



**COMUNICAÇÃO DE
PROGRESSO CORREIOS**
DO PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS
ABRIL DE 2015 A ABRIL DE 2016

PERFIL DOS CORREIOS

A data oficial de início dos serviços postais no País é 25 de janeiro de 1663. Desde então, a organização dessa atividade passou por diversas transformações, sempre voltadas para a prestação de serviços que atendam às necessidades da sociedade.

No final da década de 60, os Correios chegaram 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 partir daí, a empresa passou a realizar importante função de integração e de inclusão social, papel indispensável para o desenvolvimento nacional.

Em 2011, houve a mudança mais recente e importante para a trajetória da estatal. Por meio da Lei 12.490 e da aprovação de um novo Estatuto Social, o governo federal iniciou um processo de modernização que autorizou a empresa a diversificar suas atividades, ampliando sua atuação. Dessa forma, os Correios puderam expandir suas atividades no

exterior, bem como constituir subsidiárias e adquirir o controle ou participação acionária em sociedades empresárias já estabelecidas. A exploração dos serviços financeiros, postais eletrônicos e de logística integrada também foi permitida pela nova legislação.

Nesse caminho, em 2015, os Correios tiveram sua competência logística reconhecida mundialmente. Após participar de um processo de concorrência internacional, a empresa foi selecionada como operadora logística dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, entrando para a história postal como a primeira empresa de correios do mundo a realizar uma atividade dessa magnitude.

Cada vez mais focados em atingir a condição de classe mundial, os Correios ainda implantaram, em 2015, uma nova estrutura, pensada a fim de garantir a sustentabilidade da empresa ao longo das próximas décadas e a eficiência na prestação de serviços que alinhem as novas tecnologias às 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.

A Diretoria-Executiva da empresa é constituída pela presidência e por oito vice-presidências: Vice-Presidência de Gestão de Pessoas, Vice-Presidência de Finanças e Controles Internos, Vice-Presidência Corporativa, Vice-Presidência de Serviços, Vice-Presidência de Rede de Agências e Varejo, Vice-Presidência de Logística, Vice-Presidência de Encomendas e Vice-Presidência do Negócio Postal.

Há 28 diretorias regionais na Administração Regional. O Estado de São Paulo é dividido em duas diretorias: São Paulo Metropolitana (com atuação na capital, Grande São Paulo, Vale do Ribeira, Baixada Santista, Litoral Sul e Alto Tietê) e São Paulo Interior, responsável pelos demais municípios. A Diretoria Regional de Brasília abrange o Distrito Federal e alguns municípios do interior do Estado de Goiás. As demais regionais atuam na área correspondente aos limites geográficos dos respectivos Estados.

► 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: Giovanni Correa Queiroz

Título: Presidente

Telefone: (61) 2141 7000

E-mail: presidencia@correios.com.br

Nome: Alexandre Souza Martins Case

Título: Chefe do Departamento de Relacionamento Institucional

Telefone: (61) 2141 7140

E-mail: ascase@correios.com.br

Nome: Maria de Fátima Gomes Pinheiro

Título: Gerente Corporativa de Responsabilidade Social

Telefone: (61) 2141 7511

E-mail: mfat@correios.com.br



APRESENTAÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO CORREIOS

Os Correios apresentam o Relatório de Comunicação de Progresso relativo ao exercício 2015. Neste relatório, são apresentadas as ações empreendidas pela empresa com o objetivo de fortalecer a sua gestão socioambiental e promover os dez princípios apresentados pelo Pacto Global das Nações Unidas.

▶ Período de Relato:

Abril de 2015 a abril de 2016

▶ Contato:

Maria de Fátima Gomes Pinheiro

Gerente Corporativa de Responsabilidade Social

Departamento de Relacionamento Institucional - DERIN

mfat@correios.com.br (61) 2141-7511

▶ Envio:

17/4/2016



PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS - COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Os Correios vêm ratificar o seu compromisso em participar ativamente do Pacto Global das Nações Unidas.

Estamos convictos de que o comprometimento de integrar os dez princípios do Pacto Global às estratégias e operações da nossa empresa contribui positivamente para transformar o correio brasileiro numa organização mais justa, mais humana, mais igualitária e socialmente responsável.

Esse comprometimento não ocorre apenas perante os trabalhadores, mas se estende, igualmente, às relações com os nossos parceiros, com os nossos clientes, com as instituições públicas e privadas, com a sociedade em geral e com o governo.

A nossa Comunicação de Progresso aborda detalhadamente as ações, internas e externas, nas áreas de direitos humanos, condições de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

O correio brasileiro tem adotado várias ações em prol da melhoria das práticas de gestão, da transparência na administração e nos negócios, da valorização das pessoas, da eliminação de qualquer tipo de discriminação, da redução das desigualdades e da

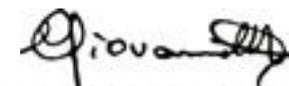
promoção de uma maior inclusão social.

Estamos aprimorando o diálogo com os sindicatos e com todas as entidades representativas dos empregados, incentivando a prática de negociações permanentes e buscando valorizar e humanizar todos os nossos setores de trabalho, com ênfase nas unidades operacionais.

Trabalhamos ainda na redução dos impactos ambientais gerados pelas nossas atividades produtivas. Temos o firme compromisso de trabalhar pela preservação do meio ambiente e de garantir um futuro de sustentabilidade para a nossa empresa.

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

O correio 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.



- GIOVANNI CORREA QUEIROZ

Presidente dos Correios



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

▶ Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, do Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos

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.

Entre as ações desenvolvidas, destacam-se:

- Realização da Jornada de Liderança, no dia 26/3/2015, em parceria com a Universidade Corporativa dos Correios (UniCorreios) em Brasília e nas demais diretorias regionais. Foram realizadas cerca de 90 ações de educação presenciais sobre a temática, as quais contaram com 2.600 participações. O objetivo principal foi o de fortalecer a imagem da mulher nas decisões e nos processos de mudança e crescimento da empresa;
- Realização do Curso Linguagem Inclusiva para a área de

Comunicação, com os seguintes temas: Feminismo no Brasil; Sustentabilidade Social e Equidade de Gênero e Raça: Linguagem; Poder e Sexismo;

- Aprovação do Programa Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos, visando à orientação e fomento da incorporação das dimensões de gênero, raça, etnia, geração e orientação sexual nas ações corporativas para fins de contribuir com a capacitação institucional relacionada à diversidade e inclusão em direitos humanos;
- Realização de seminários/debates/palestras nas diretorias regionais, com abordagem ao tema: “Mulheres Negras – Direitos Humanos e Empoderamento”, por ocasião do mês da Consciência Negra;
- Atualização do sistema de gestão de pessoas para permitir a auto-declaração de raça/cor. Atualmente, os(as) novos(as) empregados(as) preenchem a declaração de raça/cor no ato da assinatura do contrato;
- Realização de ações de conscientização/prevenção de Saúde e Segurança, por meio do Programa Viva Melhor;



- Recebimento do 2º Selo de Pró-equidade, referente às ações realizadas no biênio 2013/2015.

▶ Programa SIM – Sensibilizar, Inserir e 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. Em 2015, o programa promoveu a inserção no mercado de trabalho de 1.076 pessoas com deficiência.

▶ 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. Em 2015, o programa foi desenvolvido nas diretorias regionais dos estados da Bahia, Ceará, Pará e Piauí por meio de convênios firmados com as Secretarias de Justiça Estaduais e com o Conselho Nacional de Justiça, os quais contribuíram para a reinserção social de 50 reeducandos.



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 Especial de Políticas para as Mulheres, do Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos ONU Mulheres - Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça;
- Fundo de Desenvolvimento das Nações Unidas para a Mulher (Unifem) e Pacto Global das Nações Unidas - Princípios de Empoderamento das Mulheres e HEforSHE. Assinatura de formalização da entrada dos Correios como membro do Comitê Nacional Impulsor Brasil ElesPorElas (HeForShe);
- Conselho Nacional do Serviço Social da Indústria – SESI/CNI. Acordo de cooperação técnica que tem por objeto estabelecer ações para viabilizar a capacitação e a empregabilidade de jovens vítimas de exploração sexual, participantes do Projeto ViraVida. Desde a assinatura, em 2013, os jovens do ViraVida passaram a ter nos editais de seleção pontuação adicional como critério de classificação nos Programas Jovem Aprendiz e de estágio de nível médio,

em âmbito nacional;

- Nas propagandas institucionais internas e externas foi garantida a presença de mulheres (negras e brancas), homens (negros e brancos), crianças, jovens, adultos e idosos.

‣ Acordo Coletivo de Trabalho 2015/2016

Reafirmação e ampliação de direitos e benefícios laborais por meio do estabelecimento de cláusulas sobre a perspectiva de direitos humanos, de gênero e de raça, conforme explicitado a seguir:

- No Título 1, “Das Questões Sociais – Subtítulo Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos”, são contempladas cláusulas específicas que versam sobre assédio moral e assédio sexual, promoção da equidade racial e enfrentamento ao racismo, valorização da diversidade humana e respeito às diferenças, entre outras.
- No Título 2, “Das Garantias da Mulher Eceletista”, são contempladas cláusulas específicas que versam sobre adicional de atividade de distribuição e coleta, enfrentamento à violência contra a mulher, prorrogação da licença maternidade, saúde da mulher, promoção da equidade de gênero e raça e enfrentamento ao sexismo.



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, a exemplo da distribuição domiciliária, inovações tecnológicas, registro de ponto, trabalho aos sábados e feriados, saúde do trabalhador, questão da mulher e treinamentos, com vistas à celebração do Acordo Coletivo de Trabalho;
- Instituição de mesas regionais e temáticas que possibilitaram o debate sobre temas específicos, o que facilita a negociação;
- 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;
- Instalação da Mesa Nacional de Negociação Permanente dos Correios – MNNP - 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.

▶ Acordo coletivo de trabalho 2015/2016

Existência de cláusula específica alusiva ao Procedimento Permanente de Negociação que estabelece que os Correios manterão processo de negociação com as federações de trabalhadores dos Correios legalmente constituídas e sindicatos dos empregados e empregadas dos Correios, por meio do Sistema Nacional de Negociação Permanente – SNNP, com regras definidas em conjunto com as representações dos trabalhadores e trabalhadoras.



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 prevista em lei.

► Inserção de critérios nos editais e contratos com fornecedores

Como uma das formas utilizadas para demonstrar o compromisso 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 legis-

lação 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

▶ Princípios de Empoderamento das Mulheres e HEforSHE

Formalização da entrada dos Correios como membro do Comitê Nacional Impulsor Brasil ElesPorElas (HeForShe). Trata-se de um movimento mundial, conduzido pela Organização das Nações Unidas (ONU) – Mulheres, para apoio à promoção de igualdade entre homens e mulheres e eliminação de todas as formas de discriminação. Principais ações desenvolvidas:

- Realização da Jornada de Liderança, no dia 26/3/2015, em parceria com a Universidade Corporativa dos Correios (UniCorreios) em Brasília e nas demais diretorias regionais. Foram realizadas cerca de 90 ações de educação presenciais sobre a temática, as quais contaram com 2.600 participações. O objetivo principal foi o de fortalecer a imagem da mulher nas decisões e nos processos de mudança e crescimento da empresa;
- Existência no Acordo Coletivo de Trabalho de um título específico que abrange cláusulas que versam sobre as garantias da mulher ecetista.

▶ Pró-Equidade de gênero e raça

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.

Valorizando seus mais de 118 mil empregadas e empregados em todo o País, os Correios aderiram voluntariamente ao Programa Pró-Equidade em 2011, quando passou a fortalecer iniciativas que promovam a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres e a defesa dos direitos humanos. Até julho de 2015, as ações desenvolvidas foram vinculadas ao Plano de Ação referente à 5ª edição do programa. No final de 2015, a empresa firmou novo compromisso com a 6ª edição do programa, a ser desenvolvido no biênio 2016/2018. Principais ações desenvolvidas dentro do programa com foco no combate à discriminação e com abordagem às questões de gênero, étnico-racial e valorização da diversidade:

- Correalização do 3º Seminário do V Ciclo de Encontros das Estatais, com o tema: “Políticas de Ações Afirmativas: Desafios das



mulheres no mercado de trabalho no século XXI”, no dia 15/4/2015, em Cuiabá - MT. Objetivo: Promover o debate acerca das políticas de ações afirmativas como mecanismos para superação das desigualdades de gênero no mundo do trabalho;

- Correalização da oficina gerencial com o tema: “Ações Afirmativas”, no dia 16/4/2015, em Cuiabá - MT. Objetivo: Incentivar os gestores presentes a gerarem ideias e planos de ações concretos, com foco na média gerência, para ter avanços significativos na eliminação das desigualdades de gênero e raça dentro das empresas;

- Correalização do 4º Seminário do V Ciclo de Encontros das Estatais, com o tema: “Equidade e Igualdade de Gênero e Relações de Trabalho: Experiências Nacionais e Internacionais de Inclusão e Não Discriminação”, no dia 3/12/2015, em Brasília - DF. A ação teve por objetivo dar visibilidade à existência e aos resultados do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça nas Empresas, fortalecendo essa iniciativa à luz de experiências internacionais e do debate sobre igualdade de gênero e não discriminação;

- Participação na campanha de carnaval da ONU Mulheres “Respeito à mulher”, com divulgação de peças da campanha nos

meios de comunicação internos;

- Realização de mais de 50 ações regionais com as temáticas de gênero e raça que contaram com a participação de cerca de 2.600 empregados e empregadas;

- Disponibilização do curso Diversidade e Inclusão para a Rede Franqueada de agências dos Correios.

▶ **Correios Negro**

Com o objetivo de contribuir para a promoção da equidade racial, foram realizadas ações, entre palestras, fóruns e oficinas, no período de 1º a 30/11/2015, mês da consciência negra, em atendimento à cláusula 4 do Acordo Coletivo de Trabalho, que indica, entre outros, a realização de ações que visam à promoção da igualdade racial. Com o tema “Empoderamento e Direitos Humanos das Mulheres Negras, dialogando com a Marcha das Mulheres Negras”, a iniciativa abrangeu 17 diretorias regionais dos Correios com alcance aproximado de 1.200 pessoas.



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

▶ Sistema de Gestão Ambiental dos Correios (SGAC)

Em 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 para 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.

- Em 2015, foi realizado o 3º Inventário Corporativo de Emissão de Gás Carbônico (CO₂) relativo ao ano de 2014. Foi contabilizado o total de 86.398 toneladas de CO₂ emitidos na execução das atividades postais, considerando-se as fontes geradoras (frota de veículos própria e alugada, geradores de energia e energia elétrica, em kWh, comprada) que são de propriedade da empresa ou controladas por ela – Escopos 1 e 2. É importante ressaltar que o aumento da emissão se deve, exclusivamente, ao aumento do valor de conversão de energia elétrica no Brasil causado pelo uso das termoelétricas e decorrente da seca prolongada, principalmente na Região Sudeste do país.



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

Os Correios, comprometidos com a questão socioambiental, desenvolvem programas com vistas a aprimorar e diversificar sua atuação para assegurar o desenvolvimento e bem estar da sociedade.

▶ 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. Em 2015, por meio desse programa, foram contratados, em todo o Brasil, mais de quatro mil jovens. Outra importante realização foi a implementação do projeto piloto da modalidade a distância (EaD) do Programa Jovem Aprendiz para cumprimento da cota de aprendizagem dos Correios nas localidades em que não há estrutura educacional adequada e/ou o número de aprendizes não justifica a formação de turma presencial. Foi assinado, em julho de 2015, termo de cooperação técnica cujo objeto é a conjunção de esforços entre os Correios, o Serviço

Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) e o Ministério do Trabalho e Emprego (TEM) visando à implementação e validação do projeto piloto do programa de aprendizagem dos Correios na modalidade EaD. O projeto piloto teve início em novembro de 2015, abrangendo cinco Estados (Amazonas, Ceará, Goiás, Santa Catarina e São Paulo), atendendo 442 jovens em mais de 250 municípios.

▶ 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 2015, os Correios ofereceram oportunidade de estágio para 1.233 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. A campanha é executada em



todos os Estados brasileiros desde 1997. Em 2015, foram recebidas 836.342 cartas, das quais 459.046 foram adotadas. Cerca de 2.821 escolas e instituições participaram da campanha, estabelecendo-se 705 parcerias com órgãos públicos e empresas.

Desde 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 rela-

ções 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 2015 foram recebidas 3.698 redações de 2.131 escolas, que participaram do 44º concurso.

▶ **Centro Vocacional Tecnológico (CVT)**

Em parceria com a Fundação de Apoio à Escola Técnica do Rio de Janeiro (Faetec), foi inaugurado em maio de 2009, no bairro de Benfica, o 15º CVT fluminense. O objetivo é oferecer apoio à qualificação de trabalhadores em cursos profissionalizantes para auxílio no combate ao desemprego e promoção de qualificação profissional. Em 2015 foram oferecidos 12 cursos profissionalizantes e formadas 841 pessoas.

▶ **EcoPostal**

Promove o descarte adequado de malotes e uniformes sem condições de uso. Em 2015 foram doadas 20.385 peças postais



(camisas de carteiros, malas postais e malotes), contribuindo para a geração de emprego e renda e beneficiando 1.835 pessoas.

► Patrocínio Esportivo e Inclusão Social

Por meio de contrapartidas sociais aos contratos de patrocínio firmados com as Confederações de Tênis, Desportos Aquáticos e Handebol, foi feito um desembolso total de R\$1.266.078,55. Como desdobramento dos patrocínios nessas modalidades esportivas, promoveu-se a inserção social de 3.071 crianças e adolescentes de baixa renda, conforme discriminado no quadro abaixo:

Modalidade	QTD de crianças e adolescentes beneficiados
Confederação Brasileira de Desportos Aquáticos - CBDA	778
Confederação Brasileira de Tênis - CBT	1811
Confederação Brasileira de Handebol - CBHb	482

► Patrocínio Social

Investimentos de R\$ 1,3 milhões nos projetos Movimento Down, Orquestra Criança Cidadã e Fábrica de Talentos Furacão, beneficiando 927 crianças, adolescentes e adultos.

Projeto Social	Resultado
Movimento Down - Ações para o desenvolvimento autônomo	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	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.
Fábrica de Talentos Furacão	Inclusão social de crianças e adolescentes de comunidades menos favorecidas na cidade do Rio de Janeiro - RJ, por meio de atividades esportivas na modalidade futsal.

► Patrocínio Cultural

A meta definida correspondeu a R\$ 18,6 milhões e foi utilizado um total de R\$ 15.249.696, equivalente a um percentual aproximado de 82%.

Em relação aos eventos promovidos nas unidades culturais dos Correios em 2015 (Fortaleza, Salvador, Juiz de Fora, Recife, São Paulo, Brasília e Rio de Janeiro), foram beneficiados 56.841 crianças e adolescentes:



Centro Cultural / Museu	Nome do Projeto	Qtde de crianças/ adolescentes
Espaço Cultural Correios Fortaleza	Afetos Urbanos	400
	Condenados - No meu País, minha sexualidade é um crime	460
	Maillet: Quando a gravura interpreta o teatro	410
Museu Correios	A Música canta República	38
	Arnaldo Antunes Completo	627
	Brasília através dos tempos	1.096
	Festival Internacional Cinema e Transcendência	22
	Mulheres compositoras nos tempos de Vivaldi e Bach	73
	O Rio de Janeiro de Debret	678
	Rembrandt e a Figura Bíblica	1.417
	Vértice	107
Centro Cultural Correios Salvador	Antônio Maia: ex-voto, alma e raiz	400
	Origem: Retratos de família no Brasil	400
Espaço Cultural Correios Juiz de Fora	A paisagem poética de Dnar Rocha	400
	O que queremos para o mundo? [Exposição multimídia]	400
	Qual é o pente que te penteia?	400

Centro Cultural Correios Rio de Janeiro	A noiva do condutor	200
	Correios em movimento 2015	200
	Elifas Andreato, 50 anos	600
	FotoRio 2015	300
	Invasão Baiana	200
	Ivon Curi - O ator da canção	800
	Jardim de memórias: Parque do Flamengo 50 anos	600
	Luzes e cores (coletiva de 8 fotógrafos)	600
	Manoel Santiago, mestre - impressionista	600
	Marc Chagall, as fábulas de La Fontaine	600
	O Quinze de Queiroz	30
	O Rio de Janeiro de Debret	2505
	Os Geraes de Minas	600
	Paulo Betti - Autobiografia autorizada	199
	Pernambuco, o primeiro retrato do Brasil - de Frans Post a Cícero Dias	600
	Robert Rauschenberg, O Inferno de Dante	600
	Roberto Moriconi: Tudo matéria de arte	600
	The Bridge - Lenine e Orchestra Martin Fondse	199
Vértice	600	



Centro Cultural Correios Rio de Janeiro (cont.)	Vistas Lumière	600
	Walter Goldfarb - Retrospectiva 1995/2015	600
Espaço Cultural Correios Niterói	Cores, sabores e emoções do nosso Brasil	1.200
	Maldita 3.0	20.000
	Milton da Costa 1915/2015	4.430
	Natal da Cidade 2015	4.750
	O Corpo na arte africana	1.738
	Pauta nobre instrumental	768
	Visões cotidianas do Brasil moderno	5.000
Centro Cultural Correios	Arnaldo Antunes Completo	652
	Histórias e imagens: a Rainha Entediada	303
	Macanudismo: Quadrinhos, Desenhos e Pinturas de Liniers	1.223
	Marc Chagall, As fábulas de La Fontaine	400
	Mário de Andrade - Cartas do Modernismo	514
	Robert Rauschenberg, O Inferno de Dante	823
	Werner Haberkorn e a Fotolabor	1.423

▶ 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 2015:

QTD de cartas escritas em Braille para tinta	31
QTD de cartas escritas em tinta para Braille	786
QTD de contas/extratos (tinta/braille)	3.022
Total Geral 2015	3.839

- *Acessibilidade nas unidades de atendimento*

As ações de promoção de acessibilidade foram identificadas a partir da necessidade de se atender à legislação vigente e às normas técnicas pertinentes: Decreto nº. 5.296, de 2/12/2004, que regulamenta a Lei nº. 10.048, de 8/11/2000, Lei nº 10.098 de 19/12/2000 e NBR nº 9.050/2004, que trata da acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Principais ações realizadas em 2015:



Ação	Objetivos da ação	Resultados
Elaboração de relatório técnico que relata a atuação da área de engenharia	Relatar a atuação da área de engenharia referente à implementação da acessibilidade nas agências dos Correios e apresentar considerações referentes à análise da Minuta do Termo de Compromisso de Ajustamento de Condutas (TAC), proposta pelo Grupo de Trabalho Inclusão, criado no âmbito da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão.	Relatório Técnico
Definição de metodologia para monitoramento mensal da acessibilidade em agências próprias	Possibilitar o monitoramento das ações e metas de acessibilidade predial, em especial as que forem objeto de um provável Termo de Ajustamento de Conduta com órgãos externos.	Metodologia de monitoramento definida e implementada
Execução das obras de construção, ampliação e reforma em unidades de atendimento, programadas no Plano de Obras dos Correios.	Prover a acessibilidade nas agências, mediante a inclusão dos serviços no escopo das obras programadas e executadas anualmente pelos Correios.	As obras estão sendo executadas conforme programação de investimentos anual, observados a legislação e os critérios internos de acessibilidade definidos.

Quantitativo de unidades adaptadas

Deficiência locomotiva	Quantidade de agências adaptadas até 2015	% de unidades adaptadas (Total de unidades dos Correios/total de unidades já adaptadas)
Agências com rampas de acesso ao hall de atendimento	3460	53,64%
Agências com piso tátil no hall de atendimento	1568	24,31%
Agências com balcão acessível	4991	77,38%

► Correios Solidarietà 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 2015 não foram promovidas campanhas de arrecadação e transporte de donativos, em razão de não ter sido apresentada demanda pelos órgãos estatais ou de ajuda humanitária.



▶ 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, entre vários outros elementos necessários à promoção do desenvolvimento da sociedade. É uma ação que, além dos benefícios sociais, promove o descarte ambientalmente adequado de bens. Em 2015 foram doados aproximadamente 2.181 bens.

▶ Campanha McDia Feliz

A campanha tem por objetivo reverter o recurso arrecadado com a venda de sanduíches Big Mac à Associação Brasileira de Assistência às Famílias de Crianças Portadoras de Câncer e Hemopatias (Abrace). Essa instituição realiza importantes projetos em prol de crianças e adolescentes submetidos a tratamento contra o câncer e doenças hematológicas. Em 2015, a campanha teve por objetivo viabilizar a construção de um espaço pedagógico com vistas a possibilitar a continuidade da educação aos assistidos, minimizando os prejuízos quando retornam à escola de origem. O apoio dos Correios foi por meio da atuação de 25 empregados

voluntários. Público beneficiado: aproximadamente 1.500 crianças e familiares. Reconhecimento obtido: certificado de Empresa Top 10 da Campanha McDia Feliz (os Correios ficaram em 5º lugar no ranking de venda de tíquetes.)

▶ Selos com abordagem à temática social e ambiental

Emissão de selos filatélicos temáticos ratificando o compromisso da empresa de propagar o patrimônio natural brasileiro e divulgar as ações sociais promovidas pelo Governo Federal. Em 2015, foram emitidos 11 selos postais evidenciando a temática social e ambiental.

Total de selos emitidos	Total de selos emitidos na temática socioambiental	Nomes dos selos
25 emissões, com produção de 40.570.000 selos	Produção de 8.332.000 selos (20,5% da produção total). Ressalta-se que os selos da série Sustentabilidade são regulares, portanto podem ser reimpressos, o que aumenta sua produção. Os números utilizados referem-se à primeira impressão.	Social: 1. Salário Mínimo Digno (1 selo). 2. Série Sustentabilidade: Jovem Aprendiz (1 selo). 3. UPAEP - Luta Contra o Tráfico de Pessoas (1 selo). Ambiental: 1. Conferência Mundial (2 selos). 2. Série Sustentabilidade: Redução da Emissão de CO2 (1 selo). 3. Abelhas Brasileiras Melíponas (5 selos).



▶ Ações de Educação que versaram sobre a temática social e ambiental

Visando criar condições para alcançar o nível de maturidade de uma empresa de classe mundial, os Correios realizam ações de educação corporativa. Dentre as ações de capacitação ofertadas, relacionam-se abaixo as ações alusivas à temática social e ambiental:

- *Promovidas internamente pelos Correios*

Foram realizados 11 cursos pelos Correios, envolvendo as modalidades de Treinamentos no Local de Trabalho (TLT), Ensino a Distância (EAD) e palestras, os quais contemplaram 24.191 empregados e empregadas. Entre os cursos realizados, destaca-se a realização de TLT de apoio aos gestores, lançado em julho de 2015, que utiliza o vídeo como principal instrumento de disseminação dos conceitos e das práticas socioambientais implementados pela empresa.

- *Oferecidas pelos Correios e realizadas por*

entidades externas:

Ação de educação	Local de Realização (UF)	Quantidade de participantes	Entidade promotora
Sustentabilidade nas construções e plantas industriais	Minas Gerais	2	Instituto de Estudo de Desenvolvimento Sustentável (IEDS)

10º Seminário Internacional de Sustentabilidade	Minas Gerais	4	Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG)
---	--------------	---	--

- *Bolsas de estudo concedidas pelos Correios*

Nos últimos 05 anos foram concedidas bolsas nas temáticas social e ambiental, as quais beneficiaram 107 empregados. O investimento correspondeu a R\$ 439.202,22 (quatrocentos e trinta e nove mil duzentos e dois reais e vinte e dois centavos).

▶ Ações adotadas para dar tratamento aos impactos sociais e ações de resposta às situações emergenciais

- *Impactos Sociais*

Por meio do indicador denominado Índice de Qualidade ao Cliente da Área Postal (IQC Postal), acompanhado diariamente, é possível verificar a qualidade da prestação dos serviços à sociedade. O acompanhamento é feito tendo por base os prazos prometidos e praticados para os serviços: cartas simples e registradas, remessas expressa e econômica e telegramas.



Atraso das correspondências e demais objetos postais:

Ação	Resultados obtidos	Indicador de acompanhamento
Implantação de nova estrutura por segmentação do negócio, tendo por foco o cliente.	Melhoria dos índices de entrega dos objetos dentro do prazo. O resultado médio do primeiro semestre foi de 90,01, enquanto no segundo foi de 91,89, em que pese o movimento grevista ocorrido nesse período. Com exceção do mês da greve (set/15), o resultado obtido nos demais meses foi superior ao obtido no primeiro semestre.	Índice de Qualidade ao Cliente
Implantação do novo modelo de certificação de unidades de distribuição, relativo à padronização do processo produtivo.	Melhoria dos índices de entrega dos objetos dentro do prazo.	
Pagamento de indenização.	Satisfação do cliente.	Número de indenizações pagas no prazo

Objetos perdidos/extraviados:

Ação	Resultados obtidos	Indicador de acompanhamento
Identificação das unidades de distribuição com maior impacto na quantidade de extravios.	27 unidades são responsáveis por 40% dos extravios	Quantidade de objetos extraviados

Identificação das unidades de tratamento com maior impacto na quantidade de extravios.	3 unidades são responsáveis por 49% dos extravios	Quantidade de objetos extraviados
Implantação de plano de ação específico para as unidades de distribuição.	Redução de 34% na quantidade de objetos extraviados.	
Implantação de plano de ação específico para as unidades de tratamento.	Redução de 39% na quantidade de objetos extraviados.	
Pagamento de indenização.	Satisfação do cliente.	Número de indenizações pagas no prazo.

- *Ações Emergenciais*

Acidente de trânsito com e sem vítima causado por veículo da frota

Ação	Resultados
Realização de averiguação técnica criteriosa, com base no Código de Trânsito Brasileiro, sobre as causas dos acidentes de trânsito com vistas a demonstrar de forma clara as hipóteses sobre os fatos causadores dos acidentes com veículos da empresa ou sob sua responsabilidade, envolvendo ou não terceiros.	Orientação aos empregados envolvidos e preparação de campanhas educativas.



Assalto às agências

Ação	Objetivos	Resultados
Revisão do nível de vulnerabilidade das agências de Correios.	Verificar a necessidade de alocação de outros recursos adicionais de segurança.	Alocação de itens de segurança para redução do nível de vulnerabilidade da agência, com vistas a minimizar o risco de assalto.
Apuração da ocorrência de assalto às agências.	Verificar as não conformidades que podem ter contribuído para a ocorrência de assaltos.	Utilização de equipamentos e cumprimento das normas pelos empregados.

Assalto aos carteiros

Ação	Objetivos	Resultados
Realização de procedimentos de “entrega segura” estabelecidos em normativo interno.	Prevenção e orientação	Redução de assaltos a carteiros.
Implantação das centrais monitoramento de veículos nas diretorias regionais de São Paulo Metropolitana, Rio de Janeiro e Minas Gerais.	Monitoramento	Aumento da segurança aos carteiros e redução de assaltos a carteiros.
Disseminar as medidas defensivas de entrega.	Reduzir exposição a roubos	Mitigação da exposição dos carteiros aos assaltos.

Postagem de objetos proibidos

Ação	Objetivos	Resultados
Fiscalizar a circulação de objetos com conteúdo proibido e perigoso, sem violar o sigilo da correspondência, visando garantir índices de confiabilidade, qualidade e eficiência no desempenho da atividade	Dar cumprimento às disposições da Lei Postal (6.538/78) e promover maior proteção aos empregados que executam as atividades operacionais postais.	Mitigação da circulação de objetos proibidos e/ou perigosos no fluxo postal e apreensão regular de objetos proibidos e/ou perigosos no tráfego postal para repasse das apreensões aos órgãos competentes (Polícia Federal, Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), entre outros).

Greve

Ação	Resultados obtidos	Indicador de acompanhamento
Aplicação do Plano de Continuidade do Negócio com o objetivo de garantir a prestação dos serviços essenciais pela empresa, durante e após a ocorrência do movimento de paralisação parcial ou total das unidades.	Redução do impacto do movimento grevista na qualidade dos serviços prestados pela empresa à sociedade.	Desempenho da Distribuição de Objetos Simples (DDOS); Desempenho da Distribuição de Objetos Qualificados (DDOQ); Índice de Qualidade ao Cliente (IQC).



Definição do nível de prioridade de cada serviço prestado, com vistas à manutenção do nível de qualidade.	Menor impacto no atraso de objetos considerados prioritários pela aplicação do Plano de Contingência. O índice médio de qualidade no mês de ocorrência da greve (IQC) ficou em 89,68, enquanto, conforme simulações, no caso de não ocorrência da greve, a previsão seria de um índice próximo a 94,00.	Índice de Qualidade ao Cliente (IQC).
---	---	---------------------------------------

▶ Pessoas

Os Correios, inscritos no Programa de Cultura do Trabalho, em cumprimento à Lei nº 12.761/2012 e ao Decreto nº 8.084/2013, oferecem o Vale-Cultura a cerca de 83 mil empregados e jovens aprendizes. Este benefício consiste em crédito no valor de R\$ 50,00 disponibilizado em cartão magnético com a finalidade de estimular o acesso da força de trabalho com consumo de bens, serviços e atividades culturais.

Os Correios desenvolveram ações no intuito de melhorar a qualidade de vida e, conseqüentemente, a produtividade no local de trabalho:

• Ações de Saúde e Segurança promovidas em 2015

Ação Promovidas	Parcerias Firmadas	Resultados obtidos
Campanhas realizadas de forma corporativa: Saúde da Mulher, Câncer de Mama, Hipertensão Arterial, Álcool e Outras Drogas, Saúde Bucal, Controle de Doenças Crônicas e Incentivo ao PCMSO (exames: admissional, periódico, de retorno ao trabalho, de mudança de função e demissional).	Ministério da Saúde, Departamentos de Trânsito (Detran) e Secretarias de Saúde.	Alcance de 23 diretorias regionais, sendo beneficiados 32.574 participantes.
SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho: Evento dedicado à conscientização e disseminação de informações preventivas relacionadas aos riscos ocupacionais afetos às atividades desenvolvidas nas áreas da Administração Central dos Correios.	Corpo de Bombeiro Militar, Departamento de Trânsito, Secretarias de Saúde e Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (Cerest).	Redução do número de acidentes de trabalho e de afastamentos relacionados ao trabalho, assim como consolidação do paradigma de qualidade de vida relacionada ao trabalho.
Ginástica Laboral	7.535 empregados beneficiados. Atividade realizada em cinco diretorias regionais.	
Doação de Sangue - Campanha de saúde de incentivo à doação de sangue.	Hemocentros	Inscrição de empregados nos bancos de sangue regionais e realização de convite para doação em casos de empregados e dependentes.



PCMSO - Compreende os exames: admissional, periódico, de retorno ao trabalho, de mudança de função e demissional.	Convênio Postal Saúde	Alcance de 87% do público alvo.
Álcool e outras drogas (20% relacionados a álcool, 19% outras drogas, 7% comorbidades, 54% saúde mental)	Quatro diretorias regionais (GO, RS, MG e SPM - São Paulo Metropolitana) possuem programa estruturado de álcool e outras drogas, com execução de ações contínuas. As demais realizam acolhimento, via serviço social, conforme demanda. 543 empregados foram beneficiados.	

► Centros de Serviços ao Cidadão

O projeto nasceu da parceria entre Correios, Telebrás e Serpro e visa promover a inclusão digital daqueles que estão excluídos do mundo digital e facilitar o acesso ágil e sem burocracia de toda a população aos serviços do governo federal. A proposta consiste em reunir nas agências dos Correios diversos serviços públicos, a exemplo da emissão de documentos, passaporte, carteira de motorista, a quitação de dívidas com a União, emissão de declarações e de certidões públicas, cadastramento em programas sociais, entre outros. Teve início em dezembro com a implantação do projeto piloto em duas agências de Brasília, AC Central e AC Conceito. Por meio da utilização da expertise da Telebrás, no provimento de redes seguras, da experiência do Serpro no desenvolvimento de sistemas

de tecnologia da informação e da ampla presença dos Correios em todo o território nacional, este projeto estende a todos os cidadãos o acesso aos serviços públicos federais.

► Universalização dos serviços postais

Alinhados às metas de universalização postal estipuladas pelo Ministério das Comunicações, os Correios desenvolveram esforços com a finalidade de expandir os serviços de atendimento e distribuição postal aos distritos com população igual ou superior a 500 habitantes. Os Correios ampliaram o atendimento com entrega de objetos postais a 178 distritos, cuja população perfaz um total de 767.901 habitantes, conforme informações do Censo do IBGE 2010. Com isso, atingiu-se um percentual anual acumulado de 83,8 %. Os Correios realizam distribuição domiciliar em 8.232 localidades com mais de 500 habitantes, considerando toda a sua rede.

► Banco Postal

Os Correios, em parceria com a Banco do Brasil, oferecem diversos serviços bancários, como conta corrente, recebimento e pagamentos de títulos, parcelamento de contas, cartões de crédito, pagamento de salários, benefícios do INSS e oferta de crédito. A



premissa básica da parceria com o Banco do Brasil é a inclusão bancária de milhões de brasileiros em localidades onde não há agências nem correspondentes bancários.

Os serviços financeiros permitem explorar todo o potencial e o valor da rede de atendimento dos Correios e as oportunidades existentes na grande parcela da população não bancarizada que demanda por inclusão financeira. Em 2015, foram abertas aproximadamente 670 mil contas correntes, realizadas mais de 170 milhões de transações bancárias e o volume de crédito concedido foi de R\$ 316 milhões.

► 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 realizaram a campanha institucional sobre sustentabilidade. 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.

Em julho de 2015, durante as comemorações da Semana Mundial do Meio Ambiente, foi lançada, pela Universidade Corporativa dos Correios, a modalidade de Treinamento no Local de Trabalho (TLT) que utiliza o vídeo como principal instrumento de disseminação dos conceitos e das práticas socioambientais implementadas pela empresa. Esse TLT foi assistido por mais de 16 mil empregados. O TLT Coleta Seletiva Solidária foi ministrado pelos gestores no seu local de trabalho para 2.223 empregados. Esse TLT teve por objetivo sensibilizar para a prática da coleta seletiva de resíduos recicláveis (papel/plástico/metálico/vidro) nas dependências da empresa e informar que tais resíduos são destinados a associações/cooperativas de catadores de matérias recicláveis.



▶ Produtos e serviços ecoeficientes

- **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, 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 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 de 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. Em 2015, destacaram-se os selos sobre a Conferência Mundial da ONU sobre Redução de Riscos de Desastres 2015 – Sendai Japão; Abelhas Brasileiras Melíponas - Abelhas sem Ferrão (mini folha com selos que apresentou como recurso o aroma de mel.); Contra Tráfico de Pessoas e a série Sustentabilidade com os selos Jovem Aprendiz e Redução da Emissão de CO2.



- **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.

- **Virtualização da lista de objetos entregues ao carteiro (LOEC) e uso de imagem para entrega de objetos postais:** início da utilização de smartphones, em 2015, para capturar imagens da assinatura dos clientes como mecanismo de prova da entrega de objetos postais qualificados. A implementação dessa ferramenta tecnológica e operacional resultará em importantes benefícios, tais como: redução no consumo de papel, toner, energia elétrica, contratação e manutenção de impressoras.

▶ **Plantio de mudas de árvores**

Ação eficaz para contribuir com a reconstituição da biodiversidade brasileira e compensar a emissão de gás carbônico gerada principal-

mente 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.

- **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 o 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 Coleta Seletiva Solidária está implantada



desde 2008 e beneficiou, somente em 2015, 79 associações e/ou cooperativas de catadores de materiais recicláveis, além de garantir a destinação para a reciclagem de aproximadamente 3 mil toneladas de papel; 640 toneladas de plástico; 2 toneladas de vidro e 41 toneladas de metal.

▶ **Gestão de resíduos sólidos perigosos**

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. Com essa prática, foram destinados de forma ambientalmente adequada, somente em 2015, em torno de: 10 mil toners, 32 mil pneus, 86 mil lâmpadas fluorescentes, 78 mil litros de óleo lubrificante, 6,5 mil baterias de veículos e 85 toneladas de resíduos de saúde.

▶ **Compra Sustentável**

Não obstante a obrigatoriedade legal dos Correios em realizar compras sustentáveis, sempre que possível, a empresa insere critérios de sustentabilidade nos processos de aquisição de bens e

produtos. Em 2015, foi implantado o Plano de Logística Sustentável (PLS), que tem por objetivo consolidar práticas que garantam a inserção, sempre que possível, de critérios de sustentabilidade na aquisição de suprimentos. Os Correios dão enfoque à sustentabilidade de suas contratações já na fase inicial, ou seja, no planejamento da contratação. Em 2015, efetuou-se o 1º ciclo do Plano de Logística Sustentável dos Correios com alcance de 85% das metas planejadas. Em alusão às aquisições, destacam-se:

- 1.393 veículos automotores, abrangendo furgões, caminhões e motocicletas, certificados pelo Programa de Controle da Poluição do Ar, denominado Proconve ou Promot, representando 100% do total de veículos automotores adquiridos pela empresa no ano;
- Aproximadamente 3 milhões de caixas de papelão, modelo vai e vem, modelada para ser reaproveitada pelos clientes;
- Cerca de 679.500 resmas de papel offset laser branco com certificação de manejo florestal responsável;
- 14.440 resmas de papel offset reciclado;
- Outras aquisições importantes: 100% dos equipamentos



eletroeletrônicos com selo de eficiência energética e 100% dos produtos de conveniência confeccionados com papel que possui a certificação de manejo florestal responsável.

► **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 raciona-

lização 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), além de se estudar formas de melhor aproveitamento de luz natural, substituição gradativa de lâmpadas incandescentes por lâmpadas que apresentem alta eficiência energética (LED, fluorescentes tubulares etc.) e 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 arejadores, 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 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.

- Eventos e/ou projetos patrocinados no ano de 2015: III Encontro dos Municípios com o Desenvolvimento Sustentável, realizado em Brasília, nos dias 7 e 9/4/2015; XI Salão Latino Americano de veículos Elétricos realizado em São Paulo nos dias 24, 25 e 26/9/2015; VI Congresso de Jornalismo Ambiental, realizado em São Paulo nos dias 20, 21 e 22/10/2015 e IV Seminário Internacional de Frotas & Fretes Verdes, realizado no Rio de Janeiro nos dias 26 e 27/11/2015.

▶ 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 é de 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 microcomputadores quando ligados desnecessariamente;

- Substituição de geladeiras adquiridas até o ano de 2003: substituição gradativa de geladeiras antigas (com mais de 12 anos) por novas com selo “A” do Procel e/ou com eficiência energética equivalente, proporcionando, segundo pesquisadores da Unicamp, a economia proporcional de 50% do consumo de energia elétrica por geladeira.



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 em 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 e ainda contribui para uma economia com custos de viagens que resulta, 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, conforme desempenho demonstrado no quadro a seguir:

Mês	Qtd de sessões	Qtd de salas	Qtd média de salas por sessão	Qtd de salas fora de Brasília	Qtd de passagens que deixaram de ser emitidas	Distância média por trajeto (km)	Fator de conversão (IPC)	CO2 (kg)	Qtd de árvores	Qtd de árvores por sessão
MÉDIA 2015	90,42	758,25	8,39	667,83	1335,67	550,00	0,12	87.419,38	536	5,93
TOTAL 2015	1085	9099	8,39	8014	16028	550	0,119	1.049.032,60	6.436	5,93



▶ 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 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 quanti-

dade 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 calçadão (VEC)

Distribuição domiciliária de objetos postais com o veículo elétrico para calçadões (VEC), que se destaca pela instalação em seu teto de um painel solar. 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

Realização de testes com equipamentos elétricos em ambiente



operacional e com veículo cargo com capacidade de 600 kg, a fim de avaliar desempenho, funcionalidades e custos, conforme relacionado a seguir:

- 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: em 2013, foi realizada parceria

com a empresa Ecostart para utilização 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. No ano de 2014 foi realizada parceria com as empresas Tricar e Bazcar para utilização de quatro triciclos, tendo como principal vantagem a alternativa para entrega em localidades pequenas, onde a quantidade de encomendas ultrapasse a capacidade de volume da motocicleta, porém não justifica a utilização de veículos maiores, como vans e furgões.

- Empilhadeiras elétricas: parceria realizada em 2015 com a empresa BYD (chinesa) para teste de duas empilhadeiras elétricas, que apresentam como principal diferencial baterias de lítio e fosfato de ferro (LiFePo), oferecendo maior autonomia na realização das operações diárias e menor tempo de paralisação para recarga, o que deve elevar a produtividade no processo produtivo sem a emissão de gás carbônico.

▶ Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

Adesão voluntária, iniciada em 2015, à plataforma virtual 100% livre, desenvolvida pelo Tribunal Regional Federal (TRF), que



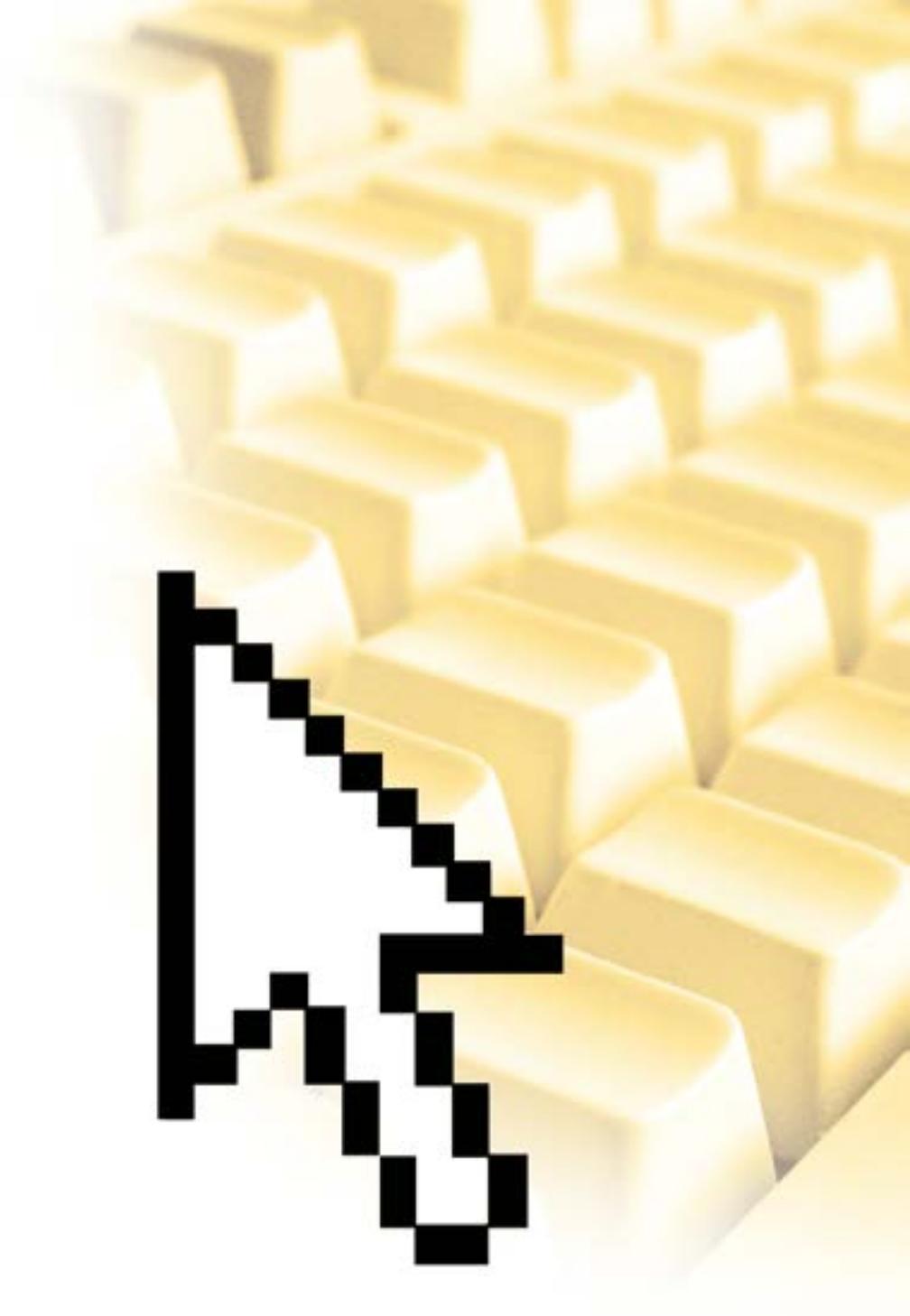
permite a interligação e a tramitação eletrônica de documentos e processos entre os órgãos e entidades da Administração Pública Federal. Essa ferramenta possibilitará ganhos de eficiência, controle, transparência e redução de despesas, a exemplo do consumo de papel e de toner das impressoras.

▶ Emissão de documentos internos

Alteração da emissão de documentos internos, com a utilização da fonte tipográfica Century Gothic 10, em decorrência da significativa redução (25%) da quantidade de tinta usada para imprimir cada caractere.

▶ Microcomputadores

Hibernação automática entre 20h e 7h dos microcomputadores, com conseqüente diminuição de 25% do consumo de energia elétrica e da emissão de mais de cinco mil toneladas de CO₂. Em dois anos de aplicação da política, tem-se como resultados uma economia de R\$ 2,8 milhões em gastos com energia elétrica e a não emissão de aproximadamente nove mil toneladas de CO₂.



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

► Comissão de Ética

Em 2015, não houve ação da Comissão de Ética voltada especificamente ao combate da corrupção e do suborno. Entretanto, embora não tenha havido ação específica, o combate à corrupção é naturalmente prática corporativa nos Correios, realizada a partir, dentre outros, das normas de conduta e dos controles internos, inclusive disciplinar. 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.

► Controle Disciplinar

O Departamento de Controle Disciplinar teve sua atuação pautada no apoio à gestão, com a prevenção e apuração de ilícitos, exercendo papel de fundamental importância para o alcance dos objetivos traçados no Planejamento Estratégico da empresa. Além

da apuração e gestão das apurações de ilícitos administrativos decorrentes de denúncias ou de outras demandas internas de natureza disciplinar ou externas, como as provenientes do Ministério Público Federal, da Polícia Federal, da Controladoria-Geral da União e do Tribunal de Contas da União, foram compartilhadas informações, documentos e conhecimento técnico com esses órgãos externos para subsídio às apurações de combate à corrupção. Ademais, foram adotadas ações preventivas decorrentes das causas que originaram processos disciplinares, por meio da divulgação às áreas de interesse sobre as causas que permitiram a ocorrência de irregularidades, visando à minimização ou até mesmo a eliminação dessas causas. Para as diretorias regionais foram realizadas comunicações das principais causas de processo disciplinar no âmbito de cada regional. No exercício de 2015, os Correios sediaram a realização do evento “23ª Reunião de Corregedorias Seccionais da Controladoria-Geral da União”, ocorrido em 27/3/2015, com a presença de aproximadamente 200 corregedores de todo o País. Uma importante contribuição foi a identificação da necessidade de



melhoria dos processos e atualização da norma disciplinar no ano de 2015. Em parceria com a Universidade Corporativa (UniCorreios), foram capacitados, até o final de 2015, mais de 16 mil empregados em apuração de conduta funcional irregular, com vistas ao aprimoramento do combate à corrupção e da qualidade dos processos de apuração. Além das ações de prevenção mencionadas, houve o combate repressivo à corrupção. Em 2015, foram processadas demissões por justa causa, em razão da prática de atos de improbidade, de 84 empregados. Essa ação repressiva foi comunicada aos gestores da empresa para intensificação das medidas preventivas, como também a conscientização de todos os empregados, no que tange às consequências dos atos de corrupção.

▶ Controles Corporativos

- *Ouvidoria Correios*

Em 2015, a Ouvidoria recebeu 70.944 manifestações, sendo a maioria referente a objetos postados. Desse total, 960 foram denúncias. A partir da análise das manifestações dos clientes e processos da empresa, a área apresentou 37 recomendações de melhoria. A Ouvidoria analisa todas as sugestões registradas no sistema Fale Conosco e encaminha para as áreas responsáveis pelos respectivos

assuntos. Em 2015, foram catalogadas 1.098 sugestões.

- *Segurança Empresarial*

Os Correios investiram, em 2015, R\$ 227 milhões em segurança empresarial nas unidades operacionais e de atendimento ao público visando a mitigação de riscos ao patrimônio e, sobretudo, aos empregados e clientes. Os principais investimentos ocorreram em Circuito Fechado de TV, alarmes, cofres, vigilância, escolta armada, porta detectora de metais e monitoramento de alarmes e veículos. Os Correios possuem Acordo de Cooperação Técnica com a Polícia Federal visando a coordenação e/ou execução de ações integradas, destinadas à prevenção e repressão a ilícitos penais, bem como ao planejamento de ações e desenvolvimento de projetos institucionais e de interesse comum, voltados para a área de recursos humanos, inteligência e tecnologia da informação, dentre outras.

- *Controles Internos, Compliance e Gestão de Riscos*

Foram criados no processo de reestruturação dos Correios, promovido em 2015, os Departamentos de Compliance/Gestão de Riscos e Controles Internos. Buscou-se, a partir da instalação dessas áreas, na atuação como segunda linha de defesa, o fortalecimento



dos controles e, por consequência dos processos organizacionais, a prevenção de erros e fraudes e possível redução de perdas. As principais missões atribuídas a essas áreas são:

I. Gerir e disseminar modelos, metodologias, programas, normas e instrumentos de identificação, avaliação, controle, mitigação e monitoramento de riscos e controles nos processos organizacionais da empresa.

II. Realizar ações de prevenção, comunicação e treinamento vinculadas às leis, normas e regulamentos voltados à integridade organizacional.

- *Auditoria Contínua*

A atividade da Auditoria Interna está voltada para o exame e 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. Em que pese a detecção de fraudes, extorsão e suborno não constarem no escopo da auditoria, ao ser avaliado o estado dos controles internos existentes, nos casos de fragilidades, a auditoria recomenda aos gestores o seu aprimoramento e, em caso de possí-

veis irregularidades advindas de conduta disciplinar, recomenda a apuração de responsabilidade. Ainda, como forma de atuação da Auditoria Interna dos Correios, em consonância com as boas práticas de mercado, em 2015 teve início a implementação da Auditoria Contínua em licitações e contratações diretas, permitindo a mineração de dados em 100% do universo selecionado, o que reflete em maior abrangência na avaliação dos controles internos aplicados para esse processo. Tal situação é possível em razão da integração dos dados dos sistemas em cadernos específicos desenvolvidos para o processo auditado.

▶ Programa de Prevenção a Fraudes

O Programa de Prevenção a Fraudes (PPF) representa uma resposta proativa da empresa à sociedade sobre as medidas preventivas que estão sendo adotadas. Possui caráter pedagógico a medida que propõe ações que estimulam o ambiente de controle e as boas práticas de gestão que conduzam à transparência. A implementação do PPF contribui com ações para o fortalecimento do sistema de controles internos, de modo a sensibilizar todas as áreas sistêmicas da empresa para a importância do cumprimento da legislação e das políticas, normas e procedimentos internos sensí-



veis à ocorrência de fraudes. Entre as ações que compreendem o programa, destacam-se:

- Mapeamento de processos críticos: licitações, contratos, convênios, patrocínios, patrimônio, tecnologia da informação, rede de atendimento e operações, pessoal, contas etc;
- Identificação de agentes responsáveis pelas etapas sensíveis dos processos críticos;
- Elaboração de cartilhas para orientação aos gestores, contendo medidas de prevenção, as quais serão amplamente divulgadas em todos os segmentos da empresa;
- Sensibilização junto aos gestores responsáveis (vice-presidentes, superintendentes executivos, chefes de departamentos e de centrais, diretores regionais, coordenadores regionais) da proposta para fortalecimento dos controles internos da gestão a serem aplicados pelos agentes responsáveis (etapas sensíveis nos processos críticos);
- Realização de monitoramento nas etapas sensíveis dos processos críticos e avaliação permanente quanto à aplicação dos controles primários da gestão;

- Monitoramento contínuo e transparente e realização de auditorias especiais, quando necessário;

- Treinamentos específicos quanto a Ética, Controles Internos, Corrupção e Fraudes, em parceria com a Universidade Correios.

▶ **Transparência da gestão nas contratações e gestão de contratos**

Para controle e transparência pública dos procedimentos, as informações básicas sobre os processos de contratação e os contratos estão disponíveis no portal Correios. Dos valores licitados em 2015, R\$ 2,7 bilhões (96,02%) foram realizados por meio de pregão eletrônico. Dos valores contratados de forma direta, R\$ 698 milhões (82,88%) utilizaram o procedimento de dispensa de licitação.

▶ **Editais**

Inclusão de texto padrão nos editais com referência à responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, conforme preceitua a Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção.

▶ **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)**

Em 2015, os Correios receberam, via Serviço de Informações



ao Cidadão, 1.796 pedidos de informação nos termos da Lei 12.527 (Lei de Acesso à Informação).

► Reconhecimentos Recebidos no Exercício de 2015

Categoria	Data	Reconhecimento
Serviços Públicos	Mar/15	Jornal Estado de Minas: Marca mais Prestigiada.
Inovação	Abr/15	MP/ENAP: Inovação na Gestão Pública Federal - Logística Reversa
Serviços	Jul/15	Revista Exame: Melhores e Maiores 2015
Sustentabilidade	Ago/15	MarketAnalysis: 7ª empresa mais sustentável do Brasil
Institucional	Ago/15	Seleções/Ibope: Instituição mais confiável
Logística e Transporte	Set/15	Negócios da Comunicação: Empresa que melhor se comunica com os jornalistas
Serviços	Out/15	Top of Mind – Folha de São Paulo: Marcas de serviços mais lembradas pelo consumidor
Logística	Out/15	ILOS: Melhores prestadores de serviços logísticos do Brasil

Pró-Equidade de Gênero	Nov/15	Governo Federal: 2º Selo de Pró-equidade
Courier	Dez/15	Transporte Moderno: Maiores e Melhores da Transporte
Serviços Públicos	Dez/15	Consumidor Moderno: Empresa que mais respeita o consumidor
Boas práticas	Dez/15	CGU: Aprimoramento das apurações disciplinares e de responsabilização de entes privados

