

Pacto Global das Nações Unidas

*Comunicação de Progresso - Correios
Abril de 2017 a Abril de 2018*

PERFIL DOS CORREIOS

Os Correios estão presentes em todo o território nacional, garantindo a universalização e a continuidade dos serviços postais brasileiros. Nossa missão é conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções postais e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas.

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 nº. 8.016, de 17 de maio de 2013). Sediada em Brasília, é empresa pública de direito privado, vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC).

Desde a operacionalização de certames nacionais como o ENEM até o transporte das urnas eletrônicas nas eleições, desempenhamos a função de agentes de integração, inclusão e desenvolvimento social, atuando em parceria com entidades de todas as esferas e poderes em prol dos brasileiros. Nossa extensa rede de agências, tanto próprias quanto franqueadas, disponibiliza à população acesso a serviços de conveniência básicos, como o Banco Postal, a consulta a órgãos de proteção ao crédito e a obtenção de documentos como o CPF.

Além de sua responsabilidade pela operação dos serviços de correspondência, os Correios têm atuação destacada também na área concorrencial, oferecendo um portfólio de soluções modernas e inovadoras no mercado de encomendas e logística. Graças à flexibilidade, que atende do pequeno empreendedor às grandes organizações, e ao compromisso com a integridade, o respeito e os resultados, nossos produtos e serviços são líderes em suas categorias, sendo bem avaliados ano após ano.

A seriedade do nosso trabalho conquistou a confiança das pessoas e, cada dia mais, nos esforçamos para ser a primeira escolha do cliente ao oferecer o que os Correios têm de melhor: soluções que aproximam.

Os Correios têm uma destacada atuação internacional, apoiando o MCTIC na representação do Brasil na União Postal Universal (UPU) e na União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP). Nessas organizações, contribuímos com nossa expertise para o aprimoramento dos serviços postais internacionais e o desenvolvimento de novas oportunidades de negócios.

Também integramos a direção da Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa, na condição de representantes dos operadores postais, e atuamos em ações de cooperação técnica internacional, em consonância com as diretrizes do governo brasileiro.

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



IDENTIDADE CORPORATIVA

Por meio do Programa DEZ em 1, foi elaborada a Estratégia Correios 2017/2022. Essa estratégia foi construída a partir da realização de diagnóstico empresarial, que contemplou a análise do Plano Estratégico 2020, a análise do ambiente (interno e externo), as tendências de mercado (internacional e nacional), as melhores práticas adotadas pelas administrações postais no mundo e a situação econômico-financeira da empresa.

A partir do resultado do diagnóstico, a Identidade Corporativa foi atualizada, a saber:

▶ **Negócio:**

Soluções que aproximam.

▶ **Missão:**

Conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções postais e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas.

▶ **Visão:**

Ser a primeira escolha do cliente nos produtos e serviços oferecidos.

▶ **Valores:**

- **Integridade** em todas as relações, pautada na ética, na transparência e na honestidade;
- **Respeito às pessoas**, valorizando suas competências e prezando por um ambiente justo e seguro;
- **Compromisso com o resultado**, assegurando retornos consistentes à sociedade;
- **Responsabilidade** na prestação de serviços e no uso consciente de recursos para assegurar a sustentabilidade do negócio;
- **Orgulho** em servir à sociedade e pertencer aos Correios;
- **Orientação ao futuro** para responder às necessidades dos clientes com agilidade.



INFORMAÇÕES ORGANIZACIONAIS

O núcleo de governança nos Correios é constituído pela Assembleia Geral, pelo Conselho de Administração, pelo Conselho Fiscal, pela Auditoria, pela Ouvidoria e pelos Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração.

O núcleo de gestão é constituído pela Diretoria Executiva, composta pelo presidente dos Correios e pelos vice-presidentes, sendo o órgão de administração e representação, cabendo-lhe assegurar o funcionamento regular da empresa, em conformidade com as orientações fixadas pelo Conselho de Administração.

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: Administração, Gestão Estratégica de Pessoas, Finanças e Controladoria, Tecnologia da Informação, Operações, Negócios Públicos, Comercial.

Há 28 Superintendências Estaduais de Operações. O Estado de São Paulo é dividido em duas Superintendências: 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 Superintendência Estadual de Operações de Brasília abrange o Distrito Federal e alguns municípios do Estado de Goiás. As demais Superintendências 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.

► Informações Organizacionais

Tipo de Organização: Empresa Pública

Nome da Organização: Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

Endereço: Administração Central

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

Cidade: Brasília-DF

CEP: 70002-900

Website: www.correios.com.br

► Gestores

Nome: Guilherme Campos Júnior

Título: Presidente

Telefone: (61) 2141 7001

E-mail: presidencia@correios.com.br

Nome: Gustavo Esperança Vieira

Título: Superintendente Executivo da Secretaria Geral

Telefone: (61) 2141 6772

E-mail: gustavoe@correios.com.br

Nome: Miriam Yvone Matos Alves

Título: Chefe do Departamento de Relações Institucionais da Presidência

Telefone: (61) 2141 7325

E-mail: miriamy@correios.com.br

Nome: Vantuyl Barbosa Junior

Título: Gerente de Relacionamento com Organizações Internacionais

Telefone: (61) 2141 6178

E-mail: vantuyl@correios.com.br



APRESENTAÇÃO DE COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO CORREIOS

Os Correios apresentam o Relatório de Comunicação de Progresso relativo ao exercício 2017. Neste relatório, são apresentadas as ações empreendidas pela empresa com o objetivo de fortalecer a sua gestão socioambiental e promover os dez princípios apresentados pelo Pacto Global das Nações Unidas.

▶ Período de Relato:

abril de 2017 a abril de 2018

▶ Contato:

Vantuyl Barbosa Junior

Gerente de Relacionamento com Organizações Internacionais

Departamento de Relações Institucionais – DEREL/SEGER/PRESI

vantuyl@correios.com.br

(61) 2141-6178



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Os Correios reafirmam o seu compromisso de participar ativamente do Pacto Global das Nações Unidas, com a convicção de que, ao integrarmos os dez princípios estabelecidos por essa iniciativa de cidadania corporativa às nossas estratégias e operações, incluímos em nossas práticas valores fundamentais e mundialmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Ao aderir ao Pacto Global, os Correios fortalecem sua participação no grupo de empresas que primam pela transparência e buscam pautar seu crescimento em atitudes sustentáveis e socialmente responsáveis. Em nossa Comunicação de Progresso podem ser contempladas as ações já desenvolvidas neste sentido, que se refletem positivamente perante os nossos trabalhadores, clientes, parceiros, sociedade e governo, além de orientar nossa atuação futura a ser cada vez mais comprometida e inovadora.

No exercício de 2017, algumas das nossas ações corporativas obtiveram ampla repercussão e merecem destaque. São elas:

- Alcance da meta estabelecida pelo Programa Global de Redução de Emissão de Carbono no Setor Postal para 2025. O pacto, coordenado pela International Post Corporation, propõe que operadores postais reduzam suas emissões em 20% até 2025, com base no ano de 2013. Os Correios reduziram em 24,4%, superando a meta com oito anos de antecedência;
- Promoção de ações nos quatro eixos do Programa Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos, que objetiva orientar e fomentar a incorporação das dimensões de gênero, raça e etnia, idade e pessoas com deficiência nas ações empresariais;
- Recebimento de menção honrosa na fase final do Concurso Internacional de Cartas. Realizado no Brasil pelos Correios, o concurso

dissemina a importância da Educação por meio de cartas escritas por crianças e jovens de escolas públicas e privadas. Este reconhecimento consolida o Brasil na fase mundial, onde ocupa o segundo lugar em premiações desde que a iniciativa foi instituída, em 1972;

- Conquista do prêmio “Boas Práticas na Gestão da Ética”, oferecido pela Comissão de Ética Pública da Presidência da República em reconhecimento à prática “Código de Ética dos Correios no Aplicativo RH24h”;
- Fortalecimento da Campanha Papai Noel dos Correios, que recebeu cerca de 1,1 milhão de cartas e selecionou 773.549 dentro dos critérios de participação, viabilizando, pela primeira vez, a adoção online. A ação, que incentiva a redação de cartas entre crianças matriculadas em escolas públicas, creches, abrigos e núcleos socioeducativos, tirou do papel 605.875 sonhos, 34% a mais do que em 2016.

A Comunicação de Progresso completa, com o detalhamento das ações desenvolvidas no exercício 2017, está disponível no site dos Correios (www.correios.com.br). Destacamos, mais uma vez, que para os Correios é uma grande honra participar do Pacto Global das Nações Unidas e, por meio dele, contribuir ainda mais para a construção de um novo cenário corporativo, buscando atrelar seus negócios a uma forma de atuar cada vez mais justa, humana, igualitária e socialmente responsável.

Guilherme Campos

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 contribuir para a superação das desigualdades, a redução de preconceitos e a 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 2017 foram implementadas ações vinculadas aos quatro eixos

temáticos do Programa Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos:

- Mês da Mulher nos Correios - Com foco nos temas “Liderança Empreendedora e o empoderamento feminino”, foram realizadas diversas ações/atividades em Brasília e nas demais Unidades da Federação, contemplando: Fórum de debates, Ciclo de palestras descentralizadas, Oficinas, Roda de Fala, Cine-debate, Circuito informativo e interativo, além de campanhas de comunicação. Destacam-se a realização, em âmbito nacional, da Jornada de Liderança Feminina com o Tema: Liderança Empreendedora: A Mulher em pauta, com 1.650 participações e da Feira Cultural de Incentivo ao Empreendedorismo Feminino.
- Semana de Reflexão sobre Violência no Trabalho – Realizada com o objetivo de fomentar a reflexão sobre a temática da violência e discriminação no trabalho e de sensibilizar o público interno para a importância de se promover a cultura de paz e não violência no ambiente corporativo. Entre as ações desenvolvidas, destaca-se a realização no Ed. Sede dos Correios do Fórum com o tema “Reflexão sobre Violência no Trabalho: consequências e prejuízos para o trabalhador e para a organização”, com a palestra proferida pela Sra. Renata Coelho Vieira, Procuradora do Trabalho. O evento contou com 662 participações.
- Lançamento da cartilha “Prevenção e Enfrentamento à Violência no Trabalho” com abordagem à temática da violência no trabalho. Foram distribuídas três mil unidades físicas aos empregados. A versão eletrônica da cartilha foi publicada na intranet da empresa.



- Treinamento em Local de Trabalho sobre Assédio Moral e Assédio Sexual – Realizado pela UniCorreios, obteve a participação de 4.391 empregados e empregadas, equivalentes a 4% do efetivo.
- Campanha de comunicação alusiva à Diversidade e aos Direitos Humanos – Realizada nos meses de novembro e dezembro, em comemoração ao mês da consciência negra, em 2017, a temática principal foi sobre a diversidade. Os assuntos destacados foram relativos à população negra, pessoas com deficiência, juventude, pessoas LGBT (diversidade sexual), pessoas idosas e povos indígenas. A campanha teve por objetivo sensibilizar, provocar a reflexão e ampliar a consciência sobre as questões de diversidade sob uma perspectiva inclusiva.
- Lançamento do Programa Diversidade na Rádio Correios – Lançado no mês de novembro, o programa tem por objetivo sensibilizar os ouvintes sobre a importância do respeito às diferenças e da valorização da diversidade humana para superação de desigualdades, redução de preconceitos e eliminação de discriminações. O programa vai ao ar todas as segundas-feiras em quatro horários. A rádio Correios pode ser acessada por meio do site dos Correios: www.correios.com.br.

Além das ações citadas, os Correios demonstram o apoio e o respeito aos Direitos Humanos por meio da manutenção, no Acordo Coletivo de Trabalho 2017/2018, 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 e licença adoção. Outros importantes dispositivos são as cláusulas constantes do subtítulo “Das garantias da mulher ecetista”, referentes ao enfrentamento à violência contra a mulher, ao período de amamentação, à prorrogação da licença maternidade; à saúde da mulher; à promoção da equidade de gênero e ao enfrentamento ao sexismo, com

destaque para os benefícios explicitados a seguir:

- Prorrogação da licença adoção para até 180 dias úteis às empregadas guardiãs ou adotantes de crianças de até 12 anos 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 despesas com recursos especializados); reembolso creche (crianças até 7 anos) e reembolso babá.

▶ Programa SIM – Sensibilizar, Inserir e Mobilizar (Pessoa com Deficiência)

Desenvolvido, em âmbito nacional, em conformidade com o Estatuto da Pessoa com Deficiência e com o Decreto nº. 2.398/1999 que dispõe sobre a Política Nacional de Integração da 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 2017, 682 pessoas com deficiência participaram do programa em 10 unidades federativas.

▶ Compromissos e acordos firmados

Acordos de Cooperação Técnica e/ou Compromissos firmados com órgãos governamentais ou entidades, especificados abaixo.

- Pró-Equidade de gênero e raça: Compromisso dos Correios que consiste em desenvolver novas concepções na gestão de

peças 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.

Esses compromissos estão retratados no Acordo Coletivo de Trabalho 2017/2018, assim como no Programa Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos.

▶ **Começar de Novo nos Correios - Reinserção social e Experiência profissional**

Consiste em proporcionar a reeducandos dos sistemas prisionais, em regime aberto ou semiaberto, oportunidade de reinserção social e experiência profissional. Em 2017, cerca de 103 reeducandos de três Estados (BA, PA e PI) dos sistemas prisionais em regime aberto ou semiaberto foram reinseridos, mediante convênios com as Secretarias de Justiça Estaduais e com o 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. As ligações poderão ser realizadas para 0800 725 0898, sendo o atendimento exclusivo para pessoas com deficiência auditiva.

▶ **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). Por meio 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. Os critérios do novo edital, previsto para abril/2018, contemplarão: renda familiar; aprovação escolar referente ao último ano letivo cursado e concluído; participação em programas sociais (bolsa família; medida de proteção; programa Vira Vida/Sesi; medida socioeducativa) e ano cursado.

▶ **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 2017 participaram 3.620 jovens nas 28 Superintendências Estaduais e nos Correios Sede. O processo seletivo é realizado por meio de edital público, em que o público elegível é composto por jovens entre 14 e 22 anos. Em julho/2015, foi firmado o Termo de Cooperação Técnica entre os Correios, o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) e o Ministério do Trabalho e Emprego, visando à implementação e à validação do projeto pi-



loto do programa de aprendizagem dos Correios, realizado na modalidade de Ensino à Distância (EAD). O piloto da iniciativa contemplou os seguintes Estados: Amazonas, Ceará, Goiás, Santa Catarina e São Paulo. Foram contempladas 370 unidades operacionais (Agência e Centro de Distribuição Domiciliária -CDD) em 309 municípios, sendo beneficiados 567 jovens aprendizes.

▶ 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 2017, 182 estudantes de nível superior participaram do programa de estágio.

▶ 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 2017, foram selecionadas 773.549 cartas e adotadas um total de 605.875. Participaram da campanha 3.649 escolas e outras instituições, estabelecendo-se 1.220 parcerias com órgãos públicos e empresas. O total de cartas adotadas representou um acréscimo de 34%, na comparação com o ano de 2016.

▶ 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. Em 2017 foi promovida no Brasil a 46ª edição do concurso com o objetivo de estimular a educação e a produção textual. A redação vencedora, escolhida entre 2.185 cartas de todo o país, recebeu menção honrosa na fase internacional.

▶ 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 para pessoas em situação de vulnerabilidade social. Foram doadas mais de 18 mil peças inservíveis, beneficiando aproximadamente 1.700 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 em 2017 a inserção social de 3.139 crianças e adolescentes de baixa renda, conforme discriminado no quadro adiante. Por meio de um processo interativo com as Confederações, os Correios promovem o aprimoramento das contrapartidas e o seu alinhamento às orientações de governo para o desenvolvimento das políticas sociais. As contrapartidas sociais relativas aos contratos firmados com as confederações resultaram em um desembolso total de R\$ 1.040.342,36.



Modalidade	Qtde de crianças e adolescentes beneficiados
Confederação Brasileira de Desportos Aquáticos - CBDA	425
Confederação Brasileira de Tênis - CBT	2.040
Confederação Brasileira de Handebol - CBHb	674

▶ 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 desenvolvimento social. Em 2017, foram patrocinados dois eventos relativos à vertente ambiental:

Nome do Evento	Entidade Promotora	Local/Cidade	Período da Realização
VI Seminário Internacional Frotas & Fretes Verdes	Instituto Besc de Humanidades e Economia	São Paulo - SP	nov/17
XVI Encontro Verde das Américas 2017	Associação Ecológica Piratingaúna	Rio de Janeiro - RJ	set/17

▶ Patrocínio Cultural

Em 2017, foi investido o valor total de R\$ 4.078.000,00. No total, foram 7 projetos patrocinados.

Projetos Patrocinados
Das Dores - Suíte Strindberg
Apresentação dos Bois Garantido e Caprichoso em Parintins 2017
Colecionar 2017
27ª. Expobento
29º. Festival Internacional de Teatro de Bonecos de Canela
24ª. Feira do Livro de Morro Reuter
AFROÉTNICA - Flink Sampa Festa da Literatura e Cultura Negra

• Unidades Culturais

Os Correios possuem 9 unidades culturais que receberam um público estimado de 225 mil pessoas. As unidades promoveram 119 projetos, por meio da autorização de uso de espaço, em várias segmentos, como Artes Visuais, Humanidades, Música, Artes Cênicas, entre outros. Nos espaços culturais (Centros Culturais e Museu), 7.405 crianças/adolescentes participaram dos eventos culturais promovidos.

▶ Acessibilidade

• Postal Braille

O Serviço Postal Braille tem por objetivo a prestação pelos Correios de serviço 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 2017:

Qtde de cartas escritas em tinta para braille	10
Qtde de contas/extratos (tinta/braille)	2.648
Total Geral 2017	2.658

Em 2017 foi criado o serviço adicional socioeficiente para a Carta Comercial, Carta Não Comercial e Cecograma. Trata-se da transcrição de mensagens em escrita comum (digitada ou manuscrita) para o braille e vice-versa. O serviço adicional facilita a comunicação entre as pessoas com deficiência visual e os diversos segmentos da sociedade. A comercialização terá início em 2018.

- **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. Relativamente às unidades próprias, 3.401 (53% das unidades) possuem acesso em nível ou por meio de rampas; 2.186 (34% das unidades) dispõem de piso tátil no hall público e 5.853 (92% das unidades) possuem módulo/balcão acessível para o atendimento de usuários de cadeira de rodas. A totalidade das Agências de Correios Franqueadas contempla os itens de acessibilidade. Na rede de agências próprias, em 2017 foram adaptadas, ergonomicamente, 351 agências.

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	3.401	6.450	52,7%
Agências com piso tátil no hall de atendimento	2.186	6.450	33,9%
Agências com sanitário acessível	1.505	6.450	23,3%
Agências com balcão acessível	5.291	6.450	82,0%
Símbolo Internacional de acesso	1.088	6.450	16,9%

* Refere-se a agências próprias

** Total de unidades planejadas para serem adaptadas, em conformidade com novo planejamento (2016/2017) oriundo do 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, em especial as que são objeto do Termo de Ajustamento de Conduta
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), 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. No menu superior do portal é colocada à disposição a 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.

▶ 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 de ações de responsabilidade social. Nesse sentido, a infraestrutura postal exerce relevante influência no crescimento e desenvolvimento do Brasil, ao tempo em que proporciona à população brasileira, distribuída nos 5.570 municípios do país, acesso aos serviços postais e aos serviços financeiros.

- *Correios Solidariedade Expressa*

Consiste na arrecadação e/ou transporte gratuito de doativos em situações de emergência ou estado de calamidade pública, mediante solicitação das autoridades da Defesa Civil. De 2012 a 2017, a empresa 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. Em 2017 não foram realizadas campanhas de arrecadação e/ou transporte de doativos.

▶ 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 de distribuição postal aos distritos com população igual ou superior a 500 habitantes, em atendimento às disposições da Portaria Ministerial nº. 6.206/2015.

- *Distribuição Postal Externa*

A entrega de objetos postais foi ampliada em 361 distritos com população igual ou superior a 500 habitantes. Assim, atingiu-se um percentual anual acumulado de 89,58%, superando a meta de universalização postal estabelecida de 89,22% para distribuição postal externa. Convém enfatizar que os Correios realizam distribuição domiciliária em 8.800 distritos com mais de 500 habitantes, considerando toda a sua rede.

- *Atendimento Postal*

Foi obtido o percentual anual de 93,12% em relação à meta de universalização de 96,55% para atendimento postal nos distritos com população igual ou superior 500 habitantes.

- *Códigos de Endereçamento Postal (CEP)*

Criação de Códigos de Endereçamento Postal por logradouro em 21 municípios brasileiros, beneficiando uma população estimada de 1,8 milhão de habitantes.

▶ 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 2017, foram abertas cerca de 96 mil contas correntes, com mais de 148 milhões de transações bancárias realizadas e volume de crédito concedido na ordem de R\$ 248,1 milhões.

▶ Parceria em programas sociais com o Governo

Participação como operador logístico no programa de distribuição de kits de antena e conversor para TVs analógicas, livros didáticos, provas do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), leite em pó e de medicamentos, destinados aos beneficiários de programas sociais do Governo, conforme a seguir demonstrado:

- Programa Nacional do Livro Didático: distribuição de 153 milhões de livros didáticos, acondicionados em 18 milhões de encomendas, para atender cerca de 128 mil instituições de ensino.
- Enem: Entrega e coleta das provas do Enem em todo o Brasil para 6,9 milhões de candidatos em cerca de 13 mil escolas.
- Exame Nacional do Ensino Médio para Pessoas Privadas de Liberdade (Enem PPL): Entrega e coleta das provas do Enem PPL em 583 municípios para 33.716 inscritos.
- Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade): Entrega e coleta das provas do Enade em 1.478 municípios, para 538.094 inscritos, totalizando 603.195 provas.
- Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica (Saeb): Entrega e coleta de 7.047.905 provas da Prova Brasil e da Avaliação Nacional da Alfabetização, sob a coordenação do Instituto Nacional de Educação e Pesquisa Anísio Teixeira, em 1.265 municípios.
- Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja): No ano de 2017, o Instituto Nacional de Educação e Pesquisa Anísio Teixeira retomou a aplicação deste exame, abrangendo 563 municípios com 3 milhões de inscritos.



▶ 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 2017 foram doados aproximadamente 251 bens.

▶ Selos com abordagem à temática social e ambiental

- Emissão Postal Especial - Aves Brasileiras (jun/2017)
- Emissão Postal Especial - Flores da Mata Atlântica (set/2017)

▶ 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 2017, 160 escolas participaram de iniciativas realizadas nos Estados do Acre, Amapá, Amazonas, Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rondônia, Santa Catarina, São Paulo (interior) e Sergipe, as quais beneficiaram um total de 14.075 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, os

concursos de desenho de selos, 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. Entre as parcerias, destacam-se as firmadas com: Sociedade Filatélica Paraense (PA), Sociedade Filatélica de Curitiba (PR), Secretaria Municipal de Natal (RN), Coopec – Vivendas (SP), Programa Educação para todos (SP), Escola Adventista (SP) e Escola Inteléctus (SP).

▶ Educação Corporativa

Em relação às iniciativas de educação corporativa, foram realizadas mais de 4,3 milhões de horas de treinamentos, totalizando uma média 41 horas de treinamento por empregado em 2017. Como estratégia para racionalizar os recursos e capacitar os empregados distribuídos em todo território nacional, tem-se investido em educação a distância, sendo que, em 2017, as participações em cursos EAD aumentaram 34% em relação a 2016.

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

- *Impactos Sociais*
 - Atraso das correspondências e demais objetos postais

Foi estabelecido o Índice de Entrega no Prazo (IEP) para acompanhamento mensal pela área de operações da empresa. O índice é composto por uma cesta de indicadores operacionais, onde é possível aferir a qualidade da prestação dos serviços, comparando-se os resultados alcançados com as



metas estabelecidas. Para cada indicador que não alcança o resultado esperado é realizada a análise dos fenômenos que deram causa e ações de curto e médio prazo são elaboradas e acompanhadas por toda a cadeia de gestão operacional. Em 2017, as operações postais foram prejudicadas por uma série de fatores, com destaque aos dois movimentos paralisados (greves), no primeiro e segundo semestre, o que resultou num IEP geral de 88,53%, para uma meta de 95,28%.

▪ Objetos perdidos/extraviados

São realizadas ações de monitoramento dos indicadores de objetos indenizados por extravio, roubo e outras perdas pela área operacional em conjunto com as áreas de segurança e de relacionamento com o cliente, contemplando-se ações pontuais de investigação nas unidades operacionais onde ocorrem as maiores perdas. São, ainda, instaurados processos policiais e administrativos para apuração dos fatos e atribuição das responsabilidades. Em 2017, dos 5.403.533.891 objetos postados, foram extraviados 489.279 (0,0091%).

▪ Trânsito causado pela frota de veículos dos Correios

Para mitigação desse impacto, destaca-se a aquisição do software de roteirização e monitoramento do transporte da carga postal. Em fase de implantação, a expectativa é racionalizar os recursos de transporte e, ainda, contribuir para a redução das emissões de CO2. Em fase de implantação, o software de roteirização e monitoramento do transporte operacional – TMS auxiliará a gestão da frota própria e terceirizada, possibilitando maior eficiência na entrega e na coleta de objetos. Outra importante iniciativa foi a realização de testes com bicicletas elétricas, em Brasília, que teve por objetivo averiguar a viabilidade de uso desse veículo como alternativa às motocicletas que percorrem baixa quilometragem diária.

Acrescenta-se a utilização de veículo elétrico de calçadas - VEC (operador desembarcado), em Curitiba e Porto Alegre, há mais de 10 anos.

• *Ações Emergenciais*

- Acidentes de trânsito com e sem vítima causados por veículo da frota

Principais ações realizadas: Com base no Código de Trânsito Brasileiro, são realizadas averiguações para identificação e mapeamento das causas dos acidentes de trânsito com veículos da empresa ou sob sua responsabilidade envolvendo ou não terceiros, assim como a realização de campanhas educativas de orientação dos empregados envolvidos.

- Assalto às agências

As ocorrências de assaltos nas agências dos Correios

a fragilidade da segurança pública

São adotadas pela empresa ações com o objetivo de mitigar o risco de assaltos, assim como ações preventivas, as quais possuem caráter reservado para fins de assegurar maior segurança e efetividade das respectivas ações.

Em razão da continuidade da atuação integrada dos Correios com órgãos de segurança pública, foi possível obter uma redução de 5,78% em relação ao ano anterior.



▪ 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.

Também por meio da atuação integrada com órgãos de segurança pública, foi possível obter uma redução de 12,24% nas ocorrências de assaltos a carteiros.

▪ Greve

Nas ocorrências de greve, é realizada ação de monitoramento, na qual se averigua o cumprimento da Lei 7.783/89, também chamada Lei de Greve. Com a premissa de manter os níveis mínimos de serviço, entre outras ações, destaca-se a execução do Plano de Continuidade do Negócio (PCN), 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.

Adicionalmente são alocados recursos adicionais de mão de obra terceirizada (MOT) para as posições de trabalho prejudicadas e tratamento das demandas sindicais junto às áreas competentes. Relativamente a essa última ação, foram evitadas, em 2017, 64,29% de paralisações pontuais.

▶ 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 Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO*

Tem por objetivo realizar o exame periódico, em cumprimento ao estabelecido na Norma Regulamentadora nº. 07 - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), da Portaria nº. 3.214 do Ministério do Trabalho e Emprego. Público-alvo: todos os empregados. Em 2017 foram alcançados cerca de 30% dos empregados elegíveis.

• *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. Está em fase de finalização o acordo de celebração com o INSS.

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

Ao longo do ano, em todo o Brasil, foram realizadas diversas ações: Vacinação contra a Influenza; para dependente quí-



mico; Outubro Rosa e Novembro Azul; Dezembro Vermelho; Dia da Mulher; Prevenção à Dengue; Palestra de Ergonomia; Palestra sobre Stress; Encontro de Gestantes; Palestra de Alimentação Saudável; Palestra Câncer de Pele; ações diversas para as vítimas de assaltos; Dia do Aposentado, Dia do Carteiro; Carnaval; Assédio Sexual/Moral; Vacinação contra Febre Amarela; O Dia Mundial sem Tabaco; Orientações sobre o Postal Saúde; Ginástica Laboral; Preveniu, Sorriu - entre outras.

- *Plano CorreiosSaúde*

Integrado por 391.155 beneficiários. Desses, 139.004 são titulares, enquanto 252.151 são dependentes. Esse benefício possui grande relevância para os trabalhadores, sendo considerado o principal benefício oferecido pelos Correios, especialmente no que se refere à forma de custeio, no qual em média, 93% das despesas são arcadas pela empresa.

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 com os 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 do Trabalho realiza a ação de monitoramento da greve, na qual se averigua o cumprimento da Lei nº. 7.783/1989, 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 2017/2018

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 8 cláusulas específicas, que versam sobre o tema, a saber: Cláusula 01 - Anistia; Cláusula 02 - Aposentados(as); Cláusula 03 - Assédio Sexual e Assédio Moral; Cláusula 04 - Promoção da Equidade Racial e Enfrentamento ao Racismo; Cláusula 05 - Valorização da Diversidade Humana e Respeito às Diferenças; Cláusula 06 - Garantias ao(à) Empregado(a) Estudante; Cláusula 07 - Licença Adoção e Cláusula 08 - Programa Casa Própria. Já no Subtítulo II foram estabelecidas cláusulas que versam sobre as garantias da mulher ecetista, a saber: Cláusula 09 - Adicional de Atividade de Distribuição e Coleta - AADC; Cláusula 10 - Enfrentamento à Violência Contra a Mulher; Cláusula 11 - Licença Paternidade; Cláusula 12 - Período de Amamentação; Cláusula 13 - Prorrogação da Licença Maternidade; Cláusula 14 - Saúde da Mulher; Cláusula 15 - Promoção da Equidade de Gênero e Enfrentamento ao Sexismo.
- No Título 2, “Das Relações Sindicais”, são estabelecidas cláusulas inerentes à representação dos empregados 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 os 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 aprendizes e participantes de programas sociais dos Correios podem acessar diretamente o canal denúncias da Ouvidoria dos Correios e apresentar denúncia de suposta prática assediadora ou discriminatória. O grupo multiprofissional realiza procedimentos preliminares e encaminhamento médico e/ou psicossocial, bem como avalia/encaminha necessidade de mediação de conflito. Nos casos em que são evidenciados indícios de conduta assediadora ou discriminatória, o processo é encaminhado à corregedoria para instauração de sindicância.

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. Tais ações estão fundamentadas nas cláusulas do Acordo Coletivo de Trabalho, a exemplo da: Cláusula 03 - Assédio Moral e Assédio Sexual; Cláusula 04 - Promoção da Equidade Racial e Enfrentamento ao Racismo e Cláusula 15 - Promoção da Equidade de Gênero e Enfrentamento ao Sexismo.

▶ 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 Conduta 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.



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. Com base nessas informações, 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;

2ª) efetivação de ações ambientais capazes de promover a melhoria do desempenho ambiental da empresa e contribuir para a preservação do meio ambiente.

Com o intuito de atender 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 tomando como referencial os requisitos estabelecidos pela Norma Brasileira ABNT ISO 14001:2004 que tem por premis-



sa a definição de objetivos e a fixação de metas ambientais após a identificação dos aspectos e dos impactos ambientais.

Em 2018 será elaborada a Política Estratégica de Sustentabilidade visando ao atendimento do calendário de ações em cumprimento à Lei nº 13.303/2016 e ao Decreto nº 8.945/16, aprovada na Reunião Ordinária do Conselho de Administração da empresa. Nesse sentido, um novo Plano de Ações Ambientais Corporativas (Paac) com ações propostas pela presidência e pelas vice-presidências será implantado.

▶ Inventários Corporativos de Emissão de Gás Carbônico (CO2)

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% na emissão 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. A 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. A ferramenta de medição e monitoramento de emissão de carbono (CO2), 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. Dessa forma, desde 2012, os Correios realizam anualmente inventários corporativos de emissão de gás carbônico. Essa atividade permite 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 da IPC.

A realização desses inventários é uma das ações previstas como 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 para a qualidade de vida no planeta, que é contribuir com a redução do aquecimento global.

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.

- 1º. Inventário Corporativo de Emissão de Gás Carbônico (CO2)/Ano 2012 – contabilizou o total de 59.680 toneladas de CO2 emitidos na execução de suas atividades postais, cujas fontes geradoras (frota de veículos própria e alugada, geradores de energia e energia elétrica, em kWh, comprada) eram de propriedade da empresa ou por ela controlada (Escopo 1 e Escopo 2);
- 2º. Inventário Corporativo de Emissão de Gás Carbônico (CO2)/Ano 2013 – contabilizou o total de 84.344 toneladas de CO2 emitidos na execução de suas atividades postais, cujas fontes geradoras (frota de veículos própria e alugada, geradores de energia e energia elétrica, em kWh, comprada) eram de propriedade da empresa ou por ela controlada (Escopo 1 e Escopo 2);



- 3º. Inventário Corporativo de Emissão de Gás Carbônico (CO2)/Ano 2014 – contabilizou o total de 86.398 toneladas de CO2 emitidos na execução de suas atividades postais, cujas fontes geradoras (frota de veículos própria e alugada, geradores de energia e energia elétrica, em kWh, comprada) eram de propriedade da empresa ou por ela controlada (Escopo 1 e Escopo 2). É importante ressaltar que o aumento da emissão se deveu, 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.

- 4º. Inventário Corporativo de Emissão de Gás Carbônico (CO2)/Ano 2015 – contabilizou o total de 84.320 toneladas de CO2 emitidas na execução de suas atividades postais pela frota de veículos própria e alugada, geradores de energia e energia elétrica comprada (Escopo 1 e Escopo 2) e o total de 396.611 toneladas de CO2 emitidas pela frota aérea e rodoviária contratadas (Escopo 3). O resultado total de 480.931 toneladas de CO2 emitidas no ano de 2015 representou a redução de 10,59% nas emissões de gás carbônico em relação ao ano base de 2013.

- 5º. Inventário Corporativo de Emissão de Gás Carbônico (CO2) /Ano 2016 – contabilizou o total de 72.962 toneladas de CO2 emitidos na execução das atividades postais cujas fontes geradoras (frota de veículos própria e alugada, geradores de energia e energia elétrica, em kWh, comprada) eram de propriedade da empresa ou por ela controlada (Escopo 1 e Escopo 2). Com a inclusão de parte do Escopo 3 (transporte terceirizado), a empresa contabilizou o total de 406.657 toneladas de CO2. Os Correios atingiram, em 2017, a meta estabelecida pelo Programa Global de Redução de Emissão de Carbono do Setor Postal para 2025, reduzindo em 24,4 % o resultado de emissão de CO2 com relação

ao ano base de 2013, superando a segunda meta com oito anos de antecedência. As principais medidas que levaram ao resultado positivo foram o consumo consciente de energia elétrica, a racionalização do uso da frota aérea pela empresa e a redução de viagens a trabalho, que foram substituídas por videoconferências.

▶ Ação de Educação Ambiental e Social

Anualmente são realizados eventos voltados para a sensibilização e/ou execução de práticas ambientais que visem à coleta seletiva de resíduos sólidos recicláveis e a redução do consumo de, prioritariamente, água, energia elétrica e papel.

Periodicamente, em alusão ao calendário de datas comemorativas, são desencadeadas ações de comunicação para informar aos empregados sobre as práticas sustentáveis da empresa, sensibilizar e mudar a cultura. Em 2017, foram realizadas cerca de doze campanhas de conscientização direcionadas ao público interno, a exemplo do Dia Mundial da Água, Dia da Mulher, Outubro Rosa e Novembro Azul.

Durante o mês de junho, no qual é comemorado o dia Mundial do Meio Ambiente, foi trabalhada a consciência ambiental. A superação da meta de redução nas emissões de carbono foi a principal ação divulgada no mês, com produção de matéria especial para intranet, rádio e TV corporativos, além de envio de release à imprensa.

No Edifício Sede dos Correios/DF foi realizada no mês de novembro uma campanha de Conscientização da Coleta Seletiva Solidária. A campanha contemplou ações diversificadas de conscientização e sensibilização, a exemplo da apresentação teatral realizada pelo Serviço de Limpeza Urbana (SLU), da exibição do vídeo institucional sobre a Coleta Seletiva Solidária, das Oficinas de aproveitamento integral de alimentos realizadas pelo Serviço Social da Indústria

(Sesi); da feira de artesanato de materiais recicláveis com a participação da Cooperativa Reciclagem (cooperativa de catadores de materiais), do jogo da Coleta Seletiva Solidária, do bazar para a troca de roupas, entre outras. Durante a campanha, houve treinamento dos encarregados de limpeza e gestores de contrato, distribuição de cartazes e banners nos prédios dos Correios localizados em Brasília, envio de e-mail marketing, publicações nos Correios Informa com dicas de separação de resíduos, aplicação de Treinamento no Local Trabalho e apresentação de animação na TV hall dos elevadores.

Ao longo do ano houve Treinamentos no Local de Trabalho em 4 temáticas ambientais, a saber: Coleta Seletiva nos Correios, Sistema de Gestão Ambiental dos Correios, Sustentabilidade Empresarial e Sustentabilidade Socioambiental nos Correios, com a participação de 4.874 empregados.

▶ 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 de dados de qualidade evitam-se as devoluções e os deslocamentos desnecessários. Com o mailing list atualizado, evita-se desperdício de papel, tinta e energia, o que diminui a emissão de CO2 devido à menor taxa de devolução de objetos.

- Selos Postais Temáticos: Por meio de emissão de Selos Postais, os Correios ratificam o seu compromisso de propagar o patrimônio natural brasileiro e de promover fatos sociais e de proteção ao meio ambiente. Em 2017, destacaram-se os selos sobre aves brasileiras e flores da Mata Atlântica.
- 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 Lista de Objetos Entregues ao Carteiro (Loec) e uso de imagem para entrega de objetos postais: O projeto Plataforma de Mobilidade (Paper Less) virtualiza os processos administrativos, a partir do uso de smartphones. A implementação dessa ferramenta tecnológica economiza recursos naturais e traz agilidade e eficiência aos produtos e serviços oferecidos à sociedade. A partir da virtualização da Loec, a comprovação e a identificação dos destinatários passaram a ser feitas em plataforma mobile, tornando o serviço



mais eficiente para os clientes. Entre os resultados alcançados está a redução do consumo de aproximadamente 2 milhões de folhas de papel A4 por mês. A plataforma de mobilidade foi implantada desde 2013 para a utilização pelos carteiros que realizam as entregas do serviço de SEDEX 10 e, a partir de 2018, será ampliada para a utilização pelos 45 mil carteiros em todo o Brasil. Em 2017, a iniciativa foi reconhecida no 21º Concurso de Inovação no Setor Público, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).

- 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.

▶ Coleta Seletiva Solidária (CSS)

Ação governamental instituída mediante Decreto nº. 5.940/2006 e Lei nº. 12.305/2010, a Coleta Seletiva Solidária estabeleceu critérios para a promoção da coleta de resíduos sólidos recicláveis (papel/plástico/metálico/vidro) descartados e separados na fonte geradora e sua destinação às associações e/ou cooperativas de catadores de materiais recicláveis. Nos Correios, a Coleta Seletiva Solidária está implantada desde 2008. Atualmente, está implantada em 103 Municípios e, em 2017, beneficiou 73 cooperativas/associações de catadores de materiais recicláveis e mais de 1.900 cooperados/associados por meio da destinação à reciclagem de 1.711 toneladas de papel/papelão, 155 toneladas de plástico, 33 toneladas de metal e 4 toneladas de vidro.

▶ 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 nº. 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 2017 cerca de 2 mil toners, 33 mil pneus, 40 mil lâmpadas fluorescentes, 88 mil litros de óleo lubrificante, 11 mil baterias de veículos e 9.883 litros de resíduos de saúde.

▶ Compra Sustentável

A empresa insere proativamente critérios de sustentabilidade nos processos de aquisição de bens e produtos, assim como em atendimento às leis. Nos últimos 3 anos, destacam-se as aquisições explicitadas a seguir:

- *Ano 2015*

Implantação do Plano de Logística Sustentável (PLS) que objetiva consolidar práticas que promovem a inserção, sempre que possível, de critérios de sustentabilidade na aquisição de suprimento dos Correios. Destaque para as aquisições dos itens abaixo descritos:

- 1.393 veículos automotores (furgões + caminhões + motocicletas) com certificados do Programa de Controle da Poluição do Ar por Veículos Automotores, denominado Proconve ou Promot, representando 100% do total de veículos automotores adquiridos pela empresa no ano;
- Mais de 3 milhões de caixas de papelão, modelo “vai e vem”



(modelada para ser reaproveitada pelos clientes);

- 679.500 resmas de papel offset laser branca com certificação de manejo florestal responsável;
- 14.440 resmas de papel offset reciclado;
- Outras aquisições importantes: 100% dos equipamentos eletrônicos com selo de eficiência energética e 100% dos produtos de conveniências confeccionados com papel que possuem a certificação de manejo florestal responsável.

• *Ano 2016*

Foram apresentados 1.129 contratos com critérios de sustentabilidade nas especificações técnicas do Projeto Básico, em observância aos parâmetros estabelecidos no Decreto nº. 7.746/2012. São destacadas abaixo algumas dessas modalidades de aquisição:

- 954 equipamentos eletrônicos com, no mínimo, 1 critério ambiental;
- 1.625 mobiliários com, no mínimo, 1 critério ambiental;
- 511.560 resmas de papel A4 com certificação do Forestry Stewardship Council (FSC).

• *Ano 2017*

São destacadas abaixo algumas das modalidades de aquisição realizadas:

- 705.500 resmas de papel A4 com certificação FSC;

- Caixas com certificação do Programa Brasileiro de Certificação Florestal (Ceflor), do FSC ou similar;
- Papeis cotepe personalizado com certificação do FSC, do Ceflor ou similar.

► **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 nº. 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), 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, deve 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 de energia elétrica.

Em 2017, destaca-se uma boa prática no tema hídrico realizada pelo Centro de Distribuição do Jardim Limoeiro (Serra/ES). A ação consistiu na captação de água dos equipamentos de ar condicionado. Os cinco aparelhos de ar condicionado da unidade produzem cerca de 300 litros de água por dia, o que representa cerca de 50% do consumo da unidade. A água captada é usada nas atividades de limpeza do Centro de Distribuição.

▶ 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 2017, foram patrocinados os seguintes eventos: VI Seminário Internacional Frotas e Fretes Verdes, Colecionar 2017 e XVI Encontro Verde das Américas 2017.

▶ Redução de Consumo Recurso Natural & Eficiência Energética

Em 2017, o Centro de Entrega de Encomendas (CEE)/MG foi classificado em 1º lugar no Chamamento Público de projetos de eficiência energética da Cemig/MG para receber a implantação de um projeto de eficiência energética. Será implantado na unidade CEE Belo Horizonte e contemplará a substituição do parque de iluminação dessa unidade por equipamentos de alta eficiência, permitindo a redução do consumo de energia, além de outros benefícios indiretos.

▶ Videoconferência

A implantação da videoconferência corporativa (VC) nos Correios foi totalmente finalizada em 2012. No decorrer de 2017, foram realizadas 1.145 videoconferências e 10.496 conexões em 190 salas físicas. 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. Essa 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. Essa operação, além de viabilizar a realização dos inventários corporativos de emissão de gás carbônico (CO₂), 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 (VEC)

Equipamento movido a bateria recarregável especialmente desenvolvido para atender a uma necessidade da empresa pela sua eficiência em regiões centrais onde veículos disponíveis no mercado têm dificuldade para estacionar. Cada VEC possui capacidade de carga de até 300 kg e está sendo utilizado para entregar e coletar encomendas nos calçadões de áreas centrais de Curitiba (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.

A presente iniciativa conferiu à Superintendência do Paraná a Menção Honrosa no II Prêmio Sesi ODS 2017 que busca reconhecer boas práticas para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Os Correios concorreram na subcategoria Poder Público Federal.

▶ 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, as vantagens e as desvantagens da utilização de veículos movidos a energia elétrica e o impacto ambiental gerado pelo setor de transporte em geral:

- Teste piloto, realizado entre os anos de 2014 a 2017, em parceria com a Renault do Brasil S/A, de 2 veículos 100% elétricos, modelo Kangoo Z.E, potência do motor 44,1 kW, capacidade da bateria 22 kWh, consumo médio de energia elétrica 22 kWh/100 km e autonomia de 150 km;
- Teste piloto, realizado entre os anos de 2016 a 2017, em



parceria com a empresa BYD do Brasil, de um furgão 100% elétrico modelo BYD T3, potência do motor 80 kW, capacidade da bateria 42,9 kWh, consumo médio de energia elétrica 25,5 kWh/100 km e autonomia 250 Km

▶ 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. Desde a implantação em abril/2016 até a conclusão em novembro de 2017, evitou-se o arquivamento físico de aproximadamente uma tonelada de documentos.

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 dos Correios

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. A existência do Código de Conduta Ética e suas prescrições, a designação e o funcionamento da Comissão de Ética dos Correios, a definição do regimento e dos ritos processuais e a existência de penalidade de censura ética são ações, fatos e documentos que representam o esforço e o compromisso da empresa pela conduta ética que são convergentes e destinados ao combate à corrupção.

Em 2017, foi desenvolvido e aplicado o Treinamento no Local de Trabalho sobre ética. Esse treinamento obteve um alcance relativo a mais de 30% dos empregados da empresa, representando um esforço contínuo na promoção da postura ética. Em atendimento à Lei nº. 13.303/2016, foi ministrado treinamento sobre ética aos dirigentes da empresa e aos membros dos Conselhos de Administração e Fiscal.

Os Correios receberam premiação no “XVIII Seminário Internacional Ética

na Gestão” referente ao III Concurso “Boas Práticas na Gestão da Ética”, promovido pela Comissão de Ética Pública da Presidência da República – CEP/PR, com a prática “Código de Ética dos Correios no Aplicativo RH24h”.

► Controle Disciplinar

A Corregedoria teve sua atuação pautada na prevenção e na apuração de ilícitos, exercendo papel de fundamental importância para o alcance dos objetivos definidos no Planejamento Estratégico da empresa. Nesse aspecto, ressalta-se o canal de denúncias e a proteção ao denunciante de boa-fé.

Para as causas da ocorrência de irregularidades, as quais originaram os processos disciplinares, foi adotado procedimento de retroalimentação aos gestores, no sentido de divulgá-las e, assim, possibilitar a adoção de medidas preventivas visando à minimização dessas causas ou até mesmo a eliminação.

Para melhor identificação de atos ilícitos e combate à corrupção, entre outras ações, foi atualizado e divulgado o Manual de Controle Disciplinar e promovidas melhorias no tratamento das denúncias.

Em 2017, foram instaurados 7.198 processos de apuração de natureza disciplinar e encerrados 7.106. No mesmo ano, foram aplicadas 3.088 advertências (verbal e escrita), 1.040 suspensões, 2.706 absolvições e 254 empregados foram demitidos por justa causa em razão dos processos disciplinares. Além dos processos disciplinares, foram celebrados 1.343 Termos de Ajustamento de Conduta – TAC e finalizados 924.

No que se refere às pessoas jurídicas, foram autuados nove Processos Administrativos de Responsabilização - PAR, sendo atribuição



exclusiva do órgão correcional dos Correios a condução e a execução dos procedimentos de responsabilização de pessoas jurídicas que infringiram a Lei nº. 12.846/2013. Foram instaurados 20 processos de Tomada de Contas Especial e finalizados 13.

▶ Ouvidoria

Em 2017, a Ouvidoria recebeu 40.428 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 21.308 manifestações cadastradas como denúncia. No entanto, após análise, 11.527 foram consideradas denúncias e encaminhadas para apuração. Foram recebidas 9.134 sugestões de clientes e cidadãos registrados no canal Fale Conosco e catalogadas 804, para avaliação interna.

▶ Segurança Empresarial

A área de segurança empresarial é responsável por definir normas de segurança empresarial, gerenciar o parque de equipamentos de Raio-X, coordenar as apurações das ocorrências de delitos externos e de fraudes praticadas contra os Correios, além de realizar ações de mitigação do risco de delitos externos.

Voltados à mitigação de riscos de ilícitos internos e à detecção de objetos proibidos no tráfego postal, os processos nacionais de fiscalização eletrônica permitiram [REDACTED]

Em 2017, a atuação integrada dos Correios com órgãos de segurança pública resultou em prisões de várias quadrilhas, implicando numa redução dos assaltos a carteiros da ordem de 12,24% e de assaltos a agências de 5,78% em relação ao ano anterior.

Para a mitigação dos delitos contra as pessoas, as operações e o fluxo postal dos Correios, são investidos recursos em cofres, CFTV, fechaduras de retardo e alocados serviços de vigilância nas unidades de maior vulnerabilidade.

▶ Governança Corporativa

Em 2017, a partir da nova estrutura organizacional, foi criado o Departamento de Governança, Riscos e Compliance - DGORC, que, entre outras funções, é responsável por coordenar as ações de implementação, disseminação e manutenção dos Sistemas de Governança Corporativa e de Controles Internos, promover a integridade organizacional e o cumprimento de leis, normativos e demais regulamentos aplicáveis.

O funcionamento da estrutura representa parte do reposicionamento da empresa direcionado a atender aos marcos regulatórios instituídos a partir de 2016, alicerçados na transparência e na governança das Estatais, como a Lei nº. 13.303/2016 e seu decreto regulamentador, assim como às Resoluções da CGPAR (Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União).

Em 2017, as áreas atuaram na construção de políticas, desenvolvimento de métodos corporativos, disseminação de cultura e ações para atender e adequar-se ao arcabouço regulatório vigente. O DGORC participa ativamente das reuniões e iniciativas promovidas pelo GT ANTICORRUPÇÃO do Pacto Global, incorporando conhecimentos, iniciativas e experiências nacionais e internacionais no combate à corrupção.

- *Controles Internos*

Os Correios desenvolvem ações para o fortalecimento da



cultura de controles internos com o desenvolvimento e a aplicação de treinamento aos empregados sobre Coso (The Committee of Sponsoring Organizations) e fundamentos de Controles Internos.

No que tange às avaliações em campo, com o objetivo de emitir recomendações técnicas de controle para fortalecimento dos processos e apoio aos gestores na mitigação dos riscos residuais, foram realizadas as avaliações de integridade em Registros Contábeis nas áreas estratégicas da empresa.

- **Compliance e Gestão de Riscos**

Para coordenar e gerir as ações relativas à Integridade organizacional, conformidade legal e Gestão de Riscos, estão sendo adotadas medidas que visam ao fortalecimento dos valores éticos, de integridade, de Gestão de Riscos e Controles Internos, com o objetivo de diminuir o risco de corrupção e fraudes, bem como de aumentar a capacidade de detecção e remediação de violações e falhas que porventura venham a ocorrer.

Em 2017, para o fortalecimento dos valores éticos, de integridade e Gestão de Riscos, destacam-se as medidas indicadas a seguir:

- Coordenação da implementação do Plano de Ação referente à adequação da empresa ao Estatuto Jurídico das Estatais – Lei nº. 13.303/2016 e Decreto nº. 8.945/2016;
- Elaboração de plano de ação referente à adequação da empresa à Lei nº. 13.460/2017 e ao Decreto nº. 9.094/2017, relativa à participação e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos e à desburocratização e simplificação do atendimento;

- Aprovação das Políticas de Compliance e Gestão de Riscos pelo Conselho de Administração;

- Implementação do Plano de Ação para o atendimento das recomendações exaradas pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União – CGU no Relatório de Avaliação de Integridade em Empresas Estatais nº. 201503942;

- Disseminação da cultura de gestão de riscos nos Correios, com a realização de dois cursos em parceria com o Ministério do Planejamento e a CGU.

▶ Auditoria Contínua

Os Correios dispõem de auditoria interna, vinculada ao Conselho de Administração, conforme estabelece seu Estatuto Social. A atividade da Auditoria Interna está voltada ao exame e à avaliação da adequação, da eficiência e da eficácia dos sistemas de controle interno e da qualidade do desempenho das áreas, em relação às atribuições e aos planos, às metas, aos objetivos e às políticas definidos para elas. Destaca-se, ainda, a responsabilidade de aferir a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras.

Em que pesem a detecção de fraudes, a extorsão e o suborno não constarem como escopo da atividade da auditoria, ao avaliar o estado dos controles internos existentes, nos casos de fragilidades, a auditoria recomenda aos gestores o seu aprimoramento e, em casos de possíveis irregularidades, advindas de conduta disciplinar, recomenda a apuração de responsabilidade. Sob esse aspecto, são realizados trabalhos de avaliação dos controles internos e emitidas recomendações que, ao serem implementadas, fortalecem o sistema de contro-

les internos, o que contribui para a redução da ocorrência de atos de corrupção. Em 2017, a auditoria de controle interno foi realizada com utilização do modelo Coso (The Committee of Sponsoring Organizations), que estratifica os controles internos nos seguintes componentes: ambiente de controle, avaliação de riscos, atividades de controle, comunicação/informação e monitoramento.

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

Em 2017, o SIC dos Correios recebeu 1.809 pedidos de informação.

▶ Central de Atendimento dos Correios (CAC)

Cerca de 5,6 milhões de ligações foram recebidas na Central de Atendimento dos Correios em 2017.

- *CAC – Atendimento Especializado*

Em face da implantação da nova Política Comercial, o atendimento especializado foi ampliado, o que contribuiu para o aumento dos atendimentos em 2017 para um total de 515.

▶ Fale com os Correios

Em 2017, foram registradas 23,8 milhões de manifestações de clientes no sistema Fale Conosco.

▶ Facebook

Foram respondidas, em 2017, 149 mil manifestações, no prazo médio de duas horas úteis.

▶ Transparência 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. No ano de 2017, o valor total contratado foi de R\$ 1.885.436.800,63. Deste valor, R\$ 1.369.175.289,90 (72,62% do total) se deu por licitação, dos quais R\$ 1.362.977.219,61, por pregão eletrônico. Por procedimentos de dispensa de licitação, foram contratados R\$ 516.261.510,73 (27,38% do total).

Em conformidade com a Lei nº. 13.303/2016, os Correios publicaram o Regulamento de Licitações e Contratações, com vistas a regulamentar os aspectos gerais referentes às licitações e contratações da empresa. A aplicação dessa lei nos processos de contratação dos Correios ocorreu de forma gradativa e em atendimento aos prazos previstos na Lei. Além do Regulamento, foi criado o Manual de Licitações e Gestão.

▶ Reconhecimentos do exercício de 2017

- A logística dos Jogos Rio 2016, dos quais os Correios foram o operador logístico oficial, foi reconhecida pelo Comitê Olímpico Internacional (COI) como uma das melhores da história dos Jogos Olímpicos, recebendo menção honrosa daquele Comitê.
- Com o emprego dos smartphones na distribuição postal, o projeto Paper Less, dos Correios foi premiado como uma das cinco melhores iniciativas do país entre as 10 finalistas da 21ª. edição do Concurso Inovação no Setor Público, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap.
- Os Correios receberam premiação no “XVIII Seminário Internacional Ética na Gestão” referente ao III Concurso “Boas Práticas na Gestão da Ética”, promovido pela Comissão de



Ética Pública da Presidência da República – CEP/PR, com a prática “Código de Ética dos Correios no Aplicativo RH24h”.

- O Centro Cultural dos Correios no Rio de Janeiro – CCC/RJ foi certificado pela Embaixada da Áustria como Complexo Cultural de Excelência.
- O resultado do iGov-TI de 2016, publicado em 2017, colocou os Correios em 2º. lugar de um total de 368 instituições e 2º. lugar entre as 35 estatais. Esse reconhecimento demonstra a maturidade dos processos de gestão de tecnologia da informação nos Correios.