



# COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO CORREIOS

ABRIL DE 2016 A ABRIL DE 2017

## PERFIL DOS CORREIOS

A atividade de correios teve sua origem formal no Brasil em 25 de janeiro de 1663. A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos foi criada em 20 de março de 1969 pelo Decreto-Lei nº 509, regida pela legislação federal e por seu estatuto (Decreto 8.016, de 17 de maio de 2013), sediada no Setor Bancário Norte – Quadra 1 – bloco A - Brasília - DF, CEP 70.002-900, inscrita no CNPJ 34.028.316/0001-03, é empresa pública de direito privado, vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC).

A Lei nº 12.490, de 16 de setembro de 2011, permite que os Correios tenham atuação no território nacional e no exterior, dentro das atividades compreendidas em seu objeto, constituam subsidiárias e adquiram o controle ou participação acionária em sociedades empresariais já estabelecidas. A exploração dos serviços de logística integrada, financeiros e postais eletrônicos também é permitida. Por esta lei, obedecida a regulamentação do MCTIC, os Correios podem firmar parcerias comerciais que agreguem valor a sua marca e proporcionem maior eficiência de sua infraestrutura, especialmente de sua rede de atendimento.

Os Correios possuem participação de 100% no capital da empresa Correios Participações S/A – CorreiosPar, cujo objeto social é:

I. Constituir subsidiárias, adquirir controles ou participações acionárias em sociedades empresárias, bem como proceder às alienações correspondentes, com vistas ao cumprimento de atividades dispostas no objeto social dos Correios; e

II. Gerir as relações de governança com as empresas subsidiárias criadas e com aquelas em que adquirir controles e participações societárias.

A empresa integra o Comitê de Gestão da Cooperativa do Serviço Expresso Internacional (EMS) no período de 2016-2017. A cooperativa compõe a estrutura da União Postal Universal (UPU) e atua na definição de normas, orientações e propostas para o bom desempenho do EMS.

Na Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP), os Correios estão na direção da associação, em representação dos operadores de correios.

Os Correios apoiam o MCTIC em ações de cooperação técnica internacional, em consonância com a política do governo brasileiro e em reforço a sua atuação nos organismos internacionais, em particular no que se refere ao projeto Exportações por Envios Postais para Micro e Pequenas Empresas, da União de Nações Sul-Americanas (UNASUL), e sua expansão no âmbito da UPU.

O endereço da página institucional na internet é: [www.correios.com.br](http://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 do Negócio Postal, Vice-Presidência de Logística e Vice-Presidência de Encomendas.

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. São elas: Acre, Alagoas, Amazonas, Amapá, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Rondônia, Roraima, Santa Catarina, Sergipe e Tocantins.

### ► Competências

**Assembleia Geral** - É a reunião dos acionistas da empresa. No caso dos Correios, por ser uma empresa pública com 100% de seu capi-

tal da União, o acionista é representado pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional –(PGFN).

**Conselho de Administração (CA)** – Compete ao CA zelar pela continuidade dos serviços, observados os índices de confiabilidade, qualidade, eficiência e outros requisitos fixados pelo Ministério das Comunicações; pela transparência, eficácia e legalidade da gestão; pela proteção e valorização do patrimônio da empresa e pela maximização do retorno do investimento.

**Auditoria (AUDIT)** – Compete à Auditoria dar segurança à alta administração dos Correios em sua busca pela consecução dos objetivos organizacionais, oferecendo-lhe informações relevantes acerca do estado dos controles internos da empresa, obtidas por meio de auditorias internas e externas.

**Conselho Fiscal** - É um órgão de fiscalização dos atos dos administradores e da gestão orçamentária, financeira e patrimonial da empresa e tem funcionamento permanente. Compete desempenhar as atribuições previstas no art. 163 da Lei nº. 6.404/76, e nas demais normas que lhe são aplicáveis.

**Presidência** - Compete à Presidência dirigir, supervisionar, coordenar e controlar as atividades da empresa, atuando especificamente na coordenação da estratégia empresarial e do processo de inovação, representando os Correios institucionalmente, nos âmbitos nacional e internacional, perante todas as partes envolvidas, no cumprimento das deliberações emanadas do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva.

**Diretoria-Executiva** - A Diretoria, órgão de deliberação colegiada, tem a finalidade executiva da administração da empresa e tem como competências, entre outras, a de exercer a supervisão e o



controle das atividades administrativas e operacionais dos Correios, baixando as normas internas necessárias à orientação dessas atividades; propor ao Conselho de Administração o orçamento anual e o programa de investimentos dos Correios; as atribuições dos membros da Diretoria-Executiva; as alterações do capital social; o Plano de Cargos, Carreiras e Salários dos Correios; o Programa de Metas e o pagamento aos empregados de participação nos lucros e resultados; as alterações no Estatuto dos Correios; e a celebração de parcerias comerciais que agreguem valor à sua marca e proporcionem maior eficiência de sua infraestrutura, especialmente de sua rede de atendimento, obedecida a regulamentação do Poder Executivo; e de aprovar os atos, acordos, contratos e convênios, ressalvado o disposto no Estatuto; autorizar a venda, por terceiros, de selos e de outras fórmulas de franqueamento postal, bem como a fabricação, importação e utilização de máquinas de franquear correspondência e matrizes para estampagens de selo ou carimbo postal; monitorar as atividades e os resultados dos Correios; avaliar as estratégias de investimentos, capital, alocação e captação de recursos; e fixar, reajustar e revisar preços e prêmios ad valorem referentes à remuneração dos serviços prestados pelos Correios em regime concorrencial.

**Vice-Presidências** – Compete às vice-presidências supervisionar os resultados das atividades afetas à sua área de atuação, nos termos do regimento interno da Diretoria-Executiva; promover a qualidade e eficiência dos serviços de sua área de atuação; elaborar propostas de normas para apreciação da Diretoria-Executiva; trabalhar em conjunto com os demais integrantes da gestão empresarial para a consecução dos objetivos e metas do planejamento estratégico; e executar outras atribuições definidas pelo Conselho de Administração.

**Departamentos e órgão de mesmo nível** - São os órgãos de planejamento, de elaboração de normas, coordenação e controle setoriais, vinculados hierarquicamente a uma determinada vice-presidência, e que se constituem por critérios de departamentalização funcional, de acordo com as emanções do Estatuto dos Correios.

**Unidades de Serviços Transacionais** - São órgãos que realizam atividades transacionais da empresa, vinculados técnica e administrativamente à Administração Central.

**Administração Regional** - A administração regional da empresa é realizada por 28 diretorias regionais, que são os órgãos encarregados de executar, em âmbito regional, os serviços a cargo da empresa, e exercerão suas atividades com subordinação funcional aos departamentos.

## ► 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](http://www.correios.com.br)

## ► Gestores

**Nome:** Guilherme Campos Júnior

**Título:** Presidente

**Telefone:** (61) 2141 7001

**E-mail:** [presidencia@correios.com.br](mailto:presidencia@correios.com.br)

**Nome:** Alexandre Souza Martins Case

**Título:** Chefe do Departamento de Relações Institucionais e Comunicação

**Telefone:** (61) 2141 7140

**E-mail:** [ascase@correios.com.br](mailto: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](mailto:mfat@correios.com.br)



# APRESENTAÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO CORREIOS

Os Correios apresentam o Relatório de Comunicação de Progresso relativo ao exercício 2016. 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:

janeiro de 2016 a janeiro de 2017

## ▶ Contato:

Maria de Fátima Gomes Pinheiro

Gerente Corporativa de Responsabilidade Social

Departamento de Relações Institucionais e Comunicação - DERIC

[mfat@correios.com.br](mailto:mfat@correios.com.br) (61) 2141-7511

## ▶ Envio:

13/4/2017



# PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS - COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

Os Correios reafirmam o seu compromisso de participar ativamente do Pacto Global das Nações Unidas.

Acreditamos que, ao integrar os dez princípios do Pacto Global às estratégias e operações da nossa Empresa, os Correios se fortalecem como uma organização mais aberta, mais transparente e mais sustentável. Essa postura se reflete, positivamente, não apenas perante os nossos trabalhadores, mas, também contempla os nossos parceiros externos, os clientes, a sociedade e governo.

A nossa Comunicação de Progresso, divulgada junto com este documento, aborda detalhadamente as ações implementadas pelos Correios, interna e externamente, nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Estamos avançando na adoção das boas práticas de governança corporativa e lançando as bases para consolidar uma nova empresa de correios nos anos futuros, sustentável, equilibrada, qualificada, com excelência na prestação de serviços e observando os princípios da sustentabilidade.

No exercício de 2016, algumas das nossas ações corporativas obtiveram ampla repercussão e divulgação, pelo próprio perfil diferenciado das tarefas executadas. Foram elas:

1. A atuação dos Correios nos Jogos Olímpicos e Paraolímpicos Rio 2016, na dupla condição de patrocinador e operador logístico oficial. Nessas duas vertentes, os Correios priorizaram os critérios da sustentabilidade.
2. A participação ativa dos Correios na campanha de mobilização nacional empreendida pelo Governo Federal para enfrentar o aumento da microcefalia e combater o mosquito Aedes aegypti. Essa participação ressaltou e valorizou o nosso perfil

de Agente de Ação Governamental.

3. O comprometimento dos Correios com as metas de universalização postal estipulada pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicação do Governo Federal, expandindo os serviços de atendimento e distribuição postal aos distritos com população igual ou superior a 500 habitantes.

4. A campanha Papai Noel dos Correios que, em 2016, completou a vigésima sétima edição anual consecutiva, sendo realizada, ininterruptamente, desde 1997. Com enfoque marcadamente educacional, incentivando e valorizando a redação de textos, essa campanha contempla, em todo o Brasil, as crianças matriculadas em escolas públicas, creches, abrigos e núcleos socioeducativos, cujas cartinhas são selecionadas e adotadas pelo Papai Noel.

A Comunicação de Progresso, com o detalhamento das ações desenvolvidas no exercício de 2016, já está disponível aos ecetistas e à sociedade no site dos Correios ([www.correios.com.br](http://www.correios.com.br)).

Ressaltamos, enfim, que 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.



GUILHERME CAMPOS JUNIOR

Presidente dos Correios

# ÁREA: DIREITOS HUMANOS

## PRINCÍPIOS:

### 1 - APOIAR E RESPEITAR OS DIREITOS HUMANOS

#### RECONHECIDOS INTERNACIONALMENTE

#### NA SUA ÁREA DE INFLUÊNCIA

### 2 - ASSEGURAR A NÃO PARTICIPAÇÃO DA EMPRESA

#### EM VIOLAÇÕES AOS DIREITOS HUMANOS

Os Correios, em respeito às pessoas, à sociedade e ao meio ambiente, de forma transversal, desenvolvem ações de proteção aos direitos humanos que aprimoram e diversificam sua atuação em prol da equidade e do desenvolvimento social.

#### ▶ Programa Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos

Tem por objetivo orientar e fomentar a incorporação nas ações corporativas das dimensões de gênero, raça e etnia, idade e pessoas com deficiência para superação das desigualdades, redução de preconceitos e eliminação das discriminações no ambiente corporativo de trabalho. Esse programa é estruturado em quatro eixos temáticos: Promoção da Equidade de Gênero e Enfrentamento ao Sexismo; Prevenção da Violência no Trabalho e Promoção da Cultura de Paz; Valorização da Diversidade e Direitos Humanos e Promoção da Equidade Racial e Enfrentamento ao Racismo.

Em 2016 foram implementadas diversas ações vinculadas aos eixos temáticos do Programa Diversidade, Inclusão e Direitos Humano:

- Mês da Mulher nos Correios: Com o tema “A mulher e o mundo do trabalho”, teve o objetivo de sensibilizar e conscientizar as empregadas e os empregado, sobre a importância de se promover a valorização da mulher e a equidade de gênero nas relações de trabalho. Foram realizadas diversas ações em Brasília e nas demais unidades da federação, como fórum de debates, ciclo de palestras descentralizadas, oficinas, talk show, Roda de Fala, cine-debate, circuito informativo e interativo, além de ação de comunicação corporativa, entre outras. O total de atividades/ações teve cerca de 5.800 participações entre empregados, jovens aprendizes, estagiários e outros.
- Como parte do Mês da Mulher, foi realizada em todos os Estados, a II Jornada de Liderança Feminina, com o objetivo principal de fortalecer a imagem da mulher nas decisões e nos processos de mudança e crescimento da empresa, o qual contou com 2.107 participações. Essa é uma ação de desenvolvimento de lideranças dos Correios que contempla recorte de gênero e objetiva o desenvolvimento específico para as mulheres.
- Treinamento em Local de Trabalho (TLT) sobre Assédio Moral e Assédio Sexual: Realizado pela Unicolorreios, teve a participação de 50.595 empregados e empregadas, alcançando cerca de 45% do total de empregados dos Correios.
- Fóruns de Diversidade e Direitos Humanos/Mês da Consciência Negra – Realizados nos meses de outubro e novembro, tiveram o objetivo de sensibilizar e fomentar a reflexão sobre



as questões que envolvem a população negra, pessoas com deficiência, pessoas idosas, juventude, pessoas LGBT e povos indígenas, visando à promoção da igualdade e o enfrentamento de todas as formas de discriminação. Foram realizadas várias ações em Brasília e nas unidades da federação, com o tema “Valorização da diversidade humana e respeito às diferenças” e “A população negra e o mundo do trabalho” e contando com 2.850 participações.

Além das ações citadas, os Correios demonstram o apoio e o respeito aos Direitos Humanos por meio da manutenção, no Acordo Coletivo de Trabalho 2016/2017, de cláusulas relativas às questões sociais, como as constantes do subtítulo “Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos”, que inclui, entre outras, cláusulas referentes a assédio moral e assédio sexual; promoção da equidade racial e enfrentamento ao racismo; valorização da diversidade humana e respeito às diferenças; programa casa própria; licença adoção. Incluem ainda as constantes do subtítulo “Das garantias da mulher ecetista”, referentes a enfrentamento à violência contra a mulher período de amamentação, prorrogação da licença maternidade; saúde da mulher; promoção da equidade de gênero e enfrentamento ao sexismo, com destaque para os benefícios explicitados a seguir:

- Prorrogação da licença adoção para até 180 dias úteis às empregadas adotantes de crianças até 12 anos ou guardiãs e empregados com relação homoafetiva estável;
- Priorização à empregada lactante no preenchimento de vaga em unidade próxima a sua residência;
- Direito à ausência remunerada de até 6 dias para o(a) empregado(a) levar filhos e outros dependentes ao médico;
- Auxílio a dependentes com deficiência (reembolso de despe-

sas com recursos especializados); reembolso creche (crianças até 7 anos) e reembolso babá.

### ‣ 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 2016, 671 pessoas com deficiência participaram do programa.

### ‣ Compromissos e acordos firmados

Acordos de Cooperação Técnica e/ou Compromissos firmados com órgãos governamentais ou entidades, a saber:

- 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. Em 2016, os Correios aderiram voluntariamente à 6ª edição do programa a ser desenvolvido no biênio 2016/2018.
- 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 – Mulheres, para apoio à promoção de igualdade entre homens e mulheres e eliminação de todas as formas de discriminação.

### ▶ **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 2016, cerca de 50 reeducandos dos sistemas prisionais em regime aberto ou semiaberto foram reinseridos mediante convênios com as Secretarias de Justiça Estaduais e Conselho Nacional de Justiça.

### ▶ **Atendimento telefônico a deficientes auditivos**

A Central de Atendimento dos Correios (CAC) passou a atender clientes portadores de deficiência auditiva por meio de um número telefônico exclusivo. Os usuários podem obter informações sobre produtos e serviços ou registrar manifestações. As ligações podem ser efetuadas a partir de um Terminal Telefônico para Surdos (TTS). O atendimento realizado pela CAC consiste em um sistema que, ao receber ligações desses terminais, estabelece comunicação por meio de mensagens de texto. A presente iniciativa dos Correios é realizada em atendimento ao Decreto nº 5.296/2004, que exige a instalação de telefones adaptados para atendimento a pessoas surdas ou com deficiência auditiva, assim como em alinhamento ao programa Pró-Equidade Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos.

### ▶ **Violência e Exploração Sexual de Crianças e**

#### **Adolescentes**

Com o objetivo de estabelecer ações para viabilizar a capacitação e a empregabilidade de jovens vítimas de exploração sexual, participantes do Projeto ViraVida, foi firmado pelos Correios, em março/2016, o Acordo de Cooperação Técnica com o Conselho Nacional do Serviço Social da Indústria (SESI/CNI). A partir de 2013, com

a assinatura do acordo, 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.

### ▶ **Jovem Aprendiz**

Com o objetivo de cumprir a legislação de aprendizagem e de oferecer capacitação qualificada de formação técnico-profissional, fundamental no contexto de um mercado de trabalho cada vez mais competitivo, os Correios implantaram, em 2011, o Programa Jovem Aprendiz em âmbito nacional. Em 2016 foi publicado novo edital de seleção com a oferta de 3.901 vagas. Como resultado do termo de cooperação técnica firmado, em julho/2015, para implementação de projeto piloto do programa de aprendizagem dos Correios, na modalidade de ensino à distância (EAD), foram oferecidas, em 2016, cerca de 452 cotas em localidades que sediaram o piloto.

### ▶ **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 2016, 643 estudantes de nível superior participaram do programa de estágio.

### ▶ **Jogos Olímpicos e Paraolímpicos Rio 2016**

Os Correios promoveram a sustentabilidade nos Jogos 2016 em duas frentes: como patrocinador e como operador logístico. O patrocínio incluiu um amplo portfólio de ações sociais e ambientais. Na logística, as práticas da Coleta Seletiva Solidária foram estendidas aos locais de armazenamento dos materiais e equipamentos



dos jogos. Foram doadas 184 toneladas de papel/papelão e 81 toneladas de plástico a cooperativas de materiais recicláveis gerando emprego e renda para centenas de pessoas.

### ▶ **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 2010, foi associado à campanha mais um importante direcionamento que consiste em trabalhar com as crianças de escolas, creches, abrigos e núcleos socioeducativos o poder da comunicação por meio da redação de cartas ao Papai Noel. Sob essa perspectiva, a ação contribui para o desenvolvimento da habilidade da escrita, da redação de carta e do endereçamento correto, com destaque para a importância do Código de Endereçamento Postal (CEP) e do selo postal. Em 2016, foram recebidas 725.222 cartas, das quais 450.528 foram adotadas. Cerca de 3.176 escolas e instituições participaram da campanha, estabelecendo-se 928 parcerias com órgãos públicos e empresas.

### ▶ **Concurso Internacional de Cartas**

O Concurso Internacional de Redação de Cartas para jovens é promovido anualmente pela União Postal Universal (UPU), sediada em Berna, Suíça, com o objetivo de desenvolver a habilidade de composição dos jovens, contribuir para o estreitamento das relações de amizade internacionais e aprimorar a comunicação por meio da escrita. Participam estudantes com até 15 anos de idade, previamente selecionados nas etapas nacionais. Para os Correios, além do incentivo à educação, o concurso deve promover o incentivo à leitura e à produção textual. A redação vencedora em 2016, escolhida entre 4.419 cartas de todo o país, recebeu menção honrosa na fase internacional.

### ▶ **Campanha de combate ao Aedes Aegypti**

O Governo Federal, com apoio de ministros, secretários executivos e presidentes de empresas públicas, autarquias e fundações federais, deu início em janeiro de 2016 à mobilização nacional para enfrentamento do aumento da microcefalia no país e para combate ao mosquito *Aedes aegypti*. Como resultado da aderência pelos Correios à campanha para erradicar o mosquito, transmissor da dengue, do vírus Zika e da chikungunya, a empresa participou, de 29 de janeiro a 4 de fevereiro, do mutirão de limpeza nos edifícios e instalações públicas federais com o objetivo de eliminar possíveis focos do mosquito. Além do mutirão, foram adotadas as ações estabelecidas pelo Decreto nº 8.662/2016, que dispõe sobre a adoção de medidas rotineiras de prevenção e eliminação de focos do mosquito. Como desdobramento do apoio demandado pelo Governo Federal, os Correios iniciaram a execução de um plano de trabalho composto, notadamente, pelas ações explicitadas a seguir:

- *Para o Público Interno:*

- o Desenvolvimento de campanha de comunicação interna com a utilização de peças elaboradas pelo Ministério da Saúde;
- o Fixação de cartazes produzidos pelo Ministério da Saúde nas unidades administrativas e operacionais.
- o Realização de Treinamento no Local de Trabalho (TLT) sobre Prevenção ao Mosquito *Aedes aegypti*, que teve por público-alvo todos os empregados, terceirizados, estagiários e jovens aprendizes dos Correios. O material foi disponibilizado na intranet.
- o Fazendo parte da ação de capacitação ao público interno, foi disponibilizado um vídeo na TV Correios, na categoria Conhecimento & Capacitação, em que o presidente da empresa ressaltou a importância do treinamento na contribuição dos Correios para o combate ao mosquito.



### Principais resultados:

- o Disparo de e-mail marketing e Rede Gerentes contendo instruções de inspeção para encontrar focos do mosquito para 53.000 empregados em 33 unidades espalhadas por 28 cidades;
- o 37.882 empregados capacitados no TLT Prevenção ao mosquito Aedes aegypti de 4.352 unidades espalhadas por 2.403 cidades;
- o 7.000 empregados capacitados – acesso à TV Correios.
- o Capacitação (dados até abril/2016):
  - 97.882 empregados capacitados
  - 4.385 unidades com ações de capacitação
  - 2.431 cidades com ações de capacitação

- **Para o Público Externo:**

- o Divulgação da campanha nos canais de comunicação externa;
- o Fixação de cartazes produzidos pelo Ministério da Saúde nas agências de atendimento;
- o Promoção de campanha junto à sociedade, mediante a distribuição de material informativo de combate ao mosquito.

### Principais resultados:

- o Distribuição em todo o país de 63.045.317 objetos. A empresa foi responsável pelo planejamento que viabilizou o recebimento, encaminhamento e distribuição, de forma tempestiva, dos panfletos cuja distribuição por estado foi definida de acordo com a quantidade de municípios.
- o Além da distribuição domiciliária indicada acima, a empresa recebeu em torno de 40 milhões de filipetas e 3,2 milhões de cartazes para entrega nas salas estaduais/ de controle indica-

das pelo Ministério da Saúde.

- **Ações de prevenção e eliminação de focos do mosquito**
  - o Localização e eliminação, em todas as unidades da empresa, de locais que permitam o acúmulo de água e que possam ser utilizados pelos mosquitos para reprodução. Para tanto, estão sendo verificados desde caixas d'água, calhas e telhados até a existência de copos descartáveis e outros recipientes em locais que possam receber água da chuva ou de outras fontes. Foram estabelecidas ações de rotina para acompanhamento semanal de todos os prédios dos Correios no país, de forma a garantir que permaneçam sem fontes potenciais de hospedagem e reprodução do mosquito.

### ▶ 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 2016, foram oferecidos 19 cursos profissionalizantes e formadas 919 pessoas.

### ▶ EcoPostal

Promove a reutilização de malas, malotes e camisas de carteiro usadas por meio de doação a entidades sem fins lucrativos. A ação gera emprego e renda a pessoas em situação de vulnerabilidade social. Foram doadas aproximadamente 24 mil peças inservíveis a cerca de 16 instituições, beneficiando mais de 1.900 pessoas.

### ▶ Patrocínio Esportivo e Inclusão Social

Por meio de contrapartidas sociais aos contratos de patrocínio esportivo firmados com as Confederações de Tênis, Desportos Aquáticos e Handebol, promoveu-se a inserção social de 3.955 crianças e adolescentes de baixa renda, conforme discriminado a seguir:

Modalidade	Qtde de crianças e adolescentes beneficiados
Confederação Brasileira de Desportos Aquáticos - CBDA	794
Confederação Brasileira de Tênis - CBT	2461
Confederação Brasileira de Handebol - CBHb	700

### ▶ Patrocínios Social e Ambiental

Os Correios direcionam seus esforços para o desenvolvimento da sociedade, entre outras ações, por meio da aplicação de sua Política de Patrocínio às Confederações Brasileiras Esportivas, as quais executam contrapartidas de natureza social com desdobramento socioeducacional e ambiental. A seleção das contrapartidas sociais é de responsabilidade das confederações patrocinadas e avaliadas pelos Correios, tendo-se por parâmetro as diretrizes definidas na Política de Patrocínio que, por sua vez, estão alinhadas às ações governamentais que contemplam a promoção do esporte e o de-

envolvimento social. Em 2016, foi patrocinado pela empresa o V Seminário Internacional de Frotas e Fretes Verdes.

### ▶ Patrocínio Cultural

Em 2016, foi investido o valor total de 5.980.036,55, equivalente a projetos contratados em 2016 e a projetos contratados em 2015, porém, com desembolso realizado em 2016. No total, foram 17 projetos patrocinados, relacionados no quadro a seguir, que beneficiaram aproximadamente 405 mil pessoas, sendo 10.400 crianças e adolescentes:

Projetos Patrocinados
Antonio Maluf, singular e plural
As Cantrizes
Caminho das abelhas
Chica da Silva - O musical
Djanira
Elogio da paixão
Grael - Amor pelo mar
Hermínio Bello de Carvalho, aos 80: Uma rosa para o poeta
Imagem Sonora
J. Carlos em revista
Memórias do esporte
Morgan-Snell, expressão figurativa brasileira no século XX
Poteiro por inteiro
Ralph Gehre exposição recluso e oficina verso
Selfie&Serve
Sereias mil sereias mulheres do mar
Viva o povo brasileiro!



- **Unidades Culturais**

Os Correios possuem nove unidades culturais, que receberam um público estimado de 405 mil pessoas. Cerca de 12 mil alunos de instituições públicas de ensino e pessoas em situação de risco social participaram de visitas guiadas, incluindo transporte e lanche, como contrapartida social dos patrocínios. As unidades promoveram 74 projetos de vários segmentos (patrocinados e não-patrocinados), tais como artes visuais, música, artes cênicas e humanidades.

## ▶ 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 2016:

Qtde de cartas escritas em braille para tinta	69
Qtde de cartas escritas em tinta para braille	11
Qtde de contas/extratos (tinta/braille)	2.919
Total Geral 2016	2.999

- **Acessibilidade nas unidades de atendimento**

Os Correios têm investido em adaptações básicas de acessibilidade e de ergonomia na sua rede de agências próprias. As ações de promoção da acessibilidade são identificadas a partir da necessidade de atendimento à legislação vigente e

às normas técnicas pertinentes que tratam da acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Com a adaptação ergonômica de 399 agências em 2016, apresenta-se o seguinte cenário:

Deficiência Locomotiva	Quantidade de Agências Adaptadas	**Total de unidades planejadas para serem adaptadas**	% de unidades adaptadas (Total de unidades adaptadas/Total de unidades dos Correios)
Agências com rampas de acesso ao hall de atendimento	3101	3759	82,5%
Agências com piso tátil no hall de atendimento	1884	1910	98,6%
Agências com sanitário acessível	1401	1966	71%
Agências com balcão acessível	4791	5443	88%

\*\* Total de unidades (agências próprias) planejadas para serem adaptadas, conforma Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).



Ações	Principais objetivos
Execução do Termo de Ajustamento de Conduta - TAC	Adaptar as agências próprias nos itens relacionados a promoção à acessibilidade
Monitoramento da acessibilidade em agências próprias	Possibilitar o monitoramento das ações e metas de acessibilidade predial
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 inclusão dos serviços no escopo das obras programadas e executadas anualmente pelos Correios.

- *Promoção da acessibilidade ao uso da tecnologia*

O Portal Correios na internet ([www.correios.com.br](http://www.correios.com.br)), assim como os principais sistemas (Rastreamento, Busca Agências, Preços e Prazos), foi desenvolvido em observância às recomendações do Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (eMAG), previsto no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. O portal oferece barra de acessibilidade e recurso de download das aplicações headmouse e teclado virtual. Estas aplicações são tecnologias inovadoras que permitem a pessoas com deficiência física o acesso facilitado à internet e ao uso de computadores pessoais. O headmouse permite às pessoas com mobilidade reduzida controlar o cursor do mouse pelos movimentos da cabeça e o teclado virtual capta os movimentos faciais, replicando-os sobre um teclado digital.

Destaca-se, ainda, em 2016 o desenvolvimento de dois aplicativos para dispositivos móveis, os quais proporcionaram benefícios socioambientais:

o Aplicativo de Recursos Humanos: desenvolvido em alinhamento às recomendações do Governo Federal de adotar medidas de boas práticas sustentáveis, foi disponibilizado para consulta na

internet, no Portal Correios ([www.correios.com.br](http://www.correios.com.br)) e por meio de dispositivo móvel nos celulares para as versões IOS e Android. Essa iniciativa eliminou a impressão de 117 mil contracheques.

o Aplicativo dos carteiros: por meio do aplicativo instalado em smartphone, os carteiros atualizam, em tempo real, o status de entrega das encomendas, o que permite ao cliente o acompanhamento. Atualmente, a empresa possui 5,5 mil smartphones em uso em todo o país. Entre as principais funcionalidades está a Lista de Objetos (LOEC) implementada, em caráter de piloto, em São Paulo, Paraná, Distrito Federal e Goiás, a qual deverá suprimir a impressão de 120 mil páginas por dia, gerando economia de papel, toner e energia. Essa iniciativa foi finalista no 20º Concurso de Inovação na Gestão Pública da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

- ▶ **Papel institucional de agente de integração nacional**

A presença dos Correios em todo o Brasil e a sua capacidade logística contribuem para o desempenho do seu papel institucional de agente de integração nacional. Além disso, a vocação social, a meta de universalização dos serviços postais e a inclusão bancária, com a criação do Banco Postal, transformam a empresa em um dos principais atores nacionais de políticas públicas e ações de responsabilidade social.

- *Correios Solidariedade Expressa*

Consiste na arrecadação e/ou transporte gratuito de doativos em situações de emergência ou estado de calamidade pública. De 2012 a 2016, arrecadou e/ou transportou cerca de 787 toneladas de roupas, calçados e alimentos para os municípios e Estados em situações de emergência ou calamidade pública.

- **Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE)**

Parceria entre os Correios e o FNDE para distribuição de 145 milhões de livros didáticos, acondicionados em 17 milhões de encomendas, para atender a cerca de 121.574 mil instituições de ensino.

- **Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM)**

Entrega e coleta das provas do ENEM em todo o Brasil para 8,7 milhões de candidatos em cerca de 20,3 mil escolas. Os Correios movimentaram 1,5 mil toneladas de material, com emprego direto de uma estrutura de aproximadamente 22 mil empregados, em 912 unidades distribuidoras, numa operação realizada simultaneamente em 1.716 municípios brasileiros em sete horas.

- **Exame Nacional do Ensino Médio para Pessoas Privadas de Liberdade (ENEM PPL)**

Entrega e coleta das provas do ENEM PPL em 673 municípios para 60.225 inscritos. Os Correios movimentaram 120.450 provas, além dos materiais administrativos para a realização do certame.

- **Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE)**

Entrega e coleta das provas do ENADE em 937 municípios, para 216.024 inscritos, totalizando 245.928 provas.

- **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica (SAEB)**

Entrega e coleta de 5.414.870 exemplares da Prova Brasil e da Avaliação Nacional da Alfabetização, sob a coordenação do Instituto Nacional de Educação e Pesquisa Anísio Teixeira, em 1.227 municípios.

- **Eleições Municipais**

Realização da operação logística das eleições municipais de 2016, com distribuição e coleta de 152.318 urnas eleitorais em nove Estados.

- **Banco Postal**

Os Correios, em parceria com o 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 é a inclusão bancária de milhões de brasileiros em localidades onde não há agências nem correspondentes bancários. Em 2016 foram abertas mais de 287 mil contas correntes, com aproximadamente 171 milhões de transações bancárias realizadas e crédito concedido na ordem de R\$ 427,6 milhões.

### ▶ **Doação de Bens**

Os Correios promovem a doação de bens por motivo de interesse social. Essa doação 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 2016 foram doados aproximadamente 73 bens.

### ▶ **Fomento à participação voluntária de empregados em ações ou projetos sociais externos**

Apoio à Campanha Abrace da Associação Brasileira de Assistência às Famílias de Crianças Portadora de Câncer e Hemopatias/Mc Dia de Feliz por meio da mobilização dos empregados para aquisição antecipada de tickets da Campanha McDia Feliz, do Mc Donald's. Essa instituição realiza importantes projetos em prol de crianças e



adolescentes submetidos a tratamento contra o câncer e doenças hematológicas. Resultado: foi arrecadado um total de R\$ 17.639,00, com a venda de 1.138 tickets antecipados.

### ▶ Selos com abordagem à temática social e ambiental

Emissão de selos filatéticos temáticos ratificando o compromisso da empresa de propagar o patrimônio natural brasileiro e divulgar as ações sociais promovidas pelo Governo Federal. Com 25 emissões de selos postais comemorativos e especiais em 2016, a produção em quantidade total de selos foi de 15.222.000. Deste montante, seis emissões abordaram assuntos com temáticas socioambientais, somando 44 selos com artes distintas e produção de 3.560.000 selos, ou seja, 23,38% do total impresso.

#### Nomes dos selos

##### Social:

1. Mobilidade Sustentável = 2 selos
2. 50 anos do FGTS = 1 selo

##### Ambiental:

1. Consumo Consciente de Água e Energia Elétrica = 2 selos
2. Frutas do Cerrado = 15 selos
3. Borboletas Brasileiras = 22 selos
4. GeoPark Araripe = 2 selos

### ▶ Correios nas Escolas

Divulgação e incentivo à utilização dos selos postais como instrumento de cultura, pesquisa, entretenimento e integração social.

Tem por objetivo propiciar às crianças nas escolas acesso e conhecimento sobre o valor histórico, cultural e econômico dos selos postais e formar novos filatelistas.

Em 2016, 144 escolas participaram de iniciativas realizadas nos Estados do Acre, Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Sergipe e São Paulo (interior), as quais beneficiaram um total de 21.177 crianças. A iniciativa propicia o estreitamento da relação entre os Correios e a sociedade, além de maior integração com as secretarias de educação, escolas e comunidades locais. Entre as ações realizadas, destacam-se as oficinas de filatelia, o contato com carteiros, as palestras sobre filatelia e endereçamento postal, a postagem de cartas, as visitas monitoradas às agências dos Correios, as visitas guiadas às exposições filatélicas nas unidades federativas que possuem Espaço Cultural dos Correios, além das visitas aos centros de distribuição de cartas e centros de tratamento de cartas e encomendas.

### ▶ 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. Foram realizados cursos pelos Correios, envolvendo as modalidades de Treinamentos no Local de Trabalho (TLT), Ensino a Distância (EAD) e palestras, os quais contemplaram 14.461 empregados e empregadas:

- *Cursos/treinamentos internos*
  - o TLT Coleta Seletiva: 1.071 empregados
  - o TLT Sustentabilidade Empresarial: 573 empregados
  - o TLT Sustentabilidade Socioambiental Nos Correios: 12.689 empregados
  - o Palestra “Sustentabilidade aplicadas aos Correios”: 128 empregados





ações em resposta, assim como ações preventivas, as quais possuem caráter reservado para fins de assegurar maior segurança e efetividade das respectivas ações.

o Assalto aos carteiros

As ocorrências de assaltos a carteiros

São adotadas ações em resposta, assim como ações preventivas, as quais possuem caráter reservado para fins de assegurar maior segurança e efetividade das respectivas ações. Na atuação integrada dos Correios com órgãos de segurança pública, os assaltos a carteiros no país foram reduzidos em 8% em relação a 2015, resultando em prisões de quadrilhas. Foram ainda presos 659 pessoas envolvidas em assaltos a agências de Correios. Houve ações voltadas ao combate a fraudes contra os Correios, com 19 mandados de buscas, nove prisões e bloqueio de bens.

o Greve

Nas ocorrências de greve, é realizada a ação de monitoramento, na qual se averigua o cumprimento da Lei 7.783/89, também chamada Lei de Greve. Em relação aos indicadores, são utilizados dois: “dias parados” e “adesão do efetivo”, sempre em comparação às greves que surgiram por motivos semelhantes. Em relação aos dados abaixo, observa-se que, mesmo havendo evolução das paralisações ocorridas (10,91%), o número de paralisações evitadas foi significativamente superior (18,18%).

Comparativo de Paralisações Pontuais

Descrição	2015	2016	% Evolução
Qtde de Previsões	162	165	1,85
Qtde de Paralisações Ocorridas	55	61	10,91
Qtde de Paralisações Não Ocorridas	88	104	18,18

o Outra importante iniciativa são ações oriundas do Plano de Continuidade de Negócios, cujo principal objetivo consiste em garantir a prestação dos serviços essenciais da empresa antes, durante e após a ocorrência de paralisação das atividades em decorrência da greve. Esse plano estabelece de modo preventivo um conjunto de estratégias e planos de ações de maneira a garantir que os serviços essenciais sejam devidamente identificados e preservados após a ocorrência de um evento que afete os processos críticos dos negócios da empresa.

### ► Saúde e Segurança

Visando a promoção da saúde, bem estar e melhoria da qualidade de vida do trabalhador, bem como adaptações ergonômicas, prevenção de acidentes e de danos à saúde relacionados ao trabalho, por meio da eliminação, adequação e redução dos riscos nos ambientes de trabalho, foram desenvolvidos:

- *Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais – PPRA*  
É um importante aliado da empresa no campo da preservação da saúde e da integridade física dos trabalhadores. Esse programa é uma importante ferramenta de melhoria das



condições de trabalho e de prevenção a doenças, uma vez que objetiva a prevenção e controle das exposições inadequadas aos agentes ambientais presentes no meio ambiente do trabalho. A higiene ocupacional é a ciência cujos pilares se sustentam na prevenção por meio da antecipação, reconhecimento, avaliação e controle dos riscos ambientais. Atualmente é necessário elaborar e acompanhar o PPRA de 7.751 unidades em âmbito corporativo. Resultado: 78% de PPRA's executados.

- **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes-CIPA**

Tem por missão a preservação da saúde e da integridade física de todos os empregados. A CIPA atua na prevenção de acidentes e doenças do trabalho, propondo medidas que eliminem, neutralizem ou reduzam os riscos presentes no meio ambiente do trabalho. Resultado: 93% de CIPAs implantadas.

- **Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional-PCMSO**

Tem por objetivo realizar o exame periódico, em cumprimento ao estabelecido na Norma Regulamentadora n.07 - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional/PCMSO, da Portaria 3.214 do Ministério do Trabalho e Emprego. Público-alvo: todos os empregados.

- **Reabilitação Profissional**

Tem por objetivo proporcionar a reabilitação profissional aos empregados incapacitados, parcial ou totalmente, considerando as limitações impostas por motivo de adoecimento ou acidente de trabalho. Público-alvo: empregados inseridos no Programa de Reabilitação Profissional do INSS, conforme procedimento legal

- **Ações de prevenção à doença e promoção da saúde, desenvolvidas no Programa Viva Melhor**

1. Campanhas de prevenção à doenças: média de 70 campanhas realizadas ao longo do ano; 2. Acolhimento e acompanhamento, à distância e presencial quando necessário, dos empregados vítimas de assalto pela área de saúde (serviço social e medicina do trabalho), visando minimizar os agravos de saúde em decorrência do assalto: média de 3 mil atendimentos. 3. Acolhimento e acompanhamento, à distância e presencial quando necessário, dos empregados com dependência química pela área de saúde (serviço social e medicina do trabalho), visando minimizar os agravos de saúde em decorrência da dependência química: média de 1.300 atendimentos.

- **Ergonomia no Processo de Atendimento**

Tem por objetivo dotar as unidades de atendimento de soluções ergonômicas (mobiliários, equipamentos, itens de uniformes e acessórios e outras), em cumprimento à NR 17 do MTE e ao Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta - TCAC nº 038/2007, firmado com o Ministério Público do Trabalho como forma de diminuição do absenteísmo por adoecimento ocupacional. Até 31/12/2016, cerca de 5.060 agências foram contempladas com os novos equipamentos e mobiliários ergonômicos.

- **Rodízio Operacional**

Tem por objetivo remanejar, periodicamente, os empregados em seus vários postos de trabalho, levando em consideração as exigências físicas e mentais inerentes a cada posição, por meio da alternância dos postos. É realizada em sete centros de tratamento de cartas das regionais BA, BSB, MG, PE, PR, RS e SC, e em dois centros de tratamento de encomendas das



regionais BSB e PE.

- **Cinesioterapia Laboral**

Tem por objetivo a preparação física individual para o trabalho e o tratamento de lesões do sistema osteomuscular e suas consequências, além da recuperação, em 12 meses, do maior número de empregados que apresentam lesões do sistema osteomuscular e da oferta de condicionamento físico aos demais empregados, não adoecidos, como forma de prevenção. Em 19/1/2017 foi implantada, no Centro de Cartas e Encomendas de Salvador/BA e, em 20/2/2017, no Complexo Operacional de Vila Maria/SP. Próximas inaugurações previstas da Cinesioterapia Laboral: 4/4 no Centro de Cartas e Encomendas de Campinas/SP e 24/4 no Complexo Operacional de Benfca/RJ.

- **Piloto de implantação da Ginástica Laboral**

Tem por objetivo implantar corporativamente a ginástica laboral, visando contribuir na relação saúde e ambiente de trabalho, de acordo com os benefícios advindos da atividade. Público-alvo: empregados de unidades operacionais pré-definidas nas seguintes localidades: AL, BA, BSB, SC, SPI, SPM, RJ, RS e MG, totalizando 8.737 empregados. Previsão de implantação: março/2017.

- **Piloto para atendimento às vítimas de assalto**

Tem por objetivo atender e acompanhar os empregados vítimas de assalto, visando minimizar os impactos negativos à saúde em decorrência do evento. Público-alvo: empregados vítimas de assalto, durante as atividades laborais, nas seguintes localidades: BA, MT, MG, RJ, SP e PR. Previsão de implantação: março/2017.

## ▶ **Universalização dos serviços postais**

Alinhados às metas de universalização postal estipuladas pelo

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), 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, conforme se segue:

o Atendimento postal: Ampliou-se o atendimento postal a 134 distritos, perfazendo um total de 3.947 distritos atendidos em 2016. Isso abrange 313.698 habitantes, conforme informações do Censo IBGE 2010. Assim, foi atingido o percentual anual acumulado de 99,5% da meta de universalização dos serviços postais básicos de 3.967 distritos.

o Distribuição postal: A entrega de objetos postais se ampliou a 207 distritos com população superior a 500 habitantes, possibilitando que 190.755.799 habitantes sejam favorecidos com a prestação serviços de distribuição postal com base nos últimos dados censitários. Assim, atingiu-se um percentual anual acumulado de 85,9%, ou seja, superou-se a meta de universalização postal estabelecida de 85,8% para distribuição postal externa. Convém enfatizar que os Correios realizam distribuição domiciliária em 8.439 localidades com mais de 500 habitantes, considerando toda a sua rede.

## ▶ **Agência para pequenos mercados**

Foram inauguradas, no exercício, sete agências próprias para o atendimento em municípios com até 15 mil habitantes. Entre outros objetivos, o novo formato de agência tem também a finalidade de universalizar o acesso aos serviços postais e ao Banco Postal.



## ÁREA: TRABALHO

### PRINCÍPIOS:

#### 3 - APOIAR A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E RECONHECER O

#### DIREITO À NEGOCIAÇÃO COLETIVA

#### 4 - ELIMINAR TODAS AS FORMAS DE TRABALHO FORÇADO OU

#### COMPULSÓRIO

#### 5 - ERRADICAR EFETIVAMENTE TODAS AS FORMAS DE

#### TRABALHO INFANTIL DA SUA CADEIA PRODUTIVA

#### 6 - ESTIMULAR PRÁTICAS QUE ELIMINEM QUALQUER TIPO DE

#### DISCRIMINAÇÃO NO EMPREGO

Com a premissa de valorizar o trabalho humano, os Correios promovem políticas e ações continuadas de melhoria das condições de trabalho e de reconhecimento ao diálogo social como pilar para tratamento das questões sociais relativas ao emprego, em consonância aos ditames da justiça social.

#### ▶ Diálogo permanente com sindicatos, entidades e

#### federações, principais ações empreendidas:

- Discussão de diversas questões com a representação dos trabalhadores, como distribuição domiciliária, inovações

tecnológicas, registro de ponto, trabalho aos sábados e feriados, saúde do trabalhador, questão da mulher e treinamentos, visando à celebração do Acordo Coletivo de Trabalho;

- Previsão do Processo Permanente de Negociação em Acordo Coletivo de Trabalho, 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;
- Garantia de 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);
- Acompanhamento por Sistema de Monitoramento do Cenário de Contingência (SMON).

#### ▶ Monitoramento da Greve

Em caso de greve, a Gerência de Relações Sindicais realiza-se a ação de monitoramento da greve, na qual se averigua o cumprimento da Lei 7.783/89, também chamada Lei de Greve. Além do monitoramento, é realizado o acompanhamento dos dias parados e do quantitativo de empregados que aderiram ao movimento, além de visitas às unidades e realização de reuniões com as representações sindicais para negociação dos pontos de reivindicação. De forma sistematizada e continuada, os Correios têm se colocado à disposição das entidades sindicais e dos empregados para solucionar as ocorrências, inclusive ampliando o quadro de efetivo para atuar na área de relações do trabalho, de modo a atender melhor os empregados e as entidades representativas.



## ▶ Acordo Coletivo de Trabalho 2016/2017

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

- No Título 1, “Das Questões Sociais – Subtítulo I 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 Subtítulo II foram estabelecidas cláusulas que versam sobre as garantias da mulher e a equidade de gênero, o enfrentamento à violência contra a mulher, promoção da equidade de gênero e enfrentamento ao sexismo.
- No Título 2, “Das Relações Sindicais”, são estabelecidas cláusulas inerentes à representação do empregado e à negociação coletiva. Na cláusula 22 é previsto o “Processo Permanente de Negociação”, que prevê a manutenção pelos Correios do processo permanente de negociação com as federações de trabalhadores dos Correios legalmente constituídas e sindicatos dos empregados dos Correios, por meio do Sistema Nacional de Negociação Permanente (SNNP-Correios) com regras definidas em conjunto com as representações dos trabalhadores..

## ▶ Tratamento de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação

Os Correios, como forma de aprimorar e tratar adequadamente casos de violência no ambiente de trabalho, concluíram em 2016 novo desenho do processo de tratamento de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação. Empregados, jovens aprendi-

zes e participantes de programas sociais dos Correios podem acessar diretamente o canal denúncias da Ouvidoria dos Correios e informar situação em que se sentiu assediado ou discriminado. O grupo multiprofissional realiza procedimentos preliminares e encaminhamento médico e/ou psicossocial, bem como avalia/encaminha necessidade de mediação de conflito. O tratamento adequado aos casos de violência no trabalho legitima o valor “Respeito às Pessoas”, fortalece a identidade corporativa dos Correios, por meio de tratamento justo à força de trabalho, respeitando a diversidade de gênero, raça, geração e orientação sexual, coibindo a prática de condutas que caracterizam violência e discriminação no ambiente laboral.

## ▶ Realização de Concurso Público

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 aprendizes, a idade mínima é de 14 anos, também prevista em lei.

## ▶ Inserção de critérios nos editais

### e contratos com fornecedores

Visando a transparência nas relações com os fornecedores e o cumprimento dos objetivos organizacionais, os Correios estabeleceram normas e procedimentos para aprimorar o relacionamento com os fornecedores, os quais são apresentados na “Cartilha do Fornecedor”, documento publicado no site institucional. Na cartilha são explicitados os princípios éticos adotados pelos Correios, sem exclusão de quaisquer outros que estejam implicitamente inseridos no Código de Ética, entre os quais destacam-se:



- Dignidade humana e respeito às pessoas: valorização da vida e afirmação da cidadania, preservando a integridade física e moral de todas as diferenças individuais e a diversidade dos grupos sociais, com igualdade, equidade e justiça;
- Integridade: honestidade e probidade na realização dos compromissos assumidos, com coerência entre discurso e prática, repudiando toda forma de fraude e corrupção, com postura ativa diante de situações que não estejam de acordo com os princípios éticos assumidos;
- Sustentabilidade: atuação com responsabilidade ambiental, econômica, social e cultural, de forma equilibrada, respeitando o direito à vida plena das gerações atuais e contribuindo para a preservação das futuras.

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 origem, gênero, orientação sexual, etnia, raça, idade, condição social, credo ou de qualquer outra forma.

## ▶ Programa Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos

- Realização de várias ações, como fóruns/debates/seminários/palestras nas regionais, vinculadas ao processo de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos, como o Fórum de Diversidade e D.H.; Mês da Consciência Negra; Semana de Reflexão sobre Violência no Trabalho, descritos no Princípio I.
- Semana de Reflexão sobre Violência no Trabalho: realizada com o objetivo de fomentar a reflexão sobre a temática da violência e todas as formas de discriminação no trabalho e sensibilizar o público interno para a importância de se promover a cultura de paz e não violência no ambiente corporativo. Com o tema “Assédio moral, assédio sexual e outras formas de violência no ambiente de trabalho”, foram realizadas diversas ações, como campanha de comunicação corporativa, fórum temático, oficinas, ciclo de palestras, Roda de Fala, entre outras, e contou com 2.817 participações, em Brasília e demais unidades da federação.

## ÁREA: MEIO AMBIENTE

### PRINCÍPIOS:

**7 - ASSUMIR UMA ABORDAGEM PREVENTIVA, RESPONSÁVEL E PROATIVA PARA OS DESAFIOS AMBIENTAIS**

**8 - DESENVOLVER INICIATIVAS E PRÁTICAS PARA PROMOVER E DISSEMINAR A RESPONSABILIDADE AMBIENTAL**

**9 - INCENTIVAR O DESENVOLVIMENTO E A DIFUSÃO DE TECNOLOGIAS AMBIENTALMENTE RESPONSÁVEIS**

Com o compromisso de atuar em ações de tratamento e mitigação dos impactos no meio ambiente oriundos das atividades postais, os Correios realizam um conjunto de iniciativas que promovem a defesa do meio ambiente.

### ▶ 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, que teve como principal objetivo desenvolver as seguintes atividades:

- Diagnosticar os impactos ambientais significativos gerados pela empresa para executar 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 voltadas para aprimorar seu desempenho ambiental e para a preservação do meio ambiente.

O primeiro diagnóstico foi realizado por uma consultoria externa com o propósito de realizar o Levantamento dos Aspectos e Impactos Ambientais (LAIA), quando foram identificados os impactos significativos causados pela empresa ao meio ambiente e, 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:

- 1ª) implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), com base na Norma ISO 14001:2004; e
- 2ª) 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 os pontos apresentados, foi formatado, com a participação de representantes de todas as áreas da empresa, o Sistema de Gestão Ambiental dos Correios (SGAC), aprovado em dezembro de 2010 pela Diretoria Executiva. O SGAC tem como principal objetivo propor soluções para que a empresa atinja um desempenho ambiental correto, por meio do gerenciamento dos seus impactos ambientais significativos e da busca contínua de melhoria de processos, serviços e produtos oferecidos. O sistema foi elaborado



tendo como referencial os requisitos estabelecidos pela Norma Brasileira ABNT ISO 14001:2004 e com a proposta de ser uma das ferramentas a ser utilizada para o alcance do nível de maturidade pretendido no Plano Estratégico Correios 2020, que definiu como Visão “Ser uma Empresa de Classe Mundial” e elegeu a Sustentabilidade (social/ambiental/econômica) como um dos seus valores estratégicos.

A ISO 14001 indica que, após a etapa de identificação dos aspectos e impactos ambientais, as organizações devem definir os objetivos e, depois, fixar as correspondentes metas ambientais. O propósito desse elemento da norma é que, com o estabelecimento e implementação de objetivos e metas ambientais, a evolução dos delineamentos para a melhoria do desempenho ambiental da empresa seja estabelecida. Para tanto, foi elaborado, também por representantes de todas as áreas da empresa, o Plano de Ações Ambientais Corporativas (PAAC), que contempla as ações propostas pela presidência e vice-presidências, priorizando os objetivos e metas ambientais a serem implantadas, tendo como base a legislação ambiental vigente e os aspectos ambientais identificados como significativos, de acordo com as seguintes intenções:

- Racionalizar o consumo de recursos naturais;
- Reduzir, mitigar e/ou compensar a emissão de gases de efeito estufa;
- Realizar a gestão adequada dos resíduos sólidos recicláveis e perigosos nas atividades postais;
- Desenvolver e comercializar produtos e serviços ecoeficientes, de forma a assegurar aos clientes e consumidores o comprometimento da empresa com uma gestão ambiental responsável;
- Desenvolver, junto a seus empregados e terceirizados, a conscientização para as boas práticas ambientais no trabalho, na família e na comunidade.

As ações ambientais corporativas contempladas no PAAC permitem

realizar uma grande mobilização interna em torno da redução do consumo de recursos naturais, redução da emissão de gás carbônico e de combate ao desperdício por meio de uma abordagem, ainda inédita nos correios do Brasil. Até então tais esforços enfocaram o aspecto econômico (redução de custo e de melhoria do resultado financeiro) e ao se adicionar o componente ambiental, o foco passa a ser também a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento sustentável.

### ▶ Inventários Corporativos de Emissão de Gás Carbônico (CO<sub>2</sub>)

Na Conferência das Nações Unidas (ONU) sobre o Desenvolvimento Sustentável – RIO+20 foi firmada a adesão 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 brasileiros tornaram-se o primeiro operador latino-americano a integrar o programa e a 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 CO<sub>2</sub> até 2020. A ferramenta de medição e monitoramento de emissão de carbono (CO<sub>2</sub>), 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. Os dados do desempenho são avaliados tendo como referencial 20 indicadores e seis áreas do negócio postal, a saber: cartas, encomendas, serviços expressos (doméstico e internacional), logística, rede de varejo e serviços financeiros. Desta forma,



desde 2012 os Correios começaram a realizar anualmente inventários corporativos de emissão de gás carbônico e, assim, passaram a medir e monitorar de forma sistêmica e transparente o impacto identificado também pelos grandes clientes da empresa 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 (SGAC), 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 (CO<sub>2</sub>)/Ano 2012 – contabilizou o total de 59.680 toneladas de CO<sub>2</sub> 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/Esopo 1 e Esopo 2;
- 2º Inventário Corporativo de Emissão de Gás Carbônico (CO<sub>2</sub>)/Ano 2013 – contabilizou o total de 84.344 toneladas de CO<sub>2</sub> 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/Esopo 1 e Esopo 2;
- 3º Inventário Corporativo de Emissão de Gás Carbônico (CO<sub>2</sub>)Ano 2014 – contabilizou o total de 86.398 toneladas de CO<sub>2</sub> 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/Esopo 1 e Esopo 2. É importante ressaltar que o aumento da emissão se deve, exclusivamente, ao aumento do valor de conversão de energia elétrica no Brasil em decorrência do uso das termoelétricas como consequência da seca prolongada, principalmente na região Sudeste do país.

É válido ressaltar que a meta coletiva de redução das emissões de 20% proposta pela IPC foi atingida em 2014, ou seja, seis anos antes da data prevista (ano 2020). Diante dessa constatação, a IPC considerou importante continuar a desenvolver o programa, a fim de minimizar ainda mais a pegada de carbono das empresas postais. Portanto, estabeleceu uma nova meta, que consiste em alcançar uma redução de 20% nas emissões até 2025, incluindo no inventário dados referentes ao transporte contratado, tendo-se como linha de base o ano de 2013. Dentro dessa nova perspectiva, segue o resultado obtido pela empresa no Inventário Corporativo realizado no ano de 2016:

- 4º Inventário Corporativo de Emissão de Gás Carbônico (CO<sub>2</sub>)/Ano 2015 – contabilizou o total de 84.320 toneladas de CO<sub>2</sub> emitidas na execução de suas atividades postais pela frota de veículos própria e alugada, geradores de energia e energia elétrica comprada (Esopo 1 e Esopo 2) e o total de 396.611 toneladas de CO<sub>2</sub> emitidas pela frotas aérea e rodoviária contratadas (Esopo 3). Com o resultado total de 480.931 toneladas de CO<sub>2</sub> emitidas no ano de 2015 foi constatada a redução de 10,59% nas emissões de gás carbônico em relação ao ano de 2013 (ano base).



## ▶ Ação de 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 socioambiental e patrocínios institucionais temáticos como ações educativas.

Com o lançamento do Sistema de Gestão ambiental dos Correios, 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.

Em 2016 foram realizados Treinamentos no Local de Trabalho (TLT) em diversas temáticas ambientais: coleta seletiva, sustentabilidade empresarial, sustentabilidade socioambiental nos Correios, consumo consciente e consumo consciente de água e energia elétrica, os quais contaram com a participação de 16.918 empregados. Além dos treinamentos realizados, foram beneficiados 12 empregados com bolsas de estudos.

## ▶ Produtos e Serviços Ecoeficientes

- Serviço V-Post: Modalidade de serviço voltada para atender as necessidades da virtualização de documento 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 objetivo de evitar a postagem de objetos com CEPs inválidos ou mal endereçados. Ao receber o arquivo eletrônico, o sistema direto faz a validação do CEP e gera novo arquivo somente com CEPs válidos, retornando ao cliente o arquivo de CEPs incorretos para que ele atualize sua base de dados. Com a base dados de qualidade evitam-se as devoluções e deslocamentos desnecessários. O e-mail deve ser limpo e atualizado para evitar desperdício de papel, tinta e energia, o que diminui o percentual de emissão de CO2 devido à menor taxa de devolução de objetos.

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



colônias de fungos e bactérias levará este produto final a uma biodegradação completa em aproximadamente 600 dias (+/- 20 meses) sem resíduos tóxicos ou danosos ao meio ambiente.

- Selos Postais Temáticos: Por meio de emissão de Selos Postais os Correios ratificam o seu compromisso de propagar o patrimônio natural brasileiro e de promover fatos sociais e de proteção ao meio ambiente. Na temática ambiental, destacam-se a emissão dos Selos: ‘Olho de Boi’- primeiro Selo Postal lançado no Brasil, no ano de 1843; ‘Defensores da Natureza’ - lançado no ano de 1996, como parte das festividades do ‘Dia Mundial dos Correios’, que ressaltou os recursos hídricos da Amazônia; ‘Rio+20’- lançado no ano de 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. No ano de 2016, destacam-se os selos sobre o Consumo de Água e Energia Elétrica; Frutas do Cerrado; Borboletas Brasileiras; GeoPark Araripe e Mobilidade Sustentável.

- Serviço Cedo: É um serviço que promove o encurtamento de distância e conseqüentemente a redução de emissão de CO2. Quando o destinatário não é encontrado, desconhecido ou mudou de endereço, por exemplo, a correspondência é eliminada no próprio Centro de Distribuição dos Correios, 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 LOEC e uso de imagem para entrega de objetos postais: Início de utilização de smartphones, no ano de 2015, para capturar imagens da assinatura dos clientes como prova de entrega de objetos postais qualificados. A implementação dessa ferramenta tecnológica e operacional resultará em importantes benefícios, tais como, redução no consumo de papel, toner, ener-

gia elétrica, contratação e manutenção de impressoras.

- Solução e-Carta Simples: lançada em 2016, alia postagem eletrônica, impressão de objeto e entrega no domicílio. Os Correios garantem que a impressão é feita em papel de fonte renovável, manipulada de forma ambientalmente responsável e promovem a redução de emissão de CO2 com o encurtamento da distância a ser percorrida para transportar o objeto.

### ▶ Plantio de Mudanças de Árvores

Ação eficaz para contribuir com a reconstituição da biodiversidade brasileira e compensar a emissão de gás carbônico (CO2) gerada, principalmente, pela frota de veículos utilizada para a realização das atividades postais, que vem sendo praticada há vários anos pelos empregados da empresa de forma voluntária. Em 2010, os Correios assumiram o compromisso de plantar, até 2012, 110 mil mudas, que representavam a totalidade de empregados da empresa. De 2007 a 2016 foram plantadas, em todo o território nacional, aproximadamente 158 mil mudas de árvores.

### ▶ Coleta Seletiva Solidária (CSS)

Ação governamental instituída mediante o Decreto 5.940/2006, a Coleta Seletiva Solidária estabeleceu critérios para a promoção da coleta de resíduos sólidos recicláveis (papel/plástico/metalo/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 2016, 91 associações e/ou cooperativas de catadores de materiais recicláveis. A CSS também garantiu destinação para a reciclagem de aproximadamente duas mil toneladas de papel, 401 toneladas de plástico, 6 toneladas de vidro e 40 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 em 2016, de forma ambientalmente adequada, em torno de 6 mil toners, 35 mil pneus, 75 mil lâmpadas fluorescentes, 102 mil litros de óleo lubrificante, 9 mil baterias de veículos e 3 toneladas de resíduos de saúde.

### ► **Compra Sustentável**

Não obstante a não obrigatoriedade legal dos Correios de realizar compras sustentáveis, sempre que possível a empresa insere critérios de sustentabilidade nos processos de aquisição de bens e produtos. Em 2016, foram apresentados 1.129 contratos com critérios de sustentabilidade nas especificações técnicas ou no projeto básico, em observância aos parâmetros estabelecidos no Decreto 7.746/12. Desse total de contratos apresentados, 1.024 estão em andamento e 105 já foram concluídos. Destacam-se abaixo algumas dessas modalidades de aquisição:

- 954 equipamentos eletrônicos com, no mínimo, um critério ambiental;
- 1.625 mobiliários com, no mínimo, um critério ambiental;
- 511.560 resmas de papel A4 com certificação FSC;
- 19.091.989 demais itens com critérios ambientais.

Foi realizado, no edifício-sede da Administração Central dos Correios o 2º Encontro Corporativo com Fornecedores, que teve por objetivo reunir os fornecedores para melhorar a interação com os

Correios e aprimorar os processos envolvidos neste relacionamento. Destaca-se que um dos temas tratados foi Governança e Gestão das Compras Públicas, que teve como um dos tópicos apresentados As implicações do Sistema de Gestão Ambiental adotado pelos Correios nas suas contratações.

### ► **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](http://www.procel.gov.br)), a saber: 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 (sensor de presença, dimmers e temporizadores); f) quando da substituição de equipamentos ou componentes hidrossanitários, devem ser contemplado 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 objetivo de reduzir o consumo de água e energia elétrica.

**Nota:** Inaugurada em setembro de 2014, na cidade de Maringá (PR), 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 condicionada 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 proveniente da execução da obra.

### ► Patrocínios Corporativos & Temática Ambiental

A Política de Patrocínio dos Correios destaca sustentabilidade como um dos focos de atuação empresarial e inclui critérios ambientais como um dos itens que também podem ser levados em consideração no momento de priorização e definição de projetos a serem patrocinados anualmente pela empresa. São eles:

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

II - 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.

Em 2016, foram patrocinados o V Seminário Internacional de Frotas e Fretes Verdes, realizado em São Paulo (SP) nos dias 23 e 24/11, e os Jogos Olímpicos e Paraolímpicos, realizados no Rio de Janeiro em agosto e setembro. Nos jogos, os Correios promoveram a sustentabilidade como patrocinador e como operador logístico. O patrocínio incluiu um amplo e significativo portfólio de ações sociais e ambientais nesse megaevento, entre as quais destaca-se o fato de serem os primeiros jogos da história a ter “pegada” zero de carbono. Na logística, os Correios estenderam as práticas da Coleta Seletiva Solidária aos locais de armazenamento dos materiais e equipamentos dos jogos.

### ► 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 de mais de cinco mil toneladas de emissão de CO<sub>2</sub>, provenientes do aquecimento dos microcomputadores quando ligados desnecessariamente.

- Substituição de geladeiras adquiridas até 2003: iniciada em 2014 a substituição gradativa de geladeiras antigas (com mais de 12 anos) por novas com elo “A” do Procel e/ou com eficiência energética equivalente. É realizada de forma a proporcionar, segundo pesquisadores da Unicamp, a economia proporcional de 50% de consumo de energia elétrica por geladeira.



## ► 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 de incentivar a prática do assunto em questão. Política Ambiental dos Correios:

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

Princípios de Proatividade:

*“Aportar tecnologias, métodos e processos modernos e adequados para a empresa, assim como considerados limpos, seguros e economicamente viáveis, de modo a minimizar os impactos ambientais decorrentes de suas atividades e a contribuir para a melhoria da saúde e da qualidade de vida de nossos colaboradores”*

## ► Videoconferência

A implantação da videoconferência corporativa (VC) nos Correios foi totalmente finalizada em 2012. No decorrer de 2016 foram realizadas 1.667 sessões nas 35 salas convencionais instaladas (Administração Central e diretorias regionais) e nas 162 salas virtuais, disponibilizadas por meio de pontos de acesso às videoconferências. Tais números representam uma economia com custos de viagens e resultam, principalmente, em ganhos de produtividade e na redução de emissão de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da diminuição de aquisição de passagens aéreas para deslocamento dos participantes. Esta ferramenta (VC) permite a realização de eventos à distância e com a transmissão simultânea de áudio e vídeo, ou seja, o recurso promove o contato entre interlocutores que estejam em locais diferentes.

## ► Sistema Informatizado de Cartão Combustível

Gerenciamento do abastecimento da frota de veículos dos Correios, implantada a partir de 2010. Esta operação, além de viabilizar a realização dos inventários corporativos de emissão de gás carbônico (CO<sub>2</sub>), 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 (R\$) consumidos com combustíveis;
- Maior controle do desempenho por veículo, por tipo de combustível e por fornecedor (posto de abastecimento);
- Registros e controle fidedignos de dados relativos à quantidade de combustíveis consumida e que são imprescindíveis para a realização dos Inventários Corporativos de Emissão de Gás Carbônico de forma transparente e rastreável.

## ► Veículos Elétricos de Calçadão

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 (PR) e Porto Alegre (RS). Atualmente existem oito VECs em operação, cinco em Curitiba e três



em Porto Alegre, 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 por objetivo identificar o comportamento, 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 entre 2014 e 2016, em parceria com a Renault do Brasil S/A, com 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 movidas 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 (MG) e São Paulo (SP).

**Bicicleta e triciclo elétricos:** Parceria realizada em 2013 com a empresa Ecostart, com 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. Em 2014, com as empresas Tricicar e Bazcar, com quatro triciclos, foi realizada parceria tendo como principal vantagem a alternativa para entregar em localidades pequenas, nas quais a quantidade de encomendas ultrapasse a capacidade de volume da motocicleta, mas não justifica a utilização de veículos maiores como vans e furgões.

**Empilhadeiras elétricas:** Parceria realizada em 2015 com a empresa

chinesa BYD 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 eleva a produtividade no processo produtivo sem a emissão de gás carbônico.

### ▶ **Adesão ao 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 possibilita ganhos de eficiência, controle, transparência e redução de despesas, a exemplo do consumo de papel e de toner das impressoras.



## ÁREA: COMBATE A CORRUPÇÃO

### PRINCÍPIO:

#### 10 - COMBATER A CORRUPÇÃO EM TODAS AS SUAS FORMAS,

#### INCLUINDO EXTORSÃO E SUBORNO

Como resultado do compromisso com a conduta ética nos negócios e da transparência em relação às políticas organizacionais são realizadas as ações destacadas a seguir:

#### ► Comissão de Ética

Não houve ação da Comissão de Ética voltada especificamente ao combate à corrupção e ao 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, dos controles internos, dos órgãos de controle, inclusive disciplinar, e da 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.

#### ► Controle Disciplinar

Em 2016, foram tratadas pela área responsável pela gestão e prevenção correcional 4.766 denúncias recebidas pelo Sistema Fale

com os Correios, sendo a origem destas as mais variadas. Todas as manifestações foram avaliadas para fins de admissibilidade e prosseguimento de apurações ou outras indicações de tratamento junto aos órgãos pertinentes. Foram instaurados, no mesmo período, 10.782 processos de apuração de natureza disciplinar. Deste quantitativo, 98,7 % foram instruídos pelo gestor imediato ou apurador designado, na modalidade de apuração direta, 0,8 % por sindicantes sumários e 0,5 % por comissões de sindicância. Em sede de investigação preliminar, foram finalizados 70 processos administrativos disciplinares, sendo instauradas 51 sindicâncias por comissão. Após o devido processo legal, os julgamentos dos processos, considerando todas as modalidades de apuração (apuração direta, sindicância sumária e sindicância por comissão), ensejaram a demissão por justa causa de 219 empregados. Objetivando racionalizar a quantidade de processos administrativos disciplinares para os casos envolvendo condutas de baixo potencial ofensivo, resultantes em infrações disciplinares de penalidade de advertência, em 7/11/2016 foi implementada a operacionalização do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) nos Correios, com previsão normativa em manual da empresa. No que se refere às pessoas jurídicas, em 12/9/2016 foi instituído o rito procedimental para operacionalização do Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), sendo atribuição exclusiva do órgão correcional dos Correios a condução e a execução dos procedimentos de responsabilização de pessoas jurídicas que infringirem a Lei 12.846/2013.



## ▶ **Cooperação entre Correios e Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União**

Por meio da assinatura do Acordo de Cooperação Técnica nº 78/2016 foi firmado acordo que tem por objeto estabelecer a cooperação técnica entre as partes com vistas ao aprimoramento das respectivas atribuições institucionais, por meio de ações integradas, apoio mútuo e intercâmbio de experiências e informações.

## ▶ **Controles Corporativos**

### • *Ouvidoria Correios*

Em 2016, a Ouvidoria recebeu 31.425 pedidos de intervenção para reclamações não solucionadas pelo Fale Conosco (a maioria referente a objetos postados). Pelo canal único de denúncias, gerido pela Ouvidoria, foram recebidas 9.576 manifestações cadastradas como denúncia. No entanto, após análise, 1.731 foram consideradas denúncias e encaminhadas para apuração (as demais eram reclamações).

### • *Segurança Empresarial*

A área de segurança é responsável por definir padrões, gerenciar o parque de equipamentos de Raio-X e espectrômetros e treinar operadores de segurança postal, além de garantir o controle da fiscalização dos produtos proibidos.

Na atuação integrada dos Correios com órgãos de segurança pública, os assaltos a carteiros no país foram reduzidos em 8% em relação a 2015, resultando em prisões de quadrilhas. Foram ainda presos 659 pessoas envolvidos em assaltos a agências de Correios. Houve ações voltadas ao combate a fraudes contra os Correios, com 19 mandados de buscas, 9 prisões e

bloqueio de bens. Voltados à mitigação de riscos de ilícitos internos e na detecção de objetos proibidos no tráfego postal, foram

Nas operações das Olimpíadas e Paralimpíadas, foram alocados inspetores especialmente focados na fiscalização do controle de acesso, de armazenamento e distribuição de ingressos e outras ações pertinentes à segurança empresarial.

### • *Controles Internos, Compliance e Gestão de Riscos*

O novo modelo de governança adotado foi construído com base nas boas práticas recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Na atuação como segunda linha de defesa, foram criados os Departamentos de Controles Internos (DECIN) e de Compliance e Gestão de Riscos (DCOMP), agregando, assim, a responsabilidade pela gestão dos mecanismos de controles internos.

O DECIN tem por objetivo aprimorar, padronizar e identificar necessidades de controle nos processos da organização, tendo sido aprovadas, pela Diretoria Executiva em 2016, as políticas e diretrizes de controles internos para os Correios. O DCOMP tem o papel de coordenar as atividades relacionadas à conformidade e o gerenciamento de riscos.

### • *Auditoria Contínua*

A atividade da Auditoria Interna está voltada ao 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 detecção de fraudes, extorsão e suborno não constar como escopo de sua atividade, ao avaliar o estado dos controles internos existentes, nos casos de fragilida-



des, a auditoria recomenda aos gestores o seu aprimoramento e, em casos de possíveis 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, 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.

- **Fale com os Correios**

Em 2016, foram registrados 15,3 milhões de manifestações no sistema Fale Conosco pelos clientes, o que correspondeu a aproximadamente 0,2% do total do tráfego postal dos Correios.

- **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) - Lei 12.527/2011**

Os Correios receberam 1.612 pedidos de informação.

- **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. Com redução de 29,71% em relação a 2015, em 2016 foram homologadas contratações no valor de R\$ 2,603 bilhões, sendo R\$ 2,246 bilhões (86,28%) por licitação e R\$ 357,191 milhões (13,72%) de forma direta. Dos valores licitados em 2016, R\$ 2,231 bilhões (99,32%) foram realizados por meio de pregão eletrônico. Dos valores contratados de forma direta, R\$ 260,241 milhões (72,86%) utilizaram o procedimento de dispensa de licitação.

## Reconhecimentos Recebidos no Exercício de 2016

Categoria	Data	Reconhecimento
Instituições	jan/16	Rede Nossa São Paulo e Fecomércio/SP: 2ª instituição que os paulistanos mais confiam.
Certificação	abr/16	UPU: EMS - Prata
Instituições	ago/16	Revista Seleções: Instituição mais confiável do Brasil.
Serviços	set/16	Instituto Melhores Empresas em Satisfação do Cliente: uma das 15 melhores empresas do segmento de Serviços em 2016.
Serviço de Entrega de Encomendas	out/16	Folha de São Paulo e Datafolha: Top of Mind.
Serviços	out/16	Revista Época: Melhor Empresa no Setor Serviços
Serviços Públicos	nov/16	Câmara Dir. Logística de Campo Grande e Fed. do Com. de Mato Grosso do Sul: Prêmio Mérito Lojista.

Serviços Públicos	dez/16	Revista Consumidor Moderno: Empresas que mais respeitam o consumidor 2016.
Líderes do Brasil (LIDE)	dez/16	Grupo de Líderes Empresariais: Líder em Logística/Transporte.
Colaboração Parcerias	dez/16	Associação Brasileira de Logística: Atuação nos Jogos Olímpicos Rio 2016.
Cadeia Produtiva	dez/16	Comissão de Saúde e Meio Ambiente da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul: Pioneiras da Ecologia
Responsabilidade Social	2016	Empresa Pública Socialmente Responsável – Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul