pelos grandes clientes dos Correios de diversas partes do mundo, como o impacto ambiental mais adverso gerado pelas empresas postais, segundo pesquisa realizada e coordenada pela IPC, no ano de 2008.

1º Inventário Corporativo de Emissão de Gás Carbônico (CO₂) A realização de inventários de emissão de CO₂ no setor postal brasileiro é uma das ações previstas com o desdobramento do Sistema de Gestão Ambiental dos Correios, que permitiu o engajamento da empresa de forma irrefutável na solução desse imenso desafio para a sustentabilidade

e qualidade de vida do planeta, que é contribuir com a redução do aquecimento global. O 1º Inventário de Emissões de Gás de Carbônico (CO₂) realizado pela empresa, em 2013, foi referente às atividades postais executadas no decorrer do ano de 2012, e teve como resultado os valores, em toneladas, apresentados no quadro a seguir:

ESCOPO	FONTE DE EMISSÃO
Escopo 1 (1)	- Consumo de combustível da frota própria e alugada.
Escopo 2 (2)	- Energia elétrica comprada (kWh)
Escopo 3 (3)	- Consumo de combustível da frota contratada - Viagens aéreas a serviço

(1) Escopo 1 - Emissões diretas de CO₂ de fontes de emissão que são de propriedade da empresa ou controladas por ela.

(2) Escopo 2 - Emissões indiretas de CO₂ geradas pelo consumo de energia elétrica comprada.

(3) Escopo 3 - Outras emissões indiretas de CO₂ que não são de propriedade da empresa nem controladas por ela.

PRINCÍPIO 8: DESENVOLVER INICIATIVAS E PRÁTICAS PARA PROMOVER E DISSEMINAR A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Jovem Aprendiz dos Correios

Em conformidade com a legislação de aprendizagem, o curso de formação técnico-profissional em auxiliar administrativo, em parceria com as escolas do SENAI, com âmbito nacional, proporcionou oportunidade a cerca de 1800 jovens em 2013, dos quais mais de 400 participaram do programa atendendo ao requisito de pontuação pelo critério de vulnerabilidade socioeconômica (beneficiário do bolsa família, ViraVida, medida socioeducativa). Em 2013 também foi publicado novo edital de seleção com a oferta de 2.561 vagas, mais cadastro reserva, para atender cerca de 500 municípios. Em 2013, esta prática foi apresentada no Fórum Mundial de Direitos Humanos.

Outras ações desenvolvidas:

Produção de vídeo institucional sobre o Programa Jovem Aprendiz dos Correios

Formatura do Jovem Aprendiz em parceria com a diretoria regional de Brasília

Realização da atividade autogestionada Trabalho Decente para o Jovem: Jovem Aprendiz dos Correios, no Fórum Mundial de Direitos Humanos, possibilitando a participação de estagiários(as) da Administração Central e da diretoria regional de Brasília

Lançamento do edital de seleção com 2.562 vagas mais cadastro reserva

Programa de Estágio

Praticado desde 1991, tem por objetivo implementar ações dirigidas à inserção de estudantes no mercado de trabalho, contribuindo com a redução da exclusão social e sua escolarização, diminuindo a evasão escolar, no momento em que condiciona o estágio à matrícula e frequência de estudantes em instituições de ensino de nível médio e de nível superior. Em dezembro de 2013, os Correios contavam com 844 estagiários de nível médio, na Administração Central e em 21 diretorias regionais; e com 1.059 estagiários de nível superior, na Administração Central e em 26 diretorias regionais.

Começar de Novo

Programa que teve início em 2012, busca proporcionar a reeducandos dos sistemas prisionais,

em regime aberto ou semiaberto, oportunidade de reinserção social e experiência profissional mediante convênios com o Conselho Nacional de Justiça e as Secretarias de Estado da Justiça. No ano de 2013, o programa contou com 59 participantes. Em 2014, foi assinado pela empresa acordo de cooperação técnica com o Departamento Penitenciário Nacional (Depen), órgão do Ministério da Justiça, para capacitação profissional de reeducandos do sistema prisional de regime aberto e semiaberto que participam do Programa Começar de Novo nos Correios.

Atualmente, cerca de 99 reeducandos participam da iniciativa, desempenhando atividades auxiliares que contribuem para sua formação profissional e para redução de suas penas. Agora, com a parceria com o Depen, além da oportunidade de trabalho, terão também acesso a cursos técnicos profissionalizantes oferecidos pelo Pronatec, instituição criada pelo governo federal em 2011 com o objetivo de ampliar a oferta de cursos de educação profissional e tecnológica.

Papai Noel dos Correios

A Campanha Papai Noel dos Correios integra as ações de Responsabilidade Social da empresa. Teve início há 25 anos, com os empregados dos Correios que, mobilizados pela quantidade de

cartinhas endereçadas ao Papai Noel, se organizaram para respondê-las. A campanha é executada em todos os estados brasileiros desde 1997.

Em 2010, a Campanha Papai Noel dos Correios foi vinculada a um dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU), Educação básica de qualidade para todos, e também a preceitos de responsabilidade social empresarial. Essa vinculação configura uma importante iniciativa de convergência da atuação da ECT em prol da educação, sendo as crianças em situação de vulnerabilidade social as principais beneficiadas. Desenvolver a habilidade da redação de carta, de como endereçar, o uso do CEP e do selo postal são ações trabalhadas nas escolas. Em 2013, foram recebidas 1.011.443 cartas, das quais 515.422 foram adotadas. 2.753 escolas e instituições participaram da campanha, estabelecendo-se 897 parcerias com órgãos públicos e empresas.

Concurso Internacional de cartas

O Concurso Internacional de Redação de Cartas para Jovens é promovido anualmente pela União Postal Universal (UPU), sediada em Berna, Suíça, com o objetivo de desenvolver a habilidade de composição dos jovens, contribuir para o estreitamento das relações de amizade internacionais

e aprimorar a comunicação por meio da escrita. Participam estudantes com até 15 anos de idade, previamente selecionados nas etapas nacionais. Os Correios participam voluntariamente, pois o concurso está alinhado a um dos Objetivos do Milênio, que é Educação Básica de Qualidade para Todos, da Organização das Nações Unidas. Para os Correios, além do incentivo à educação, o concurso deve promover o incentivo à leitura e à produção textual. Em 2013, foi realizado o 42º concurso, que recebeu 5.151 redações de 3.055 escolas.

Centro Vocacional Tecnológico (CVT)

O CVT é uma iniciativa promovida pelos Correios que auxilia no combate ao desemprego e na qualificação profissional dos moradores de Benfica/RJ, comunidades de Manguinhos e arredores. Em 2013, foram oferecidos 23 cursos para cerca de 1.500 alunos.

EcoPostal

Promove o descarte adequado de malotes e uniformes sem condições de uso. Em 2013, foram doados 11.481 malotes e 16.243 uniformes usados pelos carteiros, contribuindo para a geração de emprego e renda a 1.482 beneficiados.

Patrocínio Esportivo e inclusão social

Os Correios são patrocinadores oficiais dos esportes aquáticos, futsal, tênis e handebol. Um desdobramento importante é a inserção social de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social por intermédio do esporte. Em 2013, promoveu-se a inserção social de 4.509 crianças e adolescentes de baixa renda.

Patrocínio Social

Em relação aos patrocínios efetuados pela empresa, cabe destacar projetos que tiveram desdobramento social, como o Casa de Artes do Terreirão Cultura, Educação e Profissionalização, que oferece oficinas de balé, canto, violão, artes plásticas, teatro e informática, além de promover eventos artísticos e culturais e a manutenção de uma biblioteca nas comunidades do Canal das Tachas (Terreirão), no Rio de Janeiro (RJ), onde são beneficiadas cerca de 200 crianças. O projeto Fábrica de Talentos Furacão atende cerca de 360 crianças em situação de vulnerabilidade social em Campo da Varginha, Complexo de Manguinhos no Rio de Janeiro/RJ, por meio de atividades esportivas de futsal. O Projeto Movimento Down atende primordialmente as pessoas com Síndrome de Down e suas famílias, para o melhor desenvolvimento

de seus potenciais e a conquista de uma vida autônoma. Conta com o apoio aos profissionais e entidades de atendimento e mobilização social, beneficiando 100 pessoas com Síndrome de Down, entre 6 meses e 29 anos, e 200 pessoas dentre familiares e rede de atendimento, no Complexo da Maré, no Rio de Janeiro/RJ. O projeto AFSU, Transformando Vidas Através do Esporte, tem como objetivo implantar e incentivar cada vez mais a prática desportiva, além de ocupar o tempo ocioso de cerca de 600 crianças e adolescentes entre 8 e 17 anos, de Umuarama/PR, procurando transmitir conceitos e valores de cidadania.

Vale ainda citar o patrocínio ao Festival Rock In Rio 2013, que mantém importante projeto de sensibilização de caráter social e ambiental intitulado Por um Mundo Melhor. O patrocínio esteve atrelado às ações realizadas e em particular ao extenso plano de compensação das emissões de CO2 do festival, fortalecendo a imagem dos Correios como empresa comprometida com práticas sustentáveis.

Total do investimento realizado diretamente em projetos sociais em 2013: R\$ 2.704.250,00

Patrocínios culturais: 64 projetos culturais foram patrocinados e o valor total investido correspondeu

a R\$ 12.566.706,96, ou seja, 84% da meta proposta de R\$ 15 milhões

Cerca de 17.069 crianças e adolescentes participaram dos eventos culturais promovidos pela empresa em seus espaços culturais.

Doação de Bens

Os Correios promovem a doação de bens por motivo de interesse social. A doação de bens possibilita a inclusão social, o desenvolvimento da comunidade, a melhoria da educação, a inclusão digital, a geração de renda, a profissionalização de jovens e famílias, dentre vários outros elementos necessários à promoção do desenvolvimento da sociedade. É uma ação que, além dos benefícios sociais, promove o descarte adequado de bens.

Tipo de bem patrimonial (computador, mobiliário, veículos, bicicletas e outros)	Quantidade doada em 2013
Computador	1928
Eletrônicos	1008
Mobiliário	3453
Bicicleta	467
Outros	310

Principais ações de tratamento dos impactos sociais

Objetos perdidos/extraviados

Ação	Resultados Obtidos
Acompanhamento mensal de objetos extraviados, alinhado à promoção de ações na carga de clientes mais indenizados.	Redução de aproximadamente 30% dos valores das indenizações.

Atraso de correspondência

Ações	Indicador de acompanhamento
Acompanhamento diário das manifestações de clientes cadastrados pelo Fale Conosco.	90% das manifestações respondidas em até cinco dias úteis.

Tratamento às ações emergenciais

Greve

Ação	Resultados Obtidos	Indicador de acompanhamento
Implementação do Plano de Continuidade do Processo Produtivo em nível nacional e regional: 1. Acompanhamento sistemático do movimento grevista e adoção de medidas emergenciais de redução do impacto da greve para a sociedade e para a empresa; 2. Suspensão da oferta dos serviços com hora marcada; 3. Promoção de modelos alternativos de entrega e deslocamento de equipes em apoio às unidades impactadas pela paralisação para minimização de atrasos; 4. Prestação de informações a clientes e sociedade sobre as condições para postagem e entrega de objetos nas localidades afetadas pela greve; 5. Adoção de estratégias provisórias para captação, triagem, transporte e distribuição de objetos postais.	Redução dos prejuízos causados à sociedade em razão de possíveis impactos decorrentes da paralisação dos serviços.	1. Percentual, por cargo, de efetivo em greve; 2. Percentual de carga afetada.
Monitoramento da paralisação dos empregados lotados na Central de Atendimento dos Correios para balanceamento da demanda entre as duas unidades.	Cliente é atendido, embora com aumento do tempo de espera e da quantidade de chamadas abandonadas.	O indicador para a operação normal consiste em 85% das chamadas atendidas em até 30 segundos.
Mesa de Negociação	Negociação	Acordo Coletivo de Trabalho ou Dissídio Coletivo
Pedido de Dissídio	Negociação	Acórdão expedido pelo TST

Mesas Permanentes	Negociação	Celebração do acordo em menor tempo
-------------------	------------	-------------------------------------

Assalto às agências e assalto a carteiros

A fim de minimizar o risco de assalto a unidades de atendimento e impactos adversos decorrentes desse tipo de ocorrência, os Correios instalaram em todas as unidades de atendimento recurso de segurança compreendido por: [REDACTED]

[REDACTED] Em determinadas unidades de atendimento são alocados de forma complementar os serviços de

[REDACTED] Para instalação desses recursos complementares, os Correios contam com uma ferramenta denominada Matriz de Investimento, que possibilita classificar as unidades de atendimento em níveis de investimento a partir da análise cruzada e concomitante de critérios, tais como: movimentação financeira da unidade, risco da unidade e histórico de delitos.

Com o objetivo de minimizar o risco de

assalto a carteiros e impactos adversos a eles e aos objetos postados pelos clientes, decorrentes deste tipo de ocorrência, os Correios alocam em determinadas linhas de transporte recursos de segurança compreendidos por: [REDACTED] [REDACTED] Para a alocação desses recursos, os Correios contam com uma metodologia própria, que possibilita classificar

as linhas de transporte em níveis de investimento a partir da análise cruzada e concomitante de critérios, tais como: região de circulação, histórico de delitos e atratividade da carga transportada. Além da alocação desses recursos de segurança, é prevista a capacitação em ações preventivas de segurança para todos os empregados, tanto nas unidades de atendimento quanto nas unidades de distribuição, bem como a celebração de Acordos de Cooperação Técnica com Órgãos de Segurança Pública, visando facilitar o desenvolvimento de ações de inteligência, investigação e repressão aos crimes cometidos contra os Correios.

Agências

Ação	Objetivos	Resultados
Emprego de recursos de segurança empresarial nas agências dos Correios	Preservar a integridade do objeto postal e a integridade física dos empregados, clientes e fornecedores.	Nível adequado de recursos de segurança empresarial.
Capacitação	Capacitar os empregados lotados nas agências de Correios sobre ações preventivas de segurança, visando mitigar o risco de ocorrências delituosas	Pessoas capacitadas.
SEPAT - Sistema de Segurança Patrimonial	Registrar os delitos ocorridos nas unidades da ECT, agilizar a comunicação de ocorrências e gerar informações para subsídio à tomada de decisão.	Redução do percentual de assalto nas agências dos Correios por meio de medidas preventivas.
Implantação da Central de Monitoramento	Monitorar e fiscalizar o ambiente de trabalho das agências como medida preventiva nas ocorrências de assaltos e outros delitos.	Redução do percentual de assalto nas agências dos Correios.

Carteiros

Ação	Resultados Obtidos	Indicador de acompanhamento
Manual de procedimentos de apoio ao carteiro vítima de roubo na distribuição (Pró-Carteiro)	Apoio e proteção ao empregado vítima de roubo	Mitigação dos resultados provenientes de assalto a carteiros.
TLT - Treinamento Local de Trabalho a carteiros	Treinamento de empregados para adoção de conduta de prevenção a assaltos e dos procedimentos a serem executados durante e após assalto.	Pessoas capacitadas.

Postagem de objetos proibidos

Ação	Objetivos	Resultados
Fiscalização eletrônica de objetos por verificações amostrais de objetos postais com a utilização de equipamentos de raios-X e espectrômetro de massa.	Dar cumprimento às disposições da Lei Postal (6.538/78)	Prevenção da circulação de objetos proibidos e/ou perigosos no tráfego postal.
Operações conjuntas com a Polícia Federal na entrega programada	Atuar em operações conjuntas com a Polícia Federal na entrega programada e na apreensão de drogas e de objetos de contrabando.	Redução do número de objetos a serem contrabandeados e do número de drogas em circulação.

Resultados (2012/2013)		
	Qtd./Ano 2012	Qtd./Ano 2013
Objetos Fiscalizados	9.661.795	11.833.511
Objetos Apreendidos	11.841	9.760

Acessibilidade

As ações de promoção de acessibilidade foram identificadas a partir da necessidade de atender à legislação vigente e determinações das normas técnicas pertinentes: Decreto 5296, de 2/12/2004, que regulamenta a Lei nº 10.048, de 8/11/2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica; Lei nº 10.098, de 19/12/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida; e NBR nº 9050/2004, que trata da acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Quantidade de unidades de Correios

adaptadas à acessibilidade no ano de 2013

Nas unidades contempladas no Plano de Obras são executados serviços distintos, atendendo às necessidades específicas de cada edificação e sua ocupação. Devido à diversidade de serviços executados em cada obra, as unidades não são quantificadas e identificadas por itens específicos. Entretanto, com base em uma análise preliminar dos questionários respondidos pelos gestores das agências até 30/1/2014, são apresentadas a seguir as informações gerais relativas aos itens mais relevantes de acessibilidade locomotiva:

Agências com rampas de acesso ao hall de atendimento	53%
Agências com piso tátil no hall de atendimento	20%
Agências com sanitário acessível	27%
Agências com balcão acessível	50%

Ações de promoção da acessibilidade às unidades da ECT promovidas em 2013

Realização de pesquisa nas unidades de atendimento em relação às atuais condições de acessibilidade. Objetivo: confirmar o diagnóstico das reais condições de acessibilidade física nas agências de Correios próprias e utilizar os dados para elaboração de um plano de ação interno. Resultados: foram recebidas e tabuladas as informações de 88,7% dos questionários enviados às agências

Definição e aprovação dos critérios para o nível de adaptações visando à acessibilidade. Objetivo: alinhar premissas e critérios gerais a serem adotados pelas áreas de infraestrutura nas adaptações prediais para acessibilidade com as recomendações do Tribunal de Contratos da União e com a legislação vigente. Resultados: critérios foram avaliados e aprovados pela área de atendimento dos Correios

Orientação dos órgãos de infraestrutura das diretorias regionais. Objetivo: reforçar as orientações para que os projetos/especificações das obras de construção e reforma das unidades programadas no Plano de Obras contemplem os serviços de adaptação física para acessibilidade

Execução das obras de construção, ampliação e reforma em unidades de atendimento programadas no Plano de Obras dos Correios. Objetivo: prover a acessibilidade nas agências, mediante inclusão dos serviços de adaptação física, conforme legislação vigente e critérios definidos

Ações de promoção da acessibilidade ao uso da tecnologia implementadas em 2013

Internet: O padrão PPJ foi implementado e é utilizado no desenvolvimento de novos sistemas na tecnologia Java nos Correios. A versão 2.1 do PPJ, implementada em 2013, veio

contemplar alguns dos padrões de acessibilidade. Desta forma, sistemas na tecnologia Java desenvolvidos a partir de 2013 já nascem em parte adequados para usuários que tenham diferentes níveis de capacidades físico-motoras.

Novos sistemas desenvolvidos em 2013 que seguiram o padrão PPJ, os quais já contam com padrões de acessibilidade que permitem aos clientes, em agências de correio, pela intranet e pela internet, utilizar os serviços dos Correios, mesmo que tenham diferentes níveis de capacidades físico-motoras:

Sistema de Gestão de Filas (SIGESF), homologado pela área cliente, permite operacionalizar o controle de filas nas agências de correio

Sistema de Faturas Eletrônicas (SFE), já em produção, permite a geração de faturas pela internet

Sistema de Autenticação e Autorização de Usuários (ID_CORREIOS), em produção, permite autenticar e autorizar usuários, tanto internos quanto externos aos Correios, a acessar os sistemas na intranet e internet

Sistema de Mensageria Expressa dos Correios (SISMEC), cujo desenvolvimento foi iniciado em 2013

Portal Institucional: Em 2013 entrou em produção nova versão do sistema Rastreamento e

foi iniciado o desenvolvimento de novas versões dos sistemas Preço&Prazo e Agências. Os três são parte do Portal Institucional na internet e estão adequados aos padrões de acessibilidade utilizados no próprio portal. Os padrões de construção de código, de interface, de função das teclas, de barras, entre outros utilizados no portal e nos novos sistemas do portal, têm como base os padrões do Governo Eletrônico (e-Gov), o qual disponibiliza para toda a sociedade software e documentos que auxiliam e orientam profissionais na construção e adequação de páginas, sítios e portais da Internet, garantindo assim o controle da navegação e o acesso dos usuários aos conteúdos e serviços do governo, independentemente das suas capacidades físico-motoras.

Intranet: Portal Corporativo Integrado (PCI) é um novo projeto iniciado em 2013, que visa disponibilizar uma intranet única para os empregados dos Correios, descontinuando as 26 intranets regionais existentes atualmente. Assim como o Portal Institucional na internet, o PCI vai nascer preparado para os empregados que tenham diferentes níveis de capacidades físico-motoras.

Braille

O Serviço Postal Braille tem por objetivo

a prestação pelos Correios de transcrição de mensagens em escrita comum (digitadas ou manuscritas) para o Braille e vice-versa, bem como transporte e entrega em domicílio, em âmbito nacional, dessas correspondências.

O desempenho obtido em 2013:

Quantidade de cartas escritas em

Braille para tinta = 220

Quantidade de cartas escritas em

tinta para Braille = 42

Quantidade de contas/extratos (tinta/Braille) = 3572

Total Geral/2013 = 3.834

Segurança e Saúde

Campanha Correios Contra a AIDS: parte de uma ação mundial de prevenção à doença, em 2013 foi executada a extensão da 1ª fase e realização da 2ª fase da campanha Correios contra AIDS. A 1ª fase consistiu em fazer das agências de Correios pontos estratégicos para a distribuição de material informativo sobre prevenção para a população em geral e para os empregados. Participaram 150 agências distribuídas em municípios de três estados (AM, BA e RS). A 2ª fase consistiu na oferta do curso a todos os empregados dos Correios para obtenção de informações alusivas à prevenção do HIV/AIDS. O conteúdo do curso foi elaborado em

parceria com o Ministério da Saúde, UniCorreios, UnaidS e OIT. No período de maio a dezembro de 2013, o curso foi realizado por 5.409 empregados.

Universalização dos serviços postais

Por meio das Portarias MC 566 e 567/2011, o Ministério das Comunicações estabeleceu as metas de universalização dos serviços postais básicos para o período de 2012 a 2015, compreendendo o atendimento postal e a distribuição externa postal. Quanto ao atendimento, a ECT implantou os serviços postais básicos em 459 distritos, superando o planejamento de expandi-lo para mais 450 distritos. No tocante à distribuição de objetos postais, foi alcançada a meta de 83% da população brasileira, mediante a ampliação da entrega externa por intermédio da distribuição domiciliária e das caixas postais comunitárias.

Banco Postal

É uma importante ação que busca levar serviços bancários básicos à população e prover inclusão social aos desprovidos de atendimento bancário, promovendo a cidadania bancária. Na área de serviços postais financeiros, houve aumento da sinergia com o Banco do Brasil e o Banco Postal, que chegou a 5.236 municípios, além de ser firmado um novo acordo para ampliar esta parceria de sucesso e oferecer

portfólio de produtos e serviços mais amplo, com linhas de crédito, seguros, capitalização, cartões pré-pagos e consórcios, dentre outros. O objetivo é atender a uma parcela significativa da população brasileira, que hoje não tem acesso ao sistema financeiro e é estimada em 55 milhões de pessoas.

Pessoas

O exercício foi encerrado com 125.420 empregados, representando um aumento de 8.216 empregados em relação ao exercício de 2012, o que mantém os Correios como o maior empregador celetista público do País. Visando criar melhores condições para a ECT alcançar o nível de maturidade de uma empresa de classe mundial, foram investidos R\$ 40 milhões em ações de treinamento, desenvolvimento e educação. Foram concedidas 2.969 bolsas de estudo para cursos de idiomas, graduação e pós-graduação e houve participação de 962 empregados em eventos externos. Ademais, foram ofertados internamente 71 cursos em Ensino à Distância, que viabilizaram 200.647 participações; e 82 cursos presenciais para 31.309 empregados, distribuídos em 829 turmas.

No intuito de proporcionar significativas melhorias com ações rápidas e eficazes na operacionalização do Plano CorreiosSaúde, foi criada a Postal Saúde

Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios, entidade de autogestão em saúde, sem fins lucrativos, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar como operadora de planos de assistência à saúde sob o nº 41913-3, com início de suas atividades em janeiro de 2014. Destaca-se que permaneceram garantidos todos os direitos e condições do plano de assistência médica, hospitalar e odontológica, como cobertura de procedimentos, compartilhamento, rede prestadora de serviços aos empregados e beneficiários cadastrados.

O plano manteve cobertura no atendimento com assistência médica, hospitalar e odontológica para cerca de 409 mil pessoas, dentre empregados, aposentados e dependentes, utilizando uma rede de 25 mil prestadores em todo território nacional.

A ECT patrocina, para seus empregados, o Instituto de Seguridade Social dos Correios (Postalis), que administra planos de benefícios de previdência complementar para 140.645 participantes, sendo 120.943 em atividade e 19.702 aposentados e pensionistas.

Entre as ações empreendidas, destacam-se:

Campanha Outubro Rosa - conscientização sobre o câncer de mama

Campanha de Exame Periódico - mobilizar 100% dos empregados para realizar o exame periódico

Eventos promovidos: Seminário Dia Internacional da Mulher - Empoderamento das Mulheres: a presença feminina nos espaços de poder

Seminário Relações de Gênero Étnico-raciais e Valorização da Diversidade no Ambiente Corporativo em parceria com as empresas participantes do Ciclo das Estatais

1ª Oficina do Pró-Equidade para os representantes regionais e membros do GT Nacional do Programa na ECT

III Fórum dos Direitos Humanos - Negras e Negros nos Correios : Conquistas e Desafios

Fórum Mundial de Direitos Humanos - Brasília, com as seguintes participações: apresentação do Painel Tema Trabalho Infantil e Trabalho Decente para a Juventude; stand permanente com a Central Braille dos Correios, Banco Postal e Programa Jovem Aprendiz

Educação Financeira para Jovens - Objetivos: Despertar nos empregados/aprendizes/estagiários atitudes adequadas

e saudáveis em relação ao uso do dinheiro e ao consumo consciente

Encontro de Gerações - Objetivos: Desenvolver ações que auxiliem a conscientização do empregado com vistas a facilitar o processo de transição de sua vida profissional para a construção de um projeto de vida pós-carreira.

Ergonomia no Processo de Atendimento da ECT

O objetivo da ação visa dotar as unidades de atendimento de soluções ergonômicas (mobiliários e equipamentos ergonômicos), em virtude dos requisitos estabelecidos pelo TCAC - Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta nº 038/2007, como forma de diminuição do absenteísmo por adoecimento ocupacional. Cerca de 2.500 pessoas foram beneficiadas. Cerca de 730 agências foram contempladas com os novos equipamentos e mobiliários ergonômicos especificados em decorrência desta ação voltada à prevenção da saúde do empregado.

Rodízio Operacional

O objetivo é remanejar, periodicamente, os empregados em seus vários postos de trabalho, levando em consideração as exigências físicas e mentais inerentes a cada posição, por meio

da alternância dos postos. Visa equilibrar os esforços ao longo da jornada e a reduzir a condição de fadiga, permitindo o intervalo para a recuperação das estruturas orgânicas envolvidas no desempenho das atividades, com reflexos na redução da incidência de doenças ocupacionais. Cerca de 300 pessoas foram beneficiadas.

Correios Solidariedade Expressa

Consiste na arrecadação e/ou transporte gratuito de donativos em situações de emergência ou estado de calamidade pública. Os Correios disponibilizam sua estrutura operacional, de modo a possibilitar o auxílio à população, sendo essa mobilização social realizada em cumprimento de um de seus papéis institucionais de apoio a ações governamentais e de agente de integração nacional.

Viveiro de Mudanças

Criado e mantido voluntariamente por empregados lotados na diretoria regional do Rio de Janeiro, com capacidade de produção de aproximadamente 2 mil mudas de árvores/ano. Todas as mudas cultivadas são de árvores nativas e/ou frutíferas, com real possibilidade de sequestro de carbono, atuando, assim, de forma efetiva para contribuir também com a compensação dos impactos ambientais gerados, principalmente,

nas atividades postais executadas pela frota de veículos utilizada pela empresa. As mudas são distribuídas em eventos realizados internamente pelas respectivas diretorias e, também, para atender à Administração Central e outras diretorias regionais, de acordo com as solicitações encaminhadas e com a capacidade de produção do viveiro.

Educação Ambiental

Anualmente são realizados eventos voltados para a sensibilização e/ou execução de práticas ambientais que visem à coleta seletiva de resíduos sólidos recicláveis e redução do consumo de, prioritariamente, água, energia elétrica e papel. Também são realizadas campanhas internas, emissão de selos com temática ambiental e patrocínios institucionais temáticos como ações educativas.

Produtos e Serviços Ecoeficientes

Serviço V-Post - modalidade de serviço voltada para atender as necessidades da virtualização de documentos gerados no judiciário. Essa solução se caracteriza pelo recebimento de documentos jurídicos em meio eletrônico para impressão o mais próximo possível do endereço, economizando, com isso, combustíveis com as atividades de entrega. Além disso, permite que esses documentos se integrem à cadeia produtiva da ECT, que diariamente

percorre todos os domicílios do País, em vez de serem entregues por meio de outros recursos, pessoas e veículos do Poder Judiciário. Desde sua implantação, em 2009, o V-Post foi responsável pela entrega de milhares de documentos, evitando-se, assim, deslocamentos de pessoas e veículos.

Mala Direta Postal Especial - modalidade de serviço, lançada em dezembro de 2012, com objetivo de evitar a postagem de objetos com CEPs inválidos ou mal endereçados. Ao receber o arquivo eletrônico, o Sistema Direto faz a validação do CEP e gera novo arquivo somente com CEPs válidos, retornando ao cliente o arquivo de CEPs incorretos para que ele atualize sua base de dados. Com a base dados de qualidade evitam-se as devoluções e deslocamentos desnecessários. O e-mail deve ser limpo e atualizado para evitar desperdício de papel, tinta e energia, o que diminui o percentual de emissão de CO₂ devido à menor taxa de devolução de objetos.

Envelope Postal Biodegradável - em dezembro de 2013, durante o lançamento do Sistema de Gestão Ambiental dos Correios (SGAC), foi lançado o projeto piloto do envelope biodegradável, produzido com poliolefinas associadas a 30% de amido de milho modificado, ácido graxo biodegradante e argilas sódicas. Sua reação em locais de desgaste com as colônias de fungos e bactérias levará este

produto final a uma biodegradação completa em aproximadamente 600 dias (+/- 20 meses,) sem resíduos tóxicos ou danosos ao meio ambiente.

Selos Postais Temáticos - por meio de emissão de selos postais, os Correios ratificam o seu compromisso de propagar o patrimônio natural brasileiro e de promover fatos sociais e de proteção ao meio ambiente. Na temática ambiental, destacam-se a emissão dos selos: Olho de Boi- primeiro selo postal lançado no Brasil, em 1843; Defensores da Natureza - lançado em 1996, como parte das festividades do Dia Mundial dos Correios, que ressaltou os recursos hídricos da Amazônia; Rio+20- lançado em 2012 em alusão à Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, que teve como proposta reforçar a relação indissociável entre as três dimensões do desenvolvimento sustentável: econômica, social e ambiental.

Serviço Cedo é um serviço que promove o encurtamento de distância e conseqüentemente a redução de emissão de CO2. Quando o destinatário não é encontrado, desconhecido ou mudou de endereço, por exemplo, a correspondência é eliminada no próprio centro de distribuição da ECT, ou seja, não retorna ao remetente. Cabe à ECT a responsabilidade também de informar eletronicamente todos os

procedimentos adotados pela empresa e garantir a sua destinação ambientalmente adequada.

Plantio de mudas de árvores

Ação eficaz para contribuir com a reconstituição da biodiversidade brasileira e compensar a emissão de gás carbônico (CO2) gerada, principalmente, pela frota de veículos utilizada para a realização de atividades postais, que vem sendo praticada há vários anos pelos empregados da empresa de forma voluntária. Desde 2007 foram plantadas, em todo o território nacional, aproximadamente 149 mil mudas de árvores, sendo que, deste total, 1.348 foram plantadas somente em 2013.

Coleta Seletiva Solidária

Política pública instituída mediante o Decreto 5.940/2006, a Coleta Seletiva Solidária estabeleceu critérios para a promoção da coleta de resíduos sólidos recicláveis (papel/plástico/metálico/vidro) descartados e separados na fonte geradora e sua destinação às associações e/ou cooperativas de catadores de materiais recicláveis. Nos Correios, a Coleta Seletiva Solidária está implantada desde 2008 e beneficiou, somente nos últimos três anos, 291 associações e/ou cooperativas de catadores, garantindo destinação para a reciclagem de:

8.540 toneladas de papel, resultado que corresponde ao desmatamento evitado de aproximadamente 171 mil árvores;

780 toneladas de plástico; 9 toneladas de vidro; 353 toneladas de metal; 20.630 toners.

Gestão de Resíduos Sólidos

Ação regulamentada pela legislação ambiental específica para cada tipo de resíduo e também pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010). Os Correios promovem a coleta e o descarte ambientalmente adequado de resíduos classificados como perigosos gerados pela execução de suas atividades postais. São eles: pneus, resíduos de serviço de saúde, lâmpadas fluorescentes, óleo lubrificante e baterias de veículos. Com essa prática, foram destinados de forma ambientalmente adequada, somente em 2013: 25.588 pneus; 19.433 lâmpadas fluorescentes; 59.0512 litros de óleo lubrificante; 6.441 baterias de veículos; 2,9 toneladas de resíduos de saúde.

Compra Sustentável

Prática de compras sustentáveis com aquisição, em 2013:

400 kits com produtos ecoeficientes, contendo 400 canetas, 400 pen drives de bambu e 400

cadernos confeccionados com papel reciclado

4.280 camisetas confeccionadas com materiais reciclados e serem utilizadas nas corridas de carteiros, jogos de integração e para os integrantes do Coral da Diretoria Regional da Bahia

10.600 envelopes biodegradáveis (constituídos à base de amido de milho)

inserção de critério ambiental nas especificações técnicas para aquisição de produtos e materiais de consumo que tenham papel na sua composição

Infraestrutura e Sustentabilidade

Publicado, no dia 21/12/2012, no Manual de Engenharia MANENG/Mód.1, a Política de Sustentabilidade Ambiental em Infraestrutura, que estabelece, dentre outras, as seguintes diretrizes: a) nos Projetos Básicos para contratação de obras e/ou serviços de engenharia deve ser exigido o atendimento à Lei 12.305/2010, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) e estabelece as diretrizes para a destinação dos Resíduos da Construção Civil (RCC); b) durante a execução da obra de engenharia, deve ser exigido o atendimento, por parte da contratada, das disposições constantes

no Plano Nacional de Resíduos Sólidos e no Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos e suas atualizações; c) nas ações de demolição parcial ou total de edificações, devem ser observadas as disposições constantes no Plano Nacional de Resíduos Sólidos e no Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos e suas atualizações; d) nos projetos e nas especificações técnicas, devem ser contemplados requisitos de sustentabilidade que propiciem o menor impacto ambiental possível e a racionalização do uso de água e de energia elétrica; e) durante as atividades de conservação predial, devem ser observadas as orientações gerais para conservação de energia elétrica constantes no documento Orientações Gerais para Conservação de Energia Elétrica em Prédios Públicos, do Programa Nacional de Energia Elétrica PROCEL (www.procel.gov.br); f) quando da substituição de equipamentos ou componentes hidrossanitários, devem ser utilizados economizadores de água.

Patrocínio Corporativo e Temática Ambiental

A política de patrocínio dos Correios destaca a sustentabilidade como um de seus focos de atuação empresarial e inclui critérios ambientais como um dos itens que também podem ser levados em consideração no momento de priorização e definição de projetos a serem

patrocinados anualmente pela empresa. São eles:

Projeto que vise à recuperação de área degradada, reflorestamento, conservação de florestas nativas e retenção e emissão evitada de carbono;

Projeto que desenvolva atividades de forma a contribuir para a formação de uma mentalidade voltada para o consumo consciente, preservação e conservação de recursos naturais.

Destacam-se abaixo exemplos de desdobramento de investimentos em patrocínio com foco na sustentabilidade que tiveram como um dos critérios de seleção o viés ambiental:

Eventos e/ou Projetos patrocinados no ano de 2013: IV Feira Ambiental e Social de Bonito, realizada em Bonito (MS), nos dias 5 e 6/6/2013; 19º Simpósio Ambientalista Brasileiro no Cerrado, realizado em Goiânia, nos dias 20 e 21/11/2013; 2º Seminário Internacional Frota & Fretes Verdes, realizado no Rio de Janeiro, nos dias 10 e 11/12/2013, que teve como um dos palestrantes o Chefe do Departamento de Encaminhamento e Transporte dos Correios, Aluísio Paiva Gomes.

PRINCÍPIO 9: INCENTIVAR O DESENVOLVIMENTO E A DIFUSÃO DE TECNOLOGIAS AMBIENTALMENTE RESPONSÁVEIS

Política Ambiental dos Correios

Com a aprovação do Sistema de Gestão Ambiental dos Correios (SGAC), foi aprovada também a Política Ambiental da empresa e os seus princípios ambientais, dentre os quais destacam-se o princípio de proatividade, que evidencia a intenção da empresa de incentivar a prática do assunto em questão. Política Ambiental dos Correios:

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, diante de suas responsabilidades sociais e empresariais, promoverá, continuamente, medidas e ações voltadas ao aprimoramento de seu desempenho ambiental, observando os princípios de desenvolvimento sustentável e de proteção ao meio ambiente.

Princípios de Proatividade:

Aportar tecnologias, métodos e processos modernos e adequados para a empresa, assim como considerados limpos, seguros e economicamente viáveis, de modo a minimizar os impactos ambientais decorrentes de suas atividades

e a contribuir para a melhoria da saúde e da qualidade de vida de nossos colaboradores.

Videoconferência Corporativa

No decorrer de 2013, foram realizadas 6.191 sessões nas 84 salas instaladas (AC e diretorias regionais). Tais números representam uma economia com custos de viagens e resultam, principalmente, em ganhos de produtividade e na redução de emissão de gases de efeito estufa (GEE), provenientes da diminuição de aquisição de passagens aéreas para deslocamento dos participantes. Esta ferramenta (VC) permite a realização de eventos à distância e com a transmissão simultânea de áudio e vídeo, ou seja, o recurso promove o contato entre interlocutores que estejam em locais diferentes.

Veículos Elétricos de calçados -VEC

Equipamento movido à bateria recarregável especialmente desenvolvido para atender a uma necessidade da empresa de eficiência em regiões centrais onde veículos disponíveis no mercado têm dificuldade para estacionar. Cada VEC possui capacidade de carga de até 300 kg e está sendo utilizado para entregar e coletar encomendas nos calçados de áreas centrais de Curitiba (PR) e Porto Alegre (RS). Atualmente há oito VECs em operação e, devido aos bons

resultados obtidos, está sendo estudada a ampliação da frota para outras cidades brasileiras.

Veículos elétricos & parcerias para teste de desempenho de nova tecnologia

Moto Elétrica teste piloto realizado em 2013 em parceria com a Empresa Ribas Motos Indústrias e Comércio, do Grupo V MOTO/E-MAX, forneceu quatro motos com bateria recarregável (scooter elétrica) de tecnologia alemã e design italiano, para avaliar a eficiência dos veículos na operação de distribuição de cartas e encomendas nas cidades de Belo Horizonte (MG) e São Paulo (SP)

Bicicleta e triciclo elétricos Parceria em fase de teste, iniciada em outubro de 2013, com a empresa Ecostart, de três bicicletas e um triciclo, de fabricação brasileira, movidos por bateria de lítio e com autonomia para rodar, em média, de 32 km em velocidade máxima de 25 km/h. Dependendo do desempenho apresentado, será avaliada a viabilidade de aquisição desses de veículos para serem utilizados nos centros de distribuição de cartas e encomendas da empresa.

Cartão combustível

Gerenciamento informatizado do abastecimento da frota de veículos da ECT, implantada a partir de 2010. Esta operação proporciona ganhos ambientais, econômico-financeiros e operacionais significativos, tais como:

Eliminação anual de milhares de notas fiscais (emissão/consumo de papel, conferência, atesto, digitação no ERP);

Redução de percursos para abastecimento em postos da empresa (encurtamento de deslocamento);

Redução na carga de trabalho na gestão administrativa do abastecimento da frota;

Precisão das informações dos volumes e valores consumidos com combustíveis;

Maior controle do desempenho por veículo, por tipo de combustível e por fornecedor (posto de abastecimento);

Registros e controle fidedignos de dados relativos à quantidade de combustíveis consumida e que são imprescindíveis para a realização dos Inventários Corporativos de Emissão de Gás Carbônico de forma transparente e rastreáveis.

PRINCÍPIO 10: COMBATER A CORRUPÇÃO EM TODAS AS SUAS FORMAS, INCLUINDO EXTORSÃO E SUBORNO

O combate à corrupção e ao suborno é um objetivo do sistema de governança dos Correios que inclui, entre outros, os controles internos, os órgãos de controle externo, inclusive disciplinar, e a Comissão de Ética. Além disso, a existência do Código de Ética, a designação e o funcionamento da Comissão de Ética, a definição do regimento e ritos processuais e a existência de penalidade de censura ética são ações, fatos e documentos que representam o esforço da empresa pela conduta ética.

Programa de Prevenção às Fraudes

O Programa de Prevenção às Fraudes (PPF) foi aprovado pelo Conselho de Administração e lançado oficialmente pela presidência dos Correios em 4 de julho de 2013, com a obliteração de selo personalizado alusivo ao Programa de Prevenção a Fraudes da ECT e disponibilização no site dos Correios: <http://www.correios.com.br/sobreCorreios/empresa/programaPrevencao/default.cfm>.

O portal apresenta as cartilhas PPF, notícias sobre a temática de fraudes e corrupção e os

principais links relacionados ao tema. Desde o lançamento do programa até fevereiro de 2014, foram 31.572 acessos ao portal PPF.

O programa visa implementar medidas de prevenção para a mitigação de ocorrência de fraudes e erros. Destaca-se o seu caráter pedagógico com ações que remetem às boas práticas de gestão. Dessa forma, as ações são empreendidas para fortalecer o sistema de controles internos e a cultura de prevenção às fraudes e à corrupção.

As ações que compreendem o programa tratam dos riscos associados às fraudes como, por exemplo, de mercado, financeiro, estratégicos, entre outros, e aborda a prevenção considerando o risco operacional que implica tanto riscos internos resultantes de processos e sistemas vulneráveis e ausência de controles.

Ações desenvolvidas em 2013

Identificação das etapas sensíveis dos processos

Identificação e análise dos processos sensíveis à ocorrência de fraudes com o objetivo de identificar as fases críticas das principais etapas do processo, seus controles e riscos associados. Essa identificação inicial

é a base para a elaboração das cartilhas PPF. Em 2013 foram concluídas as análises referentes aos processos de pagamento de indenizações, hora extra, pregão eletrônico, bens móveis e segurança postal.

Cartilhas PPF

As cartilhas PPF são componentes que integram o programa e visam propor aos empregados envolvidos nos processos o aperfeiçoamento da visão de pontos de controles internos necessários à gestão, visando à salvaguarda e à correta utilização do patrimônio público. Não possui a intenção de esgotar todos os possíveis controles referentes aos temas, sendo atualizados periodicamente. Abordam os processos sensíveis a fraudes, conceitos, leis e normas internas relacionadas, além dos pontos críticos de alerta para cada fase do processo, abordando os controles e os riscos de fraude. As cartilhas publicadas em 2013 foram:

Pagamento de indenizações o objetivo desta cartilha é orientar os gestores e os agentes envolvidos no processo de captação de Pedidos de Informação (PI), reclamações de objetos postais e de pagamentos de indenizações no exercício de suas atividades, com o foco na prevenção de fraudes.

Processos de horas extras esta cartilha apresenta os procedimentos e aspectos legais no que se refere à realização de serviços extraordinários/horas extras pelos empregados da ECT.

Pregão presencial e eletrônico chama atenção dos agentes públicos para os pontos sensíveis às práticas fraudulentas no processo de contratação, por meio desta modalidade licitatória.

Em 2014, serão publicadas as seguintes cartilhas:

Cartel em licitações esta cartilha tem o objetivo de orientar os agentes envolvidos, em especial pregoeiros e membros da CPL, quanto aos fundamentos que podem ser aplicados na prevenção das fraudes nos processos de contratação na ECT, em razão de possíveis acordos entre as empresas que fraudam o caráter competitivo das licitações.

Gestão de bens móveis esta cartilha tem como objetivo alertar o gestor para o controle e a gestão patrimonial de bens móveis. Aborda as etapas incorporação/inclusão, movimentação e transferência, baixa e exclusão, além do controle físico dos bens, abordando os principais riscos e controles associados.

Segurança Operacional Distribuição e Entrega de Objetos Postais esta cartilha tem como objetivo orientar sobre os riscos e controles internos aplicáveis ao processo de segurança operacional no que se refere à atividade de distribuição e entrega de objetos postais, desde a recepção nas unidades de distribuição da ECT até a expedição de objetos não entregues ou em devolução aos remetentes.

Avaliação de controles coso report.

A ocorrência de fraudes é um risco comum existente nas organizações. De um modo geral, as fraudes são decorrentes de fragilidades nas áreas ou processos onde os controles internos necessitam de aprimoramento.

Na essência, a ausência de elementos no ambiente de controle da empresa que visem à prevenção da ocorrência de fraudes, bem como a falta de monitoramento dos controles internos, favorece a ocorrência de fraudes.

Dessa forma, a proposta de avaliação de controles abrange a avaliação de controles, com foco nos elementos e componentes COSO, onde a gestão de riscos assume relevância, em dois níveis de atuação:

Nível da entidade (Entity Level Assessment): Avaliação global do sistema de controles internos da organização. Significa diagnosticar a presença e o funcionamento de todos os componentes e elementos da estrutura de controles internos utilizada como referência.

Nível de atividades (Transaction Level Assessment): Avaliação das atividades de controle que incidem sobre determinados processos ou operações específicos, revisando seus objetivos-chaves, identificando os riscos relacionados e avaliando a adequação e o funcionamento dos controles internos para gerenciá-los.

Em 2013 foi elaborada proposta de avaliação de controles internos com foco no coso report e realizada reunião para apresentação parcial da proposta.

Treinamento e desenvolvimento

Treinamento no local de trabalho - Auditoria Interna e Fraudes: desenvolvido e disponibilizado o treinamento com propósito de disseminar, educar, instruir, comunicar e conhecer a temática de Auditoria Interna e Fraudes, no formato TLT, a partir de novembro/2013. Até o momento foram treinados 20.357 empregados.

Dia Internacional Contra a Corrupção

A Auditoria dos Correios firmou parceria com a Controladoria-Geral da União (CGU), que organiza os eventos alusivos ao Dia Internacional Contra à Corrupção, por meio do Ofício nº. 02605/2013/AUDIT/AC e do Ofício nº.31316/2013/DTC/STPC/CGU-PR, tendo em vista as ações do Programa de Prevenção a Fraudes.

A parceria consistiu em sediar os eventos nas diretorias regionais dos Correios. Foram palestras e/ou cursos sobre temas relacionados a corrupção, fraudes, transparência pública, entre outros, ministradas por palestrantes convidados pela CGU. Neste mesmo dia, houve o lançamento de selo personalizado e carimbo comemorativo alusivo ao Dia Internacional Contra a Corrupção e em comemoração aos 10 anos da CGU, de forma simultânea, na Administração Central e nas diretorias regionais.

Comunicação sobre o tema Prevenção às Fraudes

Com o objetivo de informar, comunicar, divulgar e sensibilizar os empregados dos Correios, foram realizadas ações de divulgação sobre o tema Corrupção e Fraudes nos meios de comunicação interna e externa, empreendidas em consonância ao plano de comunicação do programa.

Inicialmente, a proposta de comunicação foi definida para divulgar o tema Prevenção às Fraudes e a proposta do PPF. Para 2014, as ações terão como foco a atuação voltada à comunicação e à sensibilização das cartilhas PPF na Administração Central e nas diretorias regionais.

Em 2013, foram realizadas palestras nas diretorias regionais (RJ, PR, CE, MG, PE e GO) e vice-presidências, enfatizando a importância da prevenção às fraudes no contexto organizacional e o desdobramento dessa proposta no âmbito de atuação da AUDIT.

Além dos encontros presenciais com os gestores, foram postadas notícias e matérias sobre a prevenção às fraudes e à corrupção e cartilhas PPF nos canais de comunicação interna da empresa e em sites externos, publicação de matéria do presidente da ECT no Jornal Tribuna do Norte abordando o PPF e produção de folder sobre o tema.

Os dados são os seguintes:

Canal de comunicação	Matérias publicadas	Período
Portal Correios	14	julho a dezembro/2013
Rede Gerentes	13	
Boletim Técnico e Intranet AC	6	
Intranets regionais	25	
Blog dos Correios e Primeira Hora	5	
Sites externos (referência ao PPF dos Correios e à parceria CGU/ECT Dia Internacional Contra a Corrupção)	129	
Total de matérias publicadas	192	

Auditoria Contínua

A auditoria contínua produz resultados simultaneamente, ou em um pequeno período de tempo, e está envolvida com garantia, monitoramento e avaliação de risco. É um método automático usado para realizar avaliações e controle de risco. Tem como base a tecnologia na identificação de exceções ou anomalias, análise de padrões, tendências de revisão, testes e controles, entre outras atividades.

O ritmo do negócio e das mudanças organizacionais exige identificação de problemas de forma mais ágil. A auditoria contínua permite verificar problemas potenciais mais rapidamente e de forma contínua, com o objetivo de observar os controles internos e os riscos em uma organização.

Encontra-se em fase de desenvolvimento o projeto

para implantação da auditoria contínua, com previsão de implementação de uma proposta piloto em 2014.

Ações preventivas no combate à corrupção

São realizados trabalhos de inteligência, bem como parcerias informais com órgãos internos ou com órgãos externos, como Controladoria Geral da União, Polícia Federal e Agência Brasileira de Inteligência.

Permanece a ação de levar ao conhecimento das demais vice-presidências as principais irregularidades de sua área de atuação que ensejaram a instauração de processo disciplinar e que resultaram em aplicação de sanção a empregados.

Capacitação de gestores/multiplicadores sobre a apuração disciplinar - em 2013, foram treinadas mais de dez mil pessoas, sendo 9.278 empregados, na modalidade Apuração Direta de Conduta Funcional, 533 empregados em Sindicância Disciplinar Sumária e 605 empregados em Julgamento.

Pode-se destacar também que, em meados de junho de 2013, foi realizado o 1º Seminário de Direito Disciplinário da ECT, que abordou o tema Avanços e Desafios do Direito Disciplinário Aplicado às Empresas Estatais. Nesta oportunidade, estiveram presentes como palestrantes representantes da CGU, o Coordenador Geral de Correição da

Presidência da República e a Ministra do STJ Eliana Calmon. Este evento, que reuniu mais de 200 pessoas, entre empregados das diversas áreas da ECT e de outros órgãos públicos da área de correição, ampliou a discussão sobre as melhores práticas de procedimentos disciplinares recomendadas e aplicadas pelos órgãos de controle externo e outras empresas federais regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho. Em parceria com o Departamento de Relacionamento Institucional dos Correios, o seminário contou com a transmissão simultânea para 26 diretorias regionais, fator este importante na realização do evento, alcançando mais de 1.000 empregados, entre eles gestores e colaboradores envolvidos na atividade de controle disciplinar nas diretorias regionais.

Ações repressivas no combate à corrupção

Como ação repressiva, permanecem as informações contidas na 1ª Comunicação de Progresso, inclusive quando mencionadas as três grandes operações conjuntas do Ministério Público Federal e Polícia Federal que envolveram empregados da ECT, fornecedores e lobistas, batizadas de Mensalão, Operação Selo e Operação Déjà Vu.

Como resultados das ações repressivas, em 2013 foram instaurados mais de oito mil

processos disciplinares, que resultaram em 3.201 sanções disciplinares, entre elas 217 demissões, 927 suspensões e 2.057 advertências.

Transparência da gestão

Os Correios alcançaram a terceira colocação, na categoria Aprimoramento dos Controles Internos Administrativos, no 1º Concurso de Boas Práticas de Controle e Transparência, promovido pela Controladoria Geral da União.

As informações básicas sobre os processos de contratação e os contratos estão disponíveis no portal Correios, para controle e transparência dos procedimentos pela sociedade. Dos valores licitados e homologados em 2013, 86,93% foram realizados por meio de pregão eletrônico e 10,93% por concorrência referente à contratação de prestação de serviço de publicidade. Os processos homologados no exercício em todas as modalidades de licitação resultaram em 2.310 contratações, correspondentes a R\$ 2,443 bilhões.

Buscando fortalecer a transparência e a cultura ética nos Correios, para que continue à altura da confiança que a população sempre depositou na instituição no decorrer dos 350 anos de serviços postais no Brasil, a ECT implantou o Programa de Prevenção a Fraudes (PPF), que objetiva prevenir

fraudes corporativas, com base na conscientização e disseminação de boas práticas entre os empregados da ECT. Foi firmada também parceria com a Controladoria Geral da União para apoiar e participar dos eventos de combate à corrupção, que se alinham ao objetivo da ECT de ser uma empresa de classe mundial, ou seja, de possuir as melhores práticas de gestão organizacional.

Fóruns de Clientes Foram realizados vários fóruns com segmentos de clientes dos setores público e privado. A ideia dessa iniciativa é alinhar e fortalecer a parceria comercial, propiciando feedback para melhorar o atendimento e as soluções de acordo com o segmento específico.

Suporte ao grande cliente Paralelamente ao atendimento dos clientes em geral, a ECT disponibiliza células específicas com foco em atender rapidamente os clientes de atacado. A quantidade de clientes atendidos nesse sistema cresceu 32%. Foram registrados 722 mil atendimentos, um número 210% superior a 2012. Desses, 87,24% respondidos no prazo de cinco dias úteis e 75,4% em até três dias úteis.

Pesquisa de satisfação Os Correios implantaram modelo de pesquisa para medir

a satisfação do cliente. Agora, a nova versão, além de levar em conta as informações prestadas pelos usuários dos Correios, avalia também a qualidade das respostas fornecidas pela central de atendimento.

Fale Conosco Entrou em operação uma nova funcionalidade no sistema Fale Conosco, que responde automaticamente as demandas de clientes cadastradas como objeto entregue com atraso ou destinatário não recebeu a correspondência. Deste modo, haverá redução significativa nos prazos de respostas.

Facebook Foram atendidas e respondidas, de forma personalizada, cerca de 8.900 manifestações de clientes por meio do Facebook oficial dos Correios. As respostas por esse canal são publicadas em aproximadamente duas horas após a manifestação, desde que ocorra em horário comercial. .

Gestão de Demandas Críticas Implantou-se o novo modelo de tratamento de demandas não respondidas a partir do sexto dia de seu registro, que passam a ser classificadas como demandas críticas. A versão atual estabeleceu novos prazos para cobrança

e envio da manifestação para indenização (pagamento por decurso de prazo). Com isso, houve redução no número de demandas pendentes de resposta com mais de cinco dias.

Segmentação de clientes Visando propiciar melhor atendimento aos clientes, foi implementada nova segmentação, de acordo com nichos de mercado, com força de vendas especializada.