



Comunicação de Progresso Correios

Abril de 2014 a Abril de 2015

PERFIL DOS CORREIOS

A origem dos Correios no Brasil se deu em 25 de janeiro de 1663. Desde então, o serviço postal brasileiro vem se transformando e se adequando às necessidades da sociedade. Foi assim, acompanhando as mudanças da época, que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos foi criada em 20 de março de 1969 pelo Decreto-Lei nº 509, regida por legislação federal e por seu estatuto, sediada no Setor Bancário Norte - Quadra 1 - Bloco A - Brasília - DF, CEP 70002-900, inscrita no CNPJ 034028316/0001-03, pública de direito privado, vinculada ao Ministério das Comunicações.

A partir de outubro de 2009, os Correios adotaram uma nova Identidade Corporativa, mais adequada aos novos tempos, que levou a empresa a um melhor posicionamento frente aos crescentes desafios. Nessa alteração, a sustentabilidade foi incluída como

um dos valores da empresa.

A partir de 2011, com a sanção da Lei nº 12.490/11, que permitiu aos Correios ampliar sua atuação, a empresa pôde atuar no exterior, bem como constituir subsidiárias e adquirir o controle ou participação acionária em sociedades empresárias já estabelecidas. A exploração dos serviços de logística integrada, financeiros e postais eletrônicos também foi permitida pela nova legislação. Por essa lei, obedecida a regulamentação do Ministério das Comunicações, os Correios também podem firmar parcerias comerciais que agreguem valor à sua marca e proporcionem maior eficiência de sua infraestrutura, especialmente de sua rede de atendimento.

Seguindo no caminho de sua reestruturação, no ano de 2014 os Correios lançaram uma nova marca, que preserva e potencia-

liza a credibilidade e a confiança adquiridas ao longo de sua história, ao mesmo tempo em que ressalta características da nova fase da empresa, como proximidade, flexibilidade e dinamismo.

A inauguração de agências-conceito, de visual mais moderno, com áreas exclusivas de atendimento e itens que levam em conta a sustentabilidade ambiental, foi mais um passo dos Correios rumo ao futuro.

Com o objetivo de atingir a condição de empresa de classe mundial, os Correios estão cada vez mais preocupados em aprimorar seus processos para oferecer serviços de comunicação que dialoguem com as novas tecnologias e as necessidades dos cidadãos e das empresas.

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

Os Correios acreditam e praticam os seguintes princípios:

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

Tipo de Organização: Empresa Pública

Nome da Organização: Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

Endereço: Administração Central

SBN - Quadra 1 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 Souza Martins 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 Corporativa de Responsabilidade Social

Telefone: (61) 3426 2511

E-mail: mfat@correios.com.br



APRESENTAÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO CORREIOS

Os Correios apresentam o Relatório de Comunicação de Progresso relativo ao exercício 2014. Neste relatório, são apresentadas as ações empreendidas pela empresa com o objetivo de fortalecer a sua gestão socioambiental e promover os 10 princípios apresentados pelo Pacto Global das Nações Unidas.

Período de Relato:

Abril de 2014 a abril de 2015

Contato:

Maria de Fátima Gomes Pinheiro

Gerente Corporativa de Responsabilidade Social

Departamento de Relacionamento Institucional - DERIN

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

Envio:

17/4/2015



PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS

Comunicação de Progresso

Mensagem do Presidente

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos vem renovar o seu compromisso em participar ativamente do Pacto Global das Nações Unidas.

Temos certeza de que o comprometimento de integrar os dez princípios do Pacto Global às estratégias e operações da nossa Empresa, de forma contínua e permanente, só reforça os nossos objetivos de tornar os Correios do Brasil uma organização mais justa, mais humana, mais igualitária e socialmente responsável. As ações destinadas a promover os direitos humanos, as relações de trabalho, a proteção ao meio ambiente e o combate à corrupção fortalecem a Empresa, aumentam a transparência em todos os atos de gestão e garantem a sustentabilidade da própria organização.

Estamos empenhados na implementação das boas práticas de governança corporativa, na valorização das pessoas, na redução das desigualdades e na eliminação de qualquer tipo de discriminação. Buscamos uma maior inclusão social no exercício das nossas atividades, a dignificação dos nossos setores de trabalho e uma negociação permanente com os sindicatos e com as entidades representativas. Estamos comprometidos com a preservação do meio ambiente e trabalhamos para a redução dos impactos ambientais nas nossas unidades corporativas.

Destacamos que o nosso comprometimento com esses princípios não ocorre apenas internamente, perante nossos trabalhadores, mas se estende, também, aos cidadãos, aos órgãos comunitários, à sociedade em geral e ao governo.

A nossa Comunicação de Progresso, relativa ao exercício de 2014 e divulgada junto com este instrumento, aborda detalhadamente as nossas ações, internas e externas, nas áreas de direitos humanos, condições de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

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

O Correo Brasileiro está muito honrado em participar do Pacto Global das Nações Unidas, contribuindo positivamente para a construção de novos cenários que agreguem valor às práticas de gestão, promovam o crescimento sustentável e fortaleçam 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 dos Correios 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. Em valorização aos seus mais de 120 mil empregadas e empregados em todo o País, os Correios aderiram voluntariamente, em 2011, ao Programa Pró-Equidade, quando passou a fortalecer iniciativas que promovam a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres e a defesa dos direitos humanos.

Em 2014, as ações desenvolvidas foram as vinculadas ao Plano de Ação da 5ª edição do programa, pactuado com a Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República. Entre as ações desenvolvidas, destacam-se:

- Realização da Semana da Mulher - Qualidade de Vida - Atividades na Administração Central e 11 diretorias regionais com o objetivo de elevar a percepção das empregadas e dos empregados dos Correios sobre os temas focados nos direitos,

conquistas, papéis e saúde da mulher;

- Assinatura do Termo de Compromisso com a 5ª edição do Programa Pró-Equidade;
- Assinatura de adesão à campanha “Compromisso e Atitude pela Lei Maria da Penha - A Lei é Mais Forte”, junto à SPM/PR e órgãos da Justiça, com o objetivo de difundir, promover e fortalecer ações de enfrentamento à violência contra as mulheres;
- Instituição das Mesas de Negociação Permanente para manter um diálogo contínuo com as representações dos empregados, sendo uma das mesas temáticas dedicada às questões de gênero;
- Correalização do 1º Seminário do V Ciclo de Encontros das Estatais, com o tema: “O desenvolvimento sustentável das relações sociais de trabalho na perspectiva da equidade e não discriminação”, no dia 10/04/14, em Salvador-BA, com o objetivo de promover a reflexão sobre assuntos cotidianos nos ambientes e relações de trabalho, sob a perspectiva de gênero e raça



- Correalização da Oficina de sensibilização para o desenvolvimento de práticas gerenciais que promovam a equidade de gênero e raça nas relações sociais de trabalho, realizada no dia 11/4/14, em Salvador, na Bahia;
- Disponibilização de curso sobre diversidade para as agências franqueadas;
- Aprovação de nota técnica para reserva de vagas de estágio em processos seletivos, para estudantes negros (pardos e pretos);
- Realização de atividades por ocasião do mês da Consciência Negra com o tema “A importância histórica dos Correios na inserção da população negra no mercado de trabalho”, na Administração Central e em 17 diretorias regionais
- Correalização do 2º Seminário do V Ciclo de Encontros das Estatais, com o tema: “Novos marcos legais para a equidade de gênero e raça no mundo do trabalho: educação, formação e ações afirmativas”, no dia 12/11/14, em Belém, no Pará. Objetivo: Promover o compartilhamento de conhecimentos e experiências sobre novos marcos legais que contribuem para a equidade de gênero e raça no mundo do trabalho, a partir da implantação de

ações afirmativas em universidades e organizações

- Correalização de oficina gerencial com o tema: “Enfrentamento ao Racismo na Gestão Pública”, realizada no dia 13/11/14, em Belém, no Pará. Objetivo: Conhecer os fatores que determinam a permanência do conceito de raça, o papel do racismo na estruturação das desigualdades brasileiras e as políticas, programas e legislação que visam sua superação;
- Participação na Sessão Solene de Abertura da Campanha “16 dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra as Mulheres” (Congresso Nacional);
- Realização da campanha de comunicação “16 dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra as Mulheres”, no período de 26/11 a 6/12/14;
- Realização de cerca de 47 ações na Administração Central e em 20 diretorias regionais com abordagens sobre gênero, raça, diversidade, direitos humanos e outros.

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. Entre as ações desenvolvidas em 2014, destacam-se:

- Realização da Semana da Mulher - Qualidade de Vida - Atividades na Administração Central e outras 11 diretorias regionais com o objetivo de elevar a percepção das empregadas e dos empregados dos Correios sobre os temas focados nos direitos, conquistas, papéis e saúde da mulher;
- Assinatura de adesão à campanha “Compromisso e Atitude pela Lei Maria da Penha - A Lei é Mais Forte”, junto à SPM/PR e órgãos da Justiça, com o objetivo de difundir, promover e fortalecer ações de enfrentamento à violência contra as mulheres;
- Instituição das Mesas de Negociação Permanente, para manter um diálogo contínuo com as representações dos empregados, sendo uma das Mesas temática dedicada às questões de gênero;
- Realização da Campanha de Comunicação “16 dias de

Ativismo pelo fim da violência contra as Mulheres”, no período de 26/11 a 6/12/14.

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 em 2014, destacam-se:

- Participação dos Correios na XII Feira Internacional de Tecnologias em Reabilitação, Inclusão e Acessibilidade (Reatech 2014);
- Participação na 9ª edição da Campanha de Enfrentamento da Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes - Carnaval 2014 - com divulgação da campanha nos meios de comunicação internos;
- Participação na campanha “Não Desvie o Olhar”, que visa fortalecer o enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes em grandes eventos, especialmente a Copa do Mundo, em parceria com o SESI/CN;
- Realização de ações (Fóruns, Seminários, palestras) em 10 diretorias regionais, com abordagens sobre direitos humanos.



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 dos Correios à campanha “Igualdade Racial é pra Valer”. Entre as ações empreendidas, destacam-se:

- Aprovação de nota técnica para reserva de vagas de estágio em processos seletivos, para estudantes negros (pardos e pretos);
- Realização de atividades por ocasião do mês da Consciência Negra com o tema “A importância histórica dos Correios na inserção da população negra no mercado de trabalho”, na Administração Central e em 17 diretorias regionais;
- Correalização do 2º Seminário do V Ciclo de Encontros das Estatais, com o tema: “Novos marcos legais para a equidade de gênero e raça no mundo do trabalho: educação, formação e ações afirmativas”, no dia 12/11/14, em Belém, no Pará. Objetivo: Promover o compartilhamento de conhecimentos e experiências sobre novos marcos legais que contribuem para a equidade de gênero e raça no mundo do trabalho, a partir da implantação de

ações afirmativas em universidades e organizações;

- Correalização de oficina gerencial com o tema: “Enfrentamento ao Racismo na Gestão Pública”, realizada no dia 13/11/14, em Belém, no Pará. Objetivo: Conhecer os fatores que determinam a permanência do conceito de raça, o papel do racismo na estruturação das desigualdades brasileiras e as políticas, programas e legislação que visam sua superação;
- Assinatura do 3º termo aditivo ao Acordo de Cooperação com a SEPPIR/PR visando dar continuidade às ações em 2015.



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

Diálogo permanente com sindicatos, entidades e federações.

A Mesa Nacional de Negociação Permanente dos Correios, criada para aperfeiçoar o processo de negociação estabelecido na empresa, visa garantir a democratização das relações de trabalho.

Principais ações empreendidas em 2014:

- 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);

- Instalação da Mesa Nacional de Negociação Permanente dos Correios (MNNP-Correios);
- Instalação da Mesa Nacional de Negociação Permanente dos Correios (MNR - Correios);
- Acompanhamento por Sistema de Monitoramento do Cenário de Contingência (SMON);
- Assinatura de acordo sobre responsabilidade civil em acidentes de trânsito, tendo como base a MNNP-Correios, com consequente instalação de grupo de trabalho;
- Instalação de Comissões Paritárias Regionais.



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 dos Correios com as questões socioambientais foi a elaboração e publicação, no site institucional, da **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 2014 foram desenvolvidas 47 ações, entre fóruns, seminários, palestras e debates, 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, em março de 2014, o termo de compromisso com a 5ª edição do programa, reforçando as ações pactuadas. Principais ações regionais vinculadas ao Pró-Equidade:

- Realização de Fóruns Regionais de Direitos Humanos, em desdobramento aos fóruns realizados na Administração Central;
- Realização do Correios Negro, que visa disseminar a cultura afrobrasileira e inserir as empregadas e os empregados no contexto de debate sobre promoção da igualdade racial;
- Realização do Promotoras e Promotores Postais de Cidadania (PPCs), que 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;

- Realização do Outubro Rosa, que faz parte de um movimento mundial que objetiva chamar a atenção para o combate ao câncer de mama e para 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, 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 e
- apresentar modelo de gestão e plano de ações voltados 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 aos pontos apresentados, foi formado, 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. O sistema foi elaborado tendo como base 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 a 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, tendo como referencial 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 nos Correios. Até então, tais esforços enfocaram o aspecto econômico (redução de custo e de melhoria do resultado financeiro). Ao 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 sobre o Desenvolvimento Sustentável RIO+20, precisamente no dia 21 de junho de 2012, foi firmada, 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, os Correios tornaram-se o primeiro operador latino-americano 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 como 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 e 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 realizam anualmente inventários corporativos de emissão de gás carbônico, passando, assim, 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. A realização desses inventários 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:

- **1º Inventário Corporativo de Emissão de Gás Carbônico (CO2) /Ano 2012** - contabilizou 59.680 toneladas de CO2 emitidos na execução de suas atividades postais, cujas fontes geradoras (frota de veículos própria e alugada, geradores de energia e energia elétrica, em kWh, comprada) são de propriedade da empresa ou por ela controlada;

- **2º Inventário Corporativo de Emissão de Gás Carbônico (CO2) /Ano 2013** - contabilizou 84.344 toneladas de CO2 emitidos na execução de suas atividades postais, cujas fontes geradoras (frota de veículos própria e alugada, geradores de energia e energia elétrica, em kWh, comprada) são de propriedade da empresa ou por ela controlada;

- **3º Inventário Corporativo de Emissão de Gás Carbônico (CO2) /Ano 2014** - em desenvolvimento.



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

Jovem Aprendiz

Desenvolvido em âmbito nacional, em consonância com a Lei de Aprendizagem, objetiva o desenvolvimento de jovens por meio da educação técnico-profissional metódica, do estímulo à prática da cidadania e de valores éticos, contribuindo com a preparação para o mundo do trabalho. Mais de 12 mil jovens em todo Brasil já foram contratados por tempo determinado pelos Correios, dos quais 2.988 pelo critério de vulnerabilidade socioeconômica (beneficiários do Bolsa Família, Vira Vida, medida socioeducativa).

Começar de Novo nos Correios

Consiste em proporcionar a reeducandos dos sistemas prisionais, em regime aberto ou semiaberto, oportunidade de reinserção social e experiência profissional. O programa é desenvolvido em nas diretorias regionais dos Correios dos Estados da Bahia, do Ceará, do Pará e do Piauí mediante convênios com as secretarias de justiça estaduais e com o Conselho Nacional de Justiça. 64 reeducandos tiveram oportunidade de reinserção social e experiência profissional, sendo que seis deles participaram de cursos de

capacitação via Pronatec no Pará, viabilizados pelo Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério da Justiça.

Programa SIM - Sensibilizar, Inserir, Mobilizar (Pessoa com Deficiência)

Tem por objetivo oferecer experiência e treinamento profissional aos participantes, contribuindo dessa forma para o seu ingresso ou reingresso no mercado de trabalho de forma mais competitiva. Concedeu oportunidade de experiência profissional para inserção no mercado de trabalho de 1.252 pessoas com deficiência por meio do programa.

Estágio nos Correios

Busca oferecer oportunidade de realização de estágio para estudantes de nível médio e nível superior. Tem por objetivo o aprendizado de competências próprias da atividade profissional, com contextualização curricular, objetivando a preparação do aluno como cidadão e trabalhador. Em 2014, houve oportunidade de estágio para 587 estudantes de nível médio e 936 de nível superior.



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 2014, foram recebidas 992.808 cartas, das quais 535.068 foram adotadas. 3.493 escolas e instituições participaram da campanha, estabelecendo-se 1.119 parcerias com órgãos públicos e empresas.

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 dos Correios 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.

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 da ONU, que é “Educação básica de qualidade para todos”. Para os Correios, além do incentivo à educação, o concurso deve promover o incentivo à leitura e à produção textual. Em 2014 foram recebidas 3.674 redações de 2.137 escolas, que participaram do 43º concurso.

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, no Rio de Janeiro, comunidades de Manguinhos e arredores. Em 2014, foram oferecidos 33 cursos e



cerca de 865 alunos concluíram os cursos.

EcoPostal

Promove o descarte adequado de malotes e uniformes sem condições de uso. Em 2014 foram doados 11.984 malotes e 20.846 uniformes usados, contribuindo para a geração de emprego e renda e beneficiando 3.427 pessoas.

Patrocínio Esportivo e Inclusão Social

Os Correios são patrocinadores oficiais dos esportes aquáticos, futsal, tênis e handebol. Como desdobramento dos patrocínios nessas modalidades esportivas, promoveu-se a inserção social de 3.306 crianças e adolescentes de baixa renda.

Patrocínio Social

Em relação aos patrocínios efetuados pela empresa, cabe destacar projetos que tiveram desdobramento social. Foram investidos em 2014 R\$ 1.345 milhão nos projetos Movimento Down - Ações para o desenvolvimento autônomo, Orquestra Criança Cidadã e CAT - CEP (Cultura/Educação e Profissionalização), que beneficiaram cerca de 497 crianças e adolescentes.

PROJETO SOCIAL	RESULTADOS ALCANÇADOS
Movimento Down - Ações para o desenvolvimento autônomo - Fase II *	Produção e disseminação de informação e conhecimento sobre a Síndrome de Down, colaboração e troca de experiências e desenvolvimento de ferramentas e materiais de apoio à estimulação e ao desenvolvimento autônomo.
Orquestra Criança Cidadã - Plano Anual de Atividades 2014*	Inclusão social e profissionalização, por meio da música, de crianças e jovens entre 4 e 21 anos, moradores da Comunidade do Coque, em Recife-PE.
CAT - CEP (Cultura/Educação e Profissionalização)*	Realização de atividades educativas, culturais e recreativas nas comunidades carentes do Canal das Tachas (Terreirão), Vila da Amizade, Restinga, Recanto dos Pescadores e Jacaré do Papo Amarelo

* em execução



Patrocínio Cultural

Após a distribuição orçamentária para o ano de 2014, a meta definida correspondeu a R\$18.235.000,00. Foi utilizado um total de R\$16.608.068,36, equivalente a um percentual aproximado de 91%. No patrocínio cultural, os projetos realizados nas unidades culturais dos Correios em 2014 (Fortaleza, Salvador, Juiz de Fora, Recife, São Paulo, Brasília e Rio de Janeiro) beneficiaram 26.795 crianças e adolescentes.

PROJETOS PATROCINADOS	VALOR
100 Anos Cinema Indiano	R\$ 73.354,85
A Arte Que Permanece	R\$ 200.000,00
Anna Bella Geiger - Circa MMXI	R\$ 430.000,00
Anônimos do Rossio	R\$ 93.072,00
Brasil Visual	R\$ 85.000,00
Brecheret - Mulheres de Corpo e Alma	R\$ 700.000,00
Cineclube Brasil na Tela	R\$ 93.710,00
Eu Lago Sou - Mário Lago - Um Homem do Século XX	R\$ 620.610,00

Exposição Caymmi 100 Anos	R\$ 700.000,00
Galeno: Uma Nova Direção	R\$ 60.000,00
Hércules Barsotti, Além do Olhar	R\$ 220.060,00
II Festival Internacional de Cinema e Transcendência	R\$ 139.525,00
Ler É Legal	R\$ 71.165,65
Marc Chagall, As Fábulas de La Fontaine CANCELADO	R\$ 520.616,84
Mário de Andrade - Cartas do Modernismo	R\$ 350.000,00
Os Gerais de Minas	R\$ 495.000,00
Quarteto Brasileiro de Violões - Turnê Grammy Latino	R\$ 50.403,00
Viva Cultural	R\$ 340.000,00
Maracatu Rural - A Magia dos Canaviais	R\$ 177.530,00
Roberto Galvão - Gravados em Cor e Luz	R\$ 157.650,00



A Obra Múltipla de Francisco Wagner	R\$ 64.492,00
O Ensaio do Corpo para o Baile Solitário	R\$ 68.208,00
Aprendendo a Contar Histórias	R\$ 74.658,00
Margaret Mee - 100 Anos de Vida e Obra	R\$ 180.000,00
Múltiplos Olhares	R\$ 469.795,00
ANIMAGE - VI Festival de Arte e Tecnologia do Recife	R\$ 337.810,00
Ataulfo Alves Chacundum!	R\$ 35.644,00
Cartas Brasileiras	R\$ 81.852,00
Cineclube Curta Doze e Meia	R\$ 165.605,00
Contemporânea Arte e Cerâmica	R\$ 265.110,00
Exposição Recordança 10 Anos	R\$ 185.000,00
Nós e o Tom	R\$ 47.220,00
O Silêncio, O Caos, O Labirinto e O Altar	R\$ 330.290,00

Quinteto Violado - Concerto Aula	R\$ 250.190,00
Virtuosi Brasil, X	R\$ 230.560,00
Agnaldo Rayol - A Alma do Brasil	R\$ 350.000,00
Aqui Mesmo - Niterói Vista Pelas Lentes de Pedro Vasquez	R\$ 230.000,00
Arte Naïf, A Bola da Vez!	R\$ 160.180,00
Beija Minha Lápide	R\$ 350.000,00
Call Me Helium	R\$ 257.100,00
Cora e Adélia - Receitas de Poesia e Um Dedo de Prosa	R\$ 382.000,00
Cores do Brasil	R\$ 276.500,00
Djanira	R\$ 398.000,00
Elizethíssima - Uma Sincera Homenagem a Elizeth Cardoso	R\$ 140.000,00
Festival Mazzaropi	R\$ 139.080,00
J. Carlos em Revista	R\$ 318.620,00
Kimi Nii	R\$ 329.560,00
Maria Tomaselli	R\$ 330.000,00



Memorabilia - Amador Perez - 40 Anos	R\$ 329.300,00
Natal da Cidade	R\$ 200.000,00
O Rio que o Rio Não Vê	R\$ 99.600,00
PoliSonoridade	R\$ 199.802,00
REMBRANDT e a Figura Bíblica	R\$ 310.798,00
Você Já Foi à Bahia? - Homenagem ao Centenário de Dorival Caymmi	R\$ 184.750,00
As Cantrizes	R\$ 350.000,00
Brasileira Seis e Meia - O Caminho da Música	R\$ 349.519,45
Escritório Ramos de Azevedo: A arquitetura e a cidade	R\$ 202.080,00
João Rossi, Através do Tempo	R\$ 90.000,00
Os Pincéis de Fangs	R\$ 139.740,00
Sim, Pode Tocar!	R\$ 160.000,00

Acessibilidade - Postal 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.

Desempenho obtido em 2014:

- Quantidade de cartas escritas em Braille para tinta = 303
- Quantidade de cartas escritas em tinta para Braille = 10
- Quantidade de contas/extratos (tinta/Braille) = 3.159
- Total geral/2014 = 3.472

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 auxílio à população, sendo essa mobilização social realizada em cumprimento a um de seus papéis institucionais de apoio a ações governamentais e de agente de integração nacional. Em 2014, foram promovidas campanhas de arrecadação e transporte de donativos para apoio aos Estados do Paraná e Espírito Santo e ao município de Virgolândia, em Minas Gerais



Campanha Não Desvie o Olhar

Os Correios, em parceria com o Conselho Nacional do Serviço Social da Indústria (SESI/CN) promoveram a campanha “Não Desvie o Olhar”. Essa campanha, desenvolvida em 16 países na Europa, visou fortalecer o enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes em grandes eventos, particularmente a Copa do Mundo FIFA de Futebol 2014. A campanha tem por objetivo informar e sensibilizar turistas e a sociedade em geral para atingir os seguintes objetivos: i) orientar as possíveis vítimas de exploração sexual sobre os seus direitos; ii) elevar o nível de conscientização dos cidadãos; iii) informar os torcedores sobre as punições judiciais cabíveis; e iv) incentivar a população e os torcedores a denunciarem violações de direitos das crianças e adolescentes.

As ações executadas pelos Correios contemplaram a divulgação pelas agências, situadas nas 12 cidades que sediaram os jogos, de cartazes da campanha “Não Desvie o Olhar” no período de 9/6/2014 a 4/7/2014, comunicação interna e externa e a distribuição de kits para as sedes regionais do SESI.

Selos com abordagem à temática social

Foram emitidos em 2014 os selos relacionados a seguir: Ano

Internacional da Agricultura Familiar (2 selos), Série Relações Diplomáticas: Brasil - Filipinas: Aves Ameaçadas de Extinção (2 selos) e Brasil - Peru/Patrimônios da Humanidade (2 selos), Capim Dourado - O ouro do Jalapão (4 selos), Comunidade Kalunga (1 selo) e Arquipélago de São Pedro e São Paulo/RN (1 bloco com 2 selos)

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.

Com o lançamento do Sistema de Gestão Ambiental dos Correios (SGAC), em dezembro de 2013, pela primeira vez o tema ambiental foi tratado em campanha institucional externa. Com a mensagem “Atitudes sustentáveis dos Correios. É nosso compromisso com o maior serviço de entrega do mundo: a natureza”, os Correios realizam a campanha institucional sobre sustentabilidade. Com o conceito “entregas”, as peças mostram



uma criança apanhando uma fruta da laranjeira, tendo ao fundo uma cidade. A criança é mostrada como o destinatário da “entrega” e a laranjeira, como a remetente. Foram veiculados anúncios em jornais de grande circulação e revistas especializadas, além de enviadas malas diretas para clientes dos Correios. Todas as agências receberam a carta ambiental, que apresenta a Política Ambiental dos Correios e enumera os principais compromissos assumidos pela empresa em prol do meio ambiente. As peças de comunicação produzidas pela agência de publicidade Máster foram: cartaz “Carta ambiental”, contendo as principais práticas ambientais dos Correios e afixado em todas as unidades dos Correios (produzido em papel reciclado); fôlder, contendo as principais ações ambientais dos Correios para serem utilizados nos fóruns regionais e eventos internos e externos que tenham a participação da empresa; mala direta para 110 mil clientes, contendo as principais ações ambientais dos Correios para serem encaminhados aos clientes corporativos e estratégicos, órgãos de referência na temática ambiental, autoridades do Poder Legislativo, Executivo e Judiciário. Também serão contemplados outros clientes de contrato por intermédio do DEVEN, gestores estratégicos dos Correios e coor-

denadores do SGAC; banner para internet; card para Facebook; anúncios em jornais e revistas.

Em outubro de 2014, os Correios foram vencedores do IV Prêmio “Valores do Brasil”, na Categoria Fornecedor do Banco do Brasil, com a ação socioambiental denominada EcoPostal. Esta premiação reconhece e premia profissionais e líderes de todo o País que, por meio de atitudes empreendedoras e inclusivas, transformam realidades.

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 dos Correios, que diariamente percorre todos os domicílios do País, ao 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 o 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 incorreto 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, 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 destaca-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:** promove o encurtamento de distância e consequentemente a redução de emissão de CO2. Quando o destinatário não é encontrado, é desconhecido ou mudou de endereço, por exemplo, a correspondência é eliminada no próprio centro de distribuição, ou seja, não retorna ao remetente. Cabe aos Correios 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 gerada, principalmente, pela frota de veículos utilizada para a realização das 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 158 mil mudas de árvores, sendo que 9.309 mudas foram plantadas somente em 2014.

- **Projeto “Desafio Ambiental - Plantio de mudas de árvores”**: cabe destacar que em 2010 a empresa assumiu o compromisso de plantar, até 2012, o total de 110 mil mudas. Este número representava a totalidade de empregados e a abrangência do plantio incluiu todo o território nacional, demonstrando a força humana e a capilaridade dos Correios. O resultado final do projeto foi a realização do plantio, no decorrer de 2011 e 2012, de 118.047 mil mudas de árvores (nativas e frutíferas), superando em 7% a meta inicial.

Coleta Seletiva Solidária (CSS)

Ação governamental instituída pelo 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 CSS está implantada desde 2008 e beneficiou, somente nos últimos quatro anos, 335 associações e/ou cooperativas de catadores de materiais recicláveis. Além disso, ainda garantiu destinação para a reciclagem de aproximadamente 11 mil toneladas de papel; 2 mil toneladas de plástico; 10 toneladas de vidro e 400 toneladas de metal.

Gestão de resíduos sólidos perigosos

Ação regulamentada pela legislação ambiental específica para cada tipo de resíduos 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. Com essa prática, foram destinados de forma ambientalmente adequada, somente no ano de 2014, em torno



de: 6 mil toners; 23 mil pneus; 79 mil lâmpadas fluorescentes; 67 mil litros de óleo lubrificante; 7 mil baterias de veículos; 189 toneladas de resíduos de saúde.

Compra Sustentável

Prática de inserir critérios de sustentabilidade nos processos de aquisições de bens e produtos, tais como:

- **2012**

- 164 mil resmas de papel reciclado, atingindo o percentual de 22% do total de resmas de papel A4 adquiridas pela empresa. (meta prevista: adquirir 20% de papel reciclado);

- 6.127 veículos automotores com os selos do Programa de Controle da Poluição do Ar por Veículos Automotores e Motocicletas, denominados respectivamente de PROCONVE e PROMOT, representando 100% do total de veículos automotores adquiridos.

- **2013**

- 400 kits com produtos ecoeficientes, sendo 400 canetas e 400 pendrives de bambu e 400 cadernos confeccionados com papel reciclado;

- 4.280 camisetas confeccionadas com materiais reciclados a 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 (ex.: certificação de manejo florestal).

- **2014**

- 2.848 veículos automotores com os selos do Programa de Controle da Poluição do Ar por Veículos Automotores, representando 100% do total de veículos automotores adquiridos pela empresa no ano;

- 651 mil resmas de papel offset laser brancas com certificação de manejo florestal responsável;

- 65 mil resmas de papel offset recicladas e com certificação de manejo florestal responsável;

- 379 geladeiras com selo de eficiência energética (Selo Procel “A”);



- outras aquisições importantes: blocos de anotações de papel reciclado, canetas de bambu, sacolas retornáveis, caixas de encomendas de papel reciclado e com certificação de manejo florestal responsável;

- Destaque de 2014: realizado, no Edifício Sede da Administração Central da empresa, o 1º Encontro Corporativo com Fornecedores, que teve como objetivo melhorar a interação com os principais fornecedores e aprimorar os processos envolvidos neste relacionamento. Destaca-se que um dos temas tratados foi “O Desafio da Sustentabilidade nas Compras Públicas”.

Infraestrutura de engenharia & sustentabilidade

Publicado, em dezembro de 2010 e revisado em outubro de 2014, o Guia de Sustentabilidade da Área de Engenharia dos Correios 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), estudar formas de melhor aproveitamento de luz natural, substituição gradativa de lâmpadas incandescentes por lâmpadas que apresentem alta eficiência energética (LED, fluorescentes tubulares etc.), adotar dispositivos economizadores (sensores de presença, dimmers e temporizadores); f) quando da substituição de equipamentos ou componentes hidrossanitários, devem ser contemplados o uso de bacias sanitárias com volume de carga reduzido, torneiras para lavatório, pias e tanques com areja-



dores, torneiras para lavatórios, pias, tanques e descarga de mictórios com sistema de acionamento hidromecânico ou por sensor de presença; medidores individuais de água; g) desenvolver campanhas voltadas para a conscientização dos usuários com o objetivo de reduzir o consumo de água e de energia elétrica.

Foi inaugurada, em setembro de 2014, na cidade de Maringá, no Paraná, a primeira agência de Correios a contar com projeto baseado em conceitos de sustentabilidade, tais como captação, tratamento e reaproveitamento de água de chuva; equipamentos economizadores de água; vidro com isolamento térmico; aproveitamento máximo de iluminação natural (eficiência energética); uso de telha termoacústica (para bloquear calor); ar condicionado com gás não nocivo ao meio ambiente e eficiência energética; bicicletário; coleta seletiva de resíduos sólidos recicláveis, além da ação de destinação correta de entulhos provenientes da execução da obra propriamente dita.

Viveiro de Mudas de Árvores

Criado e mantido voluntariamente por empregados lotados na diretoria regional do Rio de Janeiro, tem capacidade de

produção de, aproximadamente, duas 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 utilizadas 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.

Patrocínios corporativos na temática ambiental

A política de patrocínio dos Correios destaca 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. 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 os seguintes eventos e/ou projetos patrocinados em 2014: XIII Encontro Verde das Américas, realizado em Brasília nos dias 27 e 28/5/2014; 1º Seminário de Planejamento Estratégico Sustentável do Poder Judiciário, realizado em Brasília no dia 5/6/2014; III Seminário Internacional de Frotas & Fretes Verdes, realizado no Rio de Janeiro nos dias 27 e 28/11/2014.

Redução de Consumo Recurso Natural & Eficiência Energética

- **Gestão de energia elétrica em microcomputadores:** procedimento iniciado em janeiro de 2014 que consiste em deixar automaticamente em estado de hibernação os equipamentos que, entre 20h e 7h, estejam inativos (sem uso de mouse e teclado) por mais de 15 minutos. A expectativa de é que ocorra uma diminuição de 25% do consumo de energia elétrica e mais de cinco mil toneladas de emissão de CO₂, provenientes do aquecimento dos micro-

computadores quando ligados desnecessariamente;

- **Substituição de geladeiras com mais de 10 anos:** foram substituídas, somente em 2014, 379 geladeiras antigas por novas com Selo “A” do Procel e/ou com eficiência energética equivalente, proporcionando, segundo pesquisadores da Unicamp, a economia proporcional de 50% de consumo de energia elétrica por geladeira.

Agência-Conceito

No processo de atendimento aos clientes, foi inaugurada a primeira agência-conceito, em Brasília, com áreas exclusivas de atendimento e itens que levam em conta a sustentabilidade ambiental. Equipamentos interativos e de autosserviço (totem, vídeo wall, mesa multitoque), acesso gratuito do público à internet, sala para atendimento negocial, espaços mais confortáveis e detalhes que levam em conta a sustentabilidade são algumas das características da nova agência. A loja conceito reflete a perspectiva de uma empresa moderna, de olho no futuro e na valorização do cliente.

Universalização dos serviços postais

Os Correios desenvolveram esforços para alcançar a meta de



universalização postal estipulada pelo Ministério das Comunicações, que é levar os serviços postais básicos a 4.261 distritos com mais de 500 habitantes até 2015. De 2012 a 2014, foi atingido o resultado de 96,91% da meta global para o período, por meio do atendimento alternativo/compartilhado e da instalação de agências comunitárias em parceria com órgãos públicos, predominantemente prefeituras.

Banco Postal

O Banco Postal é uma parceria dos Correios com o Banco do Brasil, de correspondente bancário, para oferecer serviços bancários à sociedade brasileira. 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. Em junho de 2014 foi assinado um novo contrato de parceria, com a ampliação de operações do negócio e ênfase na disponibilização de novas linhas de crédito, gerando maior acessibilidade aos produtos e serviços financeiros e mais comodidade no atendimento à população brasileira.

Pessoas

O exercício foi encerrado com 120.461 empregados, signifi-

cando uma redução em relação ao exercício de 2013, motivada, principalmente, pelo Plano de Desligamento Incentivado para Aposentados (PDIA). Ainda assim, os Correios continuam como o maior empregador celetista público do País.

Até dezembro de 2014, aproximadamente cinco mil empregados fizeram adesão ao PDIA e se desligaram da empresa, aproveitando os incentivos e benefícios previstos no plano. Com esta ação, os Correios contribuem para o bem estar e segurança dos ex-empregados nesta nova etapa de vida e possibilitam a contratação de novos empregados a serem selecionados por meio de concurso público.

Foram concedidas 1.167 bolsas de estudo para cursos de idiomas, graduação e pós-graduação. Ainda foram ofertados internamente 95 cursos em Ensino à Distância, que viabilizaram 110.066 certificações, e 5.102 ações presenciais com 176.309 participações em eventos internos e externos.

Em 2014, foi assinado um convênio entre os Correios e a Postal Saúde para administrar o plano CorreiosSaúde. Por esse instrumento, a caixa de assistência ficou encarregada do desen-



volvimento de ações relativas à promoção da saúde e à prevenção de doenças de empregados da mantenedora. Dentre os principais, destacam-se o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, os Programas de Cinesioterapia, Ginástica Laboral, Terapia Comunitária e Saúde Bucal. O plano garante atendimento com assistência médica, hospitalar e odontológica para mais de 400 mil beneficiários, dentre empregados, aposentados e dependentes, utilizando rede composta por mais de 25 mil prestadores em todo território nacional.

Os Correios patrocinam também, para seus empregados, o Instituto de Seguridade Social dos Correios (Postalís), que administra planos de benefícios de previdência complementar para mais de 140 mil participantes, entre empregados em atividade, aposentados e pensionistas.



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 destaca-se o princípio de proatividade, que evidencia a intenção da empresa em 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”. Princípio da 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

A implantação da Videoconferência Corporativa (VC) nos

Correios foi totalmente finalizada no ano de 2012. Esta ferramenta permite a realização de eventos a distância com transmissão simultânea de áudio e vídeo, ou seja, o recurso promove o contato entre interlocutores que estejam em locais diferentes.

Sistema Informatizado de Cartão Combustível

Gerenciamento do abastecimento da frota de veículos implantado a partir de 2010. Esta operação, além de viabilizar a realização dos inventários corporativos de emissão de gás carbônico, 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 consu-

midos 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 rastreável.

Veículos Elétricos de Calçada (VEC)

Equipamento movido a bateria recarregável especialmente desenvolvido para atender a uma necessidade da empresa pela sua 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 calçadões de áreas centrais de Curitiba, no Paraná, e de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul. Atualmente existem 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

- **Carro elétrico:** projeto desenvolvido em 2011 em parceria com a Companhia Paulista de Força e Luz (CPFL) que teve como objetivo identificar o comportamento, as vantagens e desvantagens da utilização de veículos movidos a energia elétrica e o impacto ambiental gerado pelo setor de transporte em geral. Teste piloto realizado em 2014 em parceria com a Renault do Brasil S/A, de dois veículos 100% elétricos, modelo Kangoo Z.E, motor 60 CV e autonomia de 170 km;
- **Moto elétrica:** teste piloto realizado em 2013 em parceria com a Empresa Ribas Motos Indústrias e Comércio, do Grupo V MOTO/E-MAX, que forneceu quatro motos que funcionam a 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, em Minas Gerais, e de São Paulo.
- **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, 32 km em velocidade máxima de 25 km/h. Dependendo do desempenho apresentado, será avaliada a viabilidade de aquisição desses veículos para serem utilizados nos centros de distribuição de cartas e encomendas da empresa.

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

Comissão de Ética

O combate à corrupção é, naturalmente, um objetivo do sistema de governança dos Correios, que inclui, dentre outros, os controles internos, os órgãos de controle, inclusive disciplinar, e a Comissão de Ética. Além disso, a existência do Código de Ética e as orientações ali constantes, 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 que são convergentes e destinados ao combate à corrupção.

Auditoria contínua

A atividade da auditoria interna está voltada para o exame e para avaliação da adequação, eficiência e eficácia dos sistemas de controle e da qualidade do desempenho das áreas, em relação às atribuições e aos planos, metas, objetivos e políticas definidos para elas. Apesar de não constar como escopo da atividade da auditoria a detecção de fraude, extorsão e suborno, ao avaliar o estado dos controles internos existentes e recomendar aos gestores o seu aprimoramento e, em casos de possíveis irre-

gularidades advindas de conduta disciplinar, recomendar a apuração de responsabilidade, a Auditoria Interna contribui para o fortalecimento do controle interno e, conseqüentemente, fortalece a mitigação de ocorrência dos mais diversos tipos de irregularidades. Como forma de atuação mais preventiva por parte da auditoria interna dos Correios, encontra-se em fase de teste a implantação de auditoria contínua, cujo projeto piloto está sendo executado no objeto: monitoramento de licitações e contratações diretas. Além disso, para as auditorias que serão realizadas em 2015, deverá ser avaliado o seguinte componente do COSO - Ambiente de Controle, sendo que ao final dos trabalhos deverá ser reportada aos gestores uma avaliação acerca desse componente, em cada processo auditado.

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.

Permaneça 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 e também a capacitação de gestores/multiplicadores sobre a apuração disciplinar.

Até dezembro de 2014, foram treinadas mais de 15 mil pessoas no Curso de Apuração Direta e Sindicância Sumária, oportunizando aos gestores o conhecimento e técnicas para a identificação de irregularidades e o devido apuratório disciplinar.

Um dos resultados da ação foi o incremento em 48% das apurações nas unidades operacionais e de atendimento. Em 2013 houve 6.524 processos de apuração direta, contra 9.680 em 2014.

Ações repressivas no combate à corrupção

Como ação repressiva, permanecem as informações contidas na 1ª Comunicação de Progresso relativas à abertura de processo e devida investigação das suspeitas de corrupção cometidas por empregados dos Correios que chegam ao conhecimento do Departamento de Controle Disciplinar, por qualquer meio. Caso a investigação identifique indícios plausíveis de ocorrência de

corrupção cometida por empregado é instaurado processo disciplinar. Se o suspeito autor da corrupção for externo, a exemplo de fornecedor, parceiro, lobista etc, procede-se comunicação à autoridade competente com apresentação dos devidos subsídios para fins de investigação ou para adoção das providências necessárias quanto ao desencadeamento do processo sancionatório correspondente. Como ações repressivas relevantes de combate à corrupção, permanecem as três grandes operações conjuntas do Ministério Público Federal e Polícia Federal que envolveram empregados, fornecedores e lobistas, batizadas de Mensalão, Operação Selo e Operação Déjà Vu.

Como resultados das ações repressivas, em 2014 foram instaurados aproximadamente 10 mil processos disciplinares que resultaram em aproximadamente 4 mil sanções disciplinares, entre elas 220 demissões por justa causa. Destaca-se ainda o encaminhamento ao MPF de seis demissões por justa causa enquadradas como improbidade no âmbito dos Correios, para fins de ajuizamento da competente ação penal.

Gestão nas contratações e gestão de contratos

As informações básicas sobre os processos de contratação e os

contratos estão disponíveis no portal Correios, para controle e transparência pública dos procedimentos. Dos valores licitados e homologados em 2014, 88% foram realizados por meio de pregão eletrônico. Os processos homologados no exercício em todas as modalidades de licitação resultaram em 2.459 contratações, correspondentes a R\$ 2,265 bilhões.

Atendimento ao cliente e ao cidadão

- **CAC Corporativa:** para atender de forma mais personalizada 31 clientes prioritários dos Correios, foi criada e capacitada unidade específica de atendentes da CAC. Entre as ações executadas por este grupo estão o registro, o acompanhamento e a crítica dos pedidos de informação, além da busca de soluções para as demandas dos clientes nas diversas áreas dos Correios. Com isso, o percentual de respostas em até cinco dias úteis a esses clientes saltou de 81,7% em 2012 para 90,75% em setembro de 2014.

- **Fale com os Correios:** Cerca de 60% das manifestações dos clientes são recepcionadas pelo canal Fale com os Correios, o qual passou a responder no prazo médio de um dia as manifestações passíveis de automatização e centralização.

- **Facebook:** Foram respondidos, aproximadamente, 20.200 manifestações, no prazo médio de duas horas após cada uma das manifestações, desde que tenham ocorrido em horário comercial.

- **Fórum de clientes:** foram realizados 13 fóruns com o Instituto de Desenvolvimento do Varejo, com a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços e com os maiores clientes do segmento de telecomunicações. O fórum tem por finalidade captar a percepção dos clientes dos principais segmentos de mercado e atender às suas necessidades específicas. As reuniões são realizadas periodicamente com representantes das principais organizações como bancos/administradoras de cartões, concessionárias de telefonia, governo e comércio varejista/e-commerce.

- **Política de relacionamento com segmento de clientes**
Governo: os Correios implementaram condições diferenciadas visando estreitar o relacionamento e gerar novos negócios com os órgãos públicos. Foi inserida na página institucional dos Correios o ambiente Para Governo, onde o gestor público terá a sua disposição informações sobre produtos e serviços que podem auxiliá-lo em sua gestão.

- **Sistema de Gestão e Espera em Fila:** visando uma melhor gestão de filas e atendimento a determinações legais, foi implantado o Projeto Soluções de Gerenciamento de Filas, que possibilitará o atendimento das legislações municipais e estaduais de tempo de espera em fila, além de viabilizar a priorização de serviços e de clientes, imprimindo uma maior agilidade/qualidade ao atendimento de varejo.

- **Ouvidoria:** em 2014, a Ouvidoria recebeu 71.782 manifestações, sendo a maioria referente a objetos postados. Desse total, 713 foram denúncias. A partir da análise das manifestações dos clientes e processos da empresa, apresentou 93 proposições de melhoria. A Ouvidoria analisa todas as sugestões registradas no sistema Fale Conosco e encaminha para as áreas responsáveis pelos respectivos assuntos. Em 2014 foram catalogadas 1.692 sugestões.

- **SIC:** em 2014, os Correios receberam, via Serviço de Informações ao Cidadão, 2.236 pedidos de informação nos termos da Lei 12.527 (Lei de Acesso à Informação).