

Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
1. INDICADORES DE GOVERNANÇA	4
1.1. Resultado – IG-Sest Correios.....	4
1.2. Resultado – IGG-TCU Correios	5
1.3. Índice de Maturidade do Sistema de Governança dos Correios - IMSG	7
2. PLANO DE AÇÕES DE MELHORIA DO ÍNDICE DE GOVERNANÇA DOS CORREIOS 2022.....	8
2.1. Metodologia para elaboração do Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022.....	8
2.2. Quadro de ações de governança	9
2.3. Ações por área responsável.....	9
2.4. Acompanhamento do Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022	13
2.5. Tratamento de outras demandas	13
3. CONCLUSÃO	13
4. REFERÊNCIAS.....	14
5. ANEXO	14
5.1. Quadro do Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022..	14

APRESENTAÇÃO

Segundo o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, publicado pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC, “*Governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas.*”. De acordo com o IBGC, as boas práticas de governança corporativa convertem princípios básicos em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor econômico de longo prazo da organização, facilitando seu acesso a recursos e contribuindo para a qualidade da gestão da organização, sua longevidade e o bem comum.

Nos Correios, a Política de Governança Corporativa¹ tem por objetivo estabelecer e sistematizar os princípios, diretrizes e responsabilidades das instâncias internas de Governança Corporativa adotados pela Empresa, de forma a direcionar e alinhar a tomada de decisão às disposições do Estatuto Social e da legislação, bem como ao Plano Estratégico dos Correios, com a finalidade de apoiar a empresa na capacidade de gerar valor em curto, médio e longo prazos.

O Objetivo “Assegurar a Sustentabilidade”, constante do Plano Estratégico 2022/2026, passou a abordar também o foco social, ambiental e de governança, e não somente o foco financeiro; conciliando assim a busca pelo desenvolvimento econômico com a responsabilidade socioambiental e o aprimoramento da governança. Para tanto, uma das estratégias definidas para viabilizar o alcance do Objetivo acima é “Assegurar a evolução da maturidade da Governança Corporativa e o desenvolvimento das práticas ambientais e sociais dos Correios”.

Nesse sentido, o presente Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022, alinhado ao Plano Estratégico, ao Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa e à Política de Governança Corporativa dos Correios, tem por objetivo apresentar as principais ações a serem desenvolvidas pela Empresa para manter e aprimorar os mecanismos e instrumentos de governança corporativa já existentes, mediante a atualização de processos e normativos internos, de forma a promover a constante evolução da maturidade da governança nos Correios e, paralelamente, contribuir para a elevação dos resultados das avaliações a que a Empresa é submetida.

¹ Documento disponível em: [Políticas Corporativas — Correios, o maior operador logístico do Brasil.](#)

1. INDICADORES DE GOVERNANÇA

Em 2016, visando a induzir boas práticas de governança e monitorar a conformidade com diversos dispositivos legais e infra legais aplicáveis às estatais federais, especialmente a lei 13.303/2016, o decreto 8.945/2016 e as resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União – CGPAR, a Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – SEST desenvolveu o indicador Índice de Governança - IG-Sest.

No mesmo sentido, no ano de 2017, o Tribunal de Contas da União – TCU realizou o primeiro trabalho de obtenção do perfil integrado de governança organizacional e gestão públicas, conhecido pela sigla do seu principal indicador, o IGG-TCU, reunindo, em um só instrumento de autoavaliação os temas de governança pública organizacional, e de governança e gestão da tecnologia da informação, de pessoas e de contratações.

O indicador estratégico Índice de Maturidade do Sistema de Governança dos Correios – IMSG, a ser mensurado em 2022 no contexto do acompanhamento do Plano Estratégico 2022/2026, visa mensurar, por meio da aplicação do Questionário IG-Sest, o cumprimento das boas práticas de governança corporativa aplicáveis às estatais federais, sob a ótica das dimensões: Governança, Transparência e Gerenciamento de Riscos e Controle, que propicia a avaliação da evolução do Sistema de Governança dos Correios.

A seguir, de forma a promover um maior entendimento acerca dos resultados da Empresa nos processos avaliativos a que foi submetida, bem como sobre o IMSG dos Correios, apresenta-se maiores informações relacionadas aos indicadores acima mencionados.

1.1. Resultado – IG-Sest Correios

No dia 01º/12/2021, o Ministério da Economia divulgou a Certificação do Indicador de Governança - IG-Sest 5º ciclo. No total, 60 empresas foram avaliadas, sendo 45 de controle direto e 15 subsidiárias.

Dentre as estatais avaliadas, 16 foram classificadas no grau de governança de nível 1 e outras 15, no nível 2. As demais não receberam classificação. As empresas classificadas no nível mais alto obtiveram notas entre 9,08 e 10,0, calculadas conforme metodologia prevista no regulamento. A média geral de todas as empresas avaliadas foi superior a 8,0.

Uma inovação do IG-Sest 5º ciclo é o envio, em data oportuna, do Relatório individualizado resultante da avaliação do questionário aos presidentes dos Correios e do Conselho de Administração e ao Ministério das Comunicações. O relatório foi disponibilizado no processo SEI 53180.026593/2021-62.

Os Correios foram certificados como o nível 2 do IG-Sest, o que, embora configure aparente manutenção do nível obtido no ciclo anterior, representa uma evolução da governança e gestão da Empresa, notadamente porque:

- Trata-se de um indicador que evolui a cada ciclo, abrangendo novos normativos e boas práticas de mercado, com maior profundidade relativa às ações e suas evidências;
- Foram incorporados no 5º ciclo, além de aspectos avaliados anteriormente, recomendações e diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE, da Controladoria Geral da União – CGU e do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC, além de elementos contidos no estatuto modelo divulgado pela SEST;
- As notas das empresas avaliadas foram altas, resultando em um certame bastante competitivo; e
- A avaliação realizada por avaliadores independentes trouxe maior especialização para a análise das respostas e evidências, além de experiências externas ao ambiente estatal.

1.2. Resultado – IGG-TCU Correios

No dia 10 de maio de 2021, o TCU iniciou processo para coletar dados sobre governança e gestão de organizações públicas federais e outros entes jurisdicionados àquele Tribunal, tendo sido esse trabalho realizado apenas por meio de questionário eletrônico no sistema “e-governança” para 378 organizações selecionadas. O prazo máximo para resposta foi definido para 04 de junho de 2021.

Durante o preenchimento do questionário, as organizações indicaram, nos campos em aberto disponibilizados para evidências, o tipo, número e data dos documentos de suporte para as respostas, além do “link” para acesso na internet, caso possível.

Quanto aos resultados do IGG ciclo 2021, todas as informações, inclusive o Acórdão 2164/2021-Plenário e o relatório e voto que o fundamentaram, estão disponíveis no seguinte sítio eletrônico: <https://portal.tcu.gov.br/governanca/governancapublica/organizacional/levantamento-de-governanca/levantamento-de-governanca.htm>

No endereço constam:

- Questionário 2021 (Word; Excel);
- Referências;
- Glossário;
- FAQ - dúvidas frequentes;
- Fale conosco para dúvidas e demandas;
- Lista de organizações respondentes (versão atualizada);
- Deliberações do TCU;
- Relatório de fiscalização;
- Relatórios individuais;
- Tabela Legenda dos indicadores 2021;
- Tabela de respostas brutas; e
- Tabela dinâmica de dados brutos (para análises comparativas e geração de gráficos).

Segundo o Tribunal, apesar do aumento da complexidade da autoavaliação (com a inclusão do novo tema gestão orçamentária e aprofundamentos de parâmetros para as evidências), os resultados obtidos neste acompanhamento confirmam, em geral, a tendência de evolução da maturidade da governança nas estatais federais.

O Relatório Individual dos Correios, aprovado pelo Acórdão 2164/2021 – TCU – Plenário, apresenta quadro resumo da autoavaliação realizada pelos Correios, bem como gráficos comparativos dos principais indicadores utilizados pelo TCU para compor o IGG (Índice de Governança e Gestão das Empresas Públicas Federais).

O Quadro 1, a seguir, apresenta os resultados dos Correios nos ciclos 2018 e 2021:

Quadro 1 - Resumo dos Resultados do IGG-TCU - Comparativo Últimos Ciclos

INDICADORES	CICLOS	
	2018	2021
iGG (índice integrado de governança e gestão públicas)	67	73,9
iGovPub (índice de governança pública)	68	88,5
iGovPessoas (índice de governança e gestão de pessoas)	64	81,6
iGestPessoas (índice de capacidade em gestão de pessoas)	62	76,8
iGovTI (índice de governança e gestão de TI)	81	76,9
iGestTI (índice de capacidade em gestão de TI)	75	71,3
iGovContrat (índice de governança e gestão de contratações)	64	71,0
iGestContrat (índice de capacidade em gestão de contratações)	62	57,2
iGovOrcament (índice de governança e gestão orçamentária) *	-	84,2

INDICADORES	CICLOS	
	2018	2021
iGestOrcament (índice de capacidade em gestão orçamentária) *	-	73,2

(*) Os indicadores iGovOrcament e iGestOrcament foram incluídos no ciclo 2021.

Os gráficos constantes do Relatório individual da autoavaliação, por contexto de análise (temas) de cada um dos índices acima, foram obtidos de forma comparativa entre a pontuação média dos Correios nos índices que compõem o indicador e as médias dos seguintes grupos (compostos pelas organizações participantes do certame com características análogas à ECT):

- Setor da Economia: Comunicações;
- Grupo econômico: Estatais não dependentes do Tesouro Nacional;
- Universo das Estatais: SPE – Setor Produtivo Estatal;
- Área Temática: Outra;
- Natureza Jurídica: Empresa Pública;
- Administração: Indireta; e
- Poder Estatal: Executivo.

Vale ressaltar que:

- Os resultados obtidos refletem a autoavaliação realizada pelas áreas da Empresa;
- A avaliação de cada área foi realizada por um ou mais representantes indicados pela respectiva Diretoria, podendo resultar em respostas às questões de forma mais ou menos rigorosas, resultantes dos níveis diferenciados de exigência de cada avaliador indicado;
- A metodologia utilizada recomendou que fossem utilizados como parâmetros para apontamento da implementação da prática avaliada em cada questão a existência de evidências passíveis de comprovação, uma vez que o TCU poderá usar as respostas ao levantamento para futuras fiscalizações. Desta forma, embora a prática possa ter sido detectada, pode não ter ocorrido a localização de evidências concretas relacionadas; e
- O prazo definido para o levantamento não permitiu aprofundamento quanto às evidências existentes e/ou equalização do rigor aplicado nas avaliações no momento da consolidação pelos interlocutores.

Pelo exposto, pode-se inferir que:

- Há oportunidades de melhoria para a ECT em todos os temas que compõem o IGG, podendo ser identificadas para evolução da maturidade da governança e gestão dos Correios e maior grau de atendimento normativo e de adesão às boas práticas de mercado;
- Alguns índices necessitam de uma avaliação mais detida dos resultados, para identificação da influência do rigor avaliativo sobre os resultados e/ou da necessidade real da implementação das práticas não apresentadas e geração de evidências formais. Neste aspecto, destaca-se o iGestContrat – índice de capacidade em gestão de contratações, que apresentou o maior desvio negativo em relação à média da Empresa, apontando para a necessidade de avaliação das razões desse resultado e maior foco nas ações corretivas relacionadas; e
- Houve evolução do índice de maturidade da governança e gestão dos Correios (de 67% para 73,9%). Não é objetivo classificar as organizações de acordo com o percentual obtido para o IGG, entretanto pode-se concluir, conforme tabelas constantes do sítio do TCU, que a Empresa estaria entre as 10 estatais melhores colocadas (9ª colocação).

1.3. Índice de Maturidade do Sistema de Governança dos Correios - MSG

Com vistas à avaliação da evolução do Sistema de Governança dos Correios, a meta do Indicador Estratégico Índice de Maturidade do Sistema de Governança dos Correios – MSG para 2022 foi definida como Nível 2, índice obtido em 2021, 5º ciclo de avaliação do IG-Sest.

A meta de manutenção do Nível 2 justifica-se em razão do refinamento dos parâmetros e critérios adotados no Questionário IG-Sest a cada ciclo, visando identificar não apenas ações em conformidade com a legislação, mas também a efetiva implementação das boas práticas de mercado e observância às diretrizes da OCDE, o que torna o instrumento de avaliação mais atualizado e exigente a cada aferição.

O IG-Sest foi criado para avaliar o cumprimento da legislação, o que ocorreu com mais ênfase nos primeiros ciclos. A partir do vencimento do prazo legal para esse cumprimento obrigatório, o instrumento passou a incorporar novas diretrizes, com base na evolução natural da governança e como parâmetro de incentivo ao aprimoramento nas empresas estatais federais.

Nesse processo de aprimoramento, não somente o incentivo ao alcance dos melhores níveis de maturidade de governança decorrentes da avaliação é observado, como também o incentivo à comparação com outras empresas participantes do certame, que resulta na exposição da Empresa junto à sociedade e governo.

Para esse intento, a metodologia de cálculo do indicador envolve:

- Flexibilidade para mudanças no questionário, a cada ciclo, para inclusão de novas variáveis a serem medidas e/ou aprofundamento de parâmetros; e
- Mudança nos pesos das questões, dependendo da ênfase a ser dada para alguma variável e/ou obrigatoriedade de cumprimento associada a algum parâmetro (ex.: variáveis de atendimento à legislação).

A expectativa nos Correios é de alcance do Nível 2 de maturidade do sistema de governança nos ciclos dos exercícios 2022 e 2023, e do Nível 1 no ciclo de 2024, considerando a necessidade de implementação interna de ações e processos para melhoria contínua e de forma consistente, bem como os mecanismos de avaliação adotados pela SEST ainda incrementando novos parâmetros.

2. PLANO DE AÇÕES DE MELHORIA DO ÍNDICE DE GOVERNANÇA DOS CORREIOS 2022

2.1. Metodologia para elaboração do Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022

Neste ciclo, o Plano foi elaborado a partir das constatações quando da aplicação dos questionários relativos ao IG-Sest e ao IGG TCU e do recebimento dos resultados daquelas avaliações, conforme anteriormente exposto.

Assim, o Quadro de Ações do Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022 (anexo 1) foi elaborado contendo as seguintes colunas:

- ORIGEM – levantamento no qual foi identificada a lacuna – IG Sest ou IGG TCU
- LACUNAS – DIAGNÓSTICO – prática ou evidência de prática não identificada na Empresa pelo avaliador, indicando necessidade de melhoria relativa ao quesito
- AÇÕES A DESENVOLVER (O QUE FAZER) - as ações a serem desenvolvidas para sanar as lacunas e contribuir para que a empresa cumpra meta estratégica aprovada no Plano Estratégico 2022/2026 de garantir o nível de maturidade do sistema de Governança em 2022
- RESP.ÁREA – área da Empresa responsável por coordenar a ação, em virtude de a matéria estar a ela atribuída. Se necessário, solicitará a colaboração de outra(s) área(s), como ocorre na rotina organizacional. Nos momentos necessários, poderá haver o compartilhamento de responsabilidades, visando obter os resultados esperados.
- ÓRGÃO – órgão(s) a quem a matéria é atribuída na empresa, podendo as atividades serem compartilhadas para obtenção dos melhores resultados.
- APRIMORAR/DESENVOLVER/MANTER – as práticas já existentes devem ser mantidas e aprimoradas e as demais resultantes do desdobramento das ações do Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios necessárias para correção das lacunas detectadas deverão ser desenvolvidas.
- ATIVIDADES (COMO FAZER) – principais desdobramentos das ações. Neste quadro não se procurou esgotar as atividades necessárias, mas apenas apontar as principais para identificação dos órgãos envolvidos. Se no decorrer da implementação do Plano, forem identificadas outras atividades necessárias, elas serão demandadas aos responsáveis como rotineiramente ocorre nas operações da Empresa.
- PRAZO – estabeleceu-se abril/2022 como prazo final para todas as ações, de modo a que a Empresa tenha, quando for realizado o novo IG-Sest (previsão - junho/22), corrigido as lacunas detectadas nos levantamentos e possa ter estruturado ações que promovam a melhoria contínua, de forma consistente, de seus processos e a maturidade de sua governança e gestão.

Mediante o Ofício Circular Nº 28361817/2022 - GGOV-DGOVE, a Diretoria de Governança e Estratégia (DIGOV) solicitou aos Superintendentes Executivos (SUGEP-DIGEP; SUFIN-DIEFI; SUESP-DIEFI; SUTIC-DIEFI; SUPRO-DINEG; SULIC-DIRAD) a indicação de representantes para tratarem dos assuntos relativos ao Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022, intermediando as tratativas de sua área com o DGOVE. Tais representantes, bem como as chefias dos departamentos da Diretoria de Governança, representantes da Ouvidoria (OUVID) e da DIOPE foram contatados para analisarem as lacunas identificadas e validarem as ações sugeridas pelo DGOVE e/ou sugerirem outros textos.

Ressaltou-se durante as tratativas, que as ações do Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022 têm por objetivo contribuir para sanar lacunas apontadas pelas avaliações de órgãos de supervisão e controle externo (SEST/ME e TCU) e com isso ainda contribuir para que a Empresa cumpra meta estratégica aprovada no Plano Estratégico 2022/2026, a qual consiste em garantir o nível de maturidade do sistema de Governança dos Correios em 2022 (indicador IMSG).

Solicitou-se, assim, que as manifestações das áreas quanto ao Quadro fossem formalizadas por meio de ofício no processo SEI 53180.026593/2021-62, contemplando as validações, sugestões de melhorias ou as justificativas para os casos de proposta de exclusão de alguma ação, sem que houvesse a inclusão de outra em substituição para tratar a lacuna correspondente.

As respostas das áreas foram consolidadas pelo DGOVE, resultando no Quadro de Ações de Governança 2022 (em anexo).

2.2. Quadro de ações de governança

As ações (o que fazer) são consideradas estruturantes para atendimento à legislação e às boas práticas referenciais já existentes no mercado.

As áreas apontadas como responsáveis são aquelas cujas atribuições na Empresa estão relacionadas às lacunas detectadas e coordenarão o atingimento dos resultados esperados.

A realização de novos ciclos do IG-Sest e do IGG TCU, previstos para maio/junho/2022, e a expectativa da Empresa em estar preparada para atingir o nível 1 de governança e gestão (embora tenhamos estabelecido o indicador estratégico nível 2 pelos motivos já expostos) justifica a fixação do prazo para conclusão das ações relacionadas na Tabela 1 para abril/2022.

É importante reforçar, ainda que, a coluna atividades (como fazer) não apresenta todas as atividades necessárias para manutenção e/ou implementação das ações ora aprovadas, mas são indicativos das principais abordagens necessárias para solução das pendências levantadas pelos órgãos de controle. A área responsável pela coordenação de cada ação envolverá os órgãos que entender importantes para atingimento dos resultados esperados. A Governança envolve comprometimento, comunicação e ação integrada de todas as áreas.

2.3. Ações por área responsável

Destacando-se as ações constantes do Quadro anexo, e organizando-as segundo a área responsável, temos que:

I. Diretoria de Governança Corporativa e Estratégia – DIGOE

a) Aprimorar o processo de análise e emissão de conclusões e encaminhamentos pelos colegiados (Conselho de Administração e Diretoria Executiva) quanto ao atendimento das metas e resultados na execução do Plano Estratégico e do Plano de Negócios;

b) Publicar conclusões quanto ao atendimento das metas e resultados na execução do Plano de Negócios, do Plano Estratégico, resguardadas as informações confidenciais e garantindo o atendimento à legislação;

c) Encaminhar ao Congresso Nacional e ao TCU peças e documentos contendo conclusões sobre atendimento de metas e resultados na execução do Plano de Negócios e do Plano Estratégico (curto, médio e longo prazos);

d) Avaliar o desempenho e eficiência do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, conforme estabelecido nos respectivos regimentos internos e no estatuto;

e) Juntamente com o COAUD, descrever processos e rotinas e elaborar instrumentos para que aquele comitê opine na contratação e destituição e supervisione as atividades da auditoria independente, avaliando sua independência e qualidade dos serviços prestados;

f) Descrever processo que contemple a evidenciação da interação do presidente do CA com o ministério supervisor quanto a questões que envolvam políticas públicas;

- g) Promover a revisão do Sistema de Controle Interno, de forma a contemplar/evidenciar a independência de atuação dos órgãos de controle interno (Audit, Dcint) garantindo a segregação de funções;
- h) Aprimorar os processos e documentos que evidenciam as práticas do COAUD relacionadas às competências, notadamente as previstas no decreto 8.945/2016, artigo 38, § 1º, incisos III a VII;
- i) Aprimorar o processo de elaboração do Plano Estratégico para contemplar mecanismos de articulação e coordenação da estratégia utilizados pela Empresa, quando houver envolvimento de outras organizações;
- j) Avaliar os processos de monitoramento e divulgação do Plano Estratégico dos Correios, de forma a observar a legislação aplicável, promovendo o equilíbrio entre transparência e sigilo de informações;
- k) Avaliar a eficiência dos processos prioritários da Empresa pelos quais a estratégia é implementada.
- l) Fomentar a revisão de fluxo ou procedimento para adoção do gerenciamento de riscos para a tomada de decisão.

II. Diretoria de Gestão de Pessoas – DIGEP

- a) Descrever processos e elaborar instrumentos para estabelecimento de critérios e métricas e para avaliação anual pelo CA quanto ao atendimento das metas vinculadas à política de RVA dos diretores;
- b) Definir postos (especialmente, mas não se limitando) da alta administração onde a presença feminina será incentivada;
- c) Definir políticas e regulamentar os processos que objetivem maior participação feminina nas funções estratégicas.
- d) Normatizar internamente os processos que objetivem maior participação feminina nas funções estratégicas (regulamento, manual, etc);
- e) Promover ações/campanhas de valorização da imagem feminina em posições de liderança na empresa;
- f) Definir Políticas e regulamentar os processos que objetivem incentivar maior diversidade nas posições estratégicas.
- g) Normatizar internamente os processos que objetivem incentivar maior diversidade nas posições estratégicas (regulamento, manual, etc);
- h) Promover ações/campanhas para erradicação das desigualdades e discriminações na empresa;
- i) Aprimorar o processo de monitoramento do desempenho da gestão de pessoas, abrangendo os níveis estratégico, tático e operacional e evidenciando todas as etapas, inclusive a de “feedback” e correção;
- j) Aprimorar processo de sucessão, abordando os seguintes tópicos:
 - identificar as ocupações críticas (posições chave);
 - definir Plano de Sucessão, buscando assegurar a disponibilidade de sucessores qualificados, sobretudo para as ocupações críticas (posições chave);

- executar ações educacionais para assegurar a disponibilidade de sucessores qualificados para
- k) Aprimorar processo de monitoramento de indicadores relevantes sobre a força de trabalho, tais como:
- características da composição da força de trabalho (idade, tempo de serviço, sexo, formação acadêmica, etc.);
 - evolução do quadro de pessoal, com movimentações, ingressos, desligamentos, aposentadorias e a estimativa de aposentadoria, por cargo;
 - índices de rotatividade por departamento ou unidade organizacional.
- l) Aprimorar as ações educacionais notadamente estabelecendo:
- mecanismos para avaliar a contribuição de ações educacionais realizadas para o desempenho dos participantes (nível 3 – comportamento);
 - avaliar a contribuição de ações educacionais realizadas para o resultado da organização, como, por exemplo, contribuição para redução de custos, melhoria do clima organizacional, aumento da produtividade, melhoria da satisfação de clientes (nível 4 – resultados).
- m) Aprimorar os processos relacionados com a melhoria do ambiente de trabalho, inserindo mecanismos para evidenciar a aplicação e os resultados, observando principalmente os seguintes aspectos: ocupações críticas (posições chave).
- adoção de ambientes físicos acessíveis e inclusivos para colaboradores com deficiência;
 - programas de comunicação/sensibilização sobre a necessidade de respeito à diversidade;
 - programa de reconhecimento de colaboradores e equipes;
 - procedimentos estruturados para identificar os motivos dos pedidos de movimentação; interna dos colaboradores da organização;
 - mapeamento de riscos.
- n) Definir objetivos, indicadores e metas de desempenho, notadamente para os subprocessos de recrutamento e seleção e de gestão de benefícios;
- o) Coordenar junto às áreas da Empresa a definição, de maneira documentada, do quantitativo necessário de pessoal por unidade organizacional, ou processo de trabalho, da área administrativa, estabelecendo diretrizes e mecanismos para revisão periódica desse quantitativo;
- p) Estabelecer modelo de gestão de pessoas, submetendo-o à aprovação da DIREX e do CA.

III. Diretoria de Administração – DIRAD

- a) Interagir com a área de Administração no sentido de corrigir defasagens nas normas (se for o caso) e gerar evidências de boas práticas de gestão de contratos de TI, observando notadamente os seguintes parâmetros de avaliação:
- as equipes de planejamento das contratações analisam os riscos que possam comprometer a efetividade das etapas de Planejamento da Contratação, Seleção do Fornecedor e Gestão Contratual ou que impeçam ou dificultem o atendimento da necessidade que originou a contratação;
 - a organização atende ao caput para contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação.
- b) Revisar os processos de contratação, avaliando a necessidade de correções e/ou de inserir mecanismos para evidenciar as práticas, notadamente quanto aos seguintes tópicos:
- capacidade em promover a integridade nas contratações;

- capacidade em gestão de Pessoal de Contratações;
- capacidade em contratar e gerir com base em desempenho;
- capacidade em realizar contratações sustentáveis;
- mecanismos para desenvolver a capacidade dos gestores da área de contratações;
- mecanismos para atrair e reter colaboradores na área de contratações;
- os riscos da área responsável pela gestão de contratações são geridos;
- as equipes de planejamento das contratações analisam os riscos que possam comprometer a efetividade das etapas de Planejamento da Contratação, Seleção do Fornecedor e Gestão Contratual ou que impeçam ou dificultem o atendimento da necessidade que originou a contratação.

c) Rever os critérios de divulgação de informações relativas a contratações, avaliando, inclusive, a possibilidade de indicar quais são os casos excepcionados com amparo legal;

d) Normatizar a adoção de métricas objetivas para mensuração de resultados dos contratos, objetivando vincular, quando couber, a remuneração da contratada ao desempenho apresentado, estabelecendo mecanismos para evidenciar essa prática.

IV. Diretoria Econômico-Financeira, Tecnologia e Segurança da Informação – DIEFI

a) Rever os processos de planejamento de TI, estabelecendo mecanismos para evidenciar as práticas, notadamente quanto ao estabelecimento de processos e atividades para a gestão da TI;

b) Revisar ou atuar na execução dos processos de TI, avaliando a necessidade de inserir mecanismos para evidenciar as práticas, notadamente nos seguintes tópicos:

- capacidade em Gerir Serviços de TI;
- capacidade em gerir nível de serviço de TI;
- capacidade em gerir projetos de TI;
- a organização executa processo de gestão de configuração e ativos (de serviços de tecnologia da informação);
- a organização executa processo de gestão de continuidade de serviços de tecnologia da informação;
- a organização executa processo de gestão de ativos associados à informação;
- a organização executa processo para classificação e tratamento de informações;
- a organização definiu metas de TI para a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

c) Revisar os processos orçamentários, no sentido de inserir procedimentos de melhoria da gestão e evidências das práticas, notadamente nos seguintes tópicos:

- definir e acompanhar indicadores que permitem gerenciar o processo orçamentário;
- estabelecer metas formais de economia financeira;
- contemplar as prioridades no orçamento mediante parâmetros previamente estabelecidos e transparentes;
- realizar ações de educação visando a mudança de cultura pela melhor gestão de custos, alinhada ao processo orçamentário.

d) Avaliar a viabilidade da realização da contabilização, em separado, das receitas e dos custos decorrentes das políticas públicas (Serviços Postais Universais) em que a empresa está inserida, bem como da sua publicidade ou divulgação.

V. Diretoria de Negócios – DINEG

a) Concluir projetos previstos na Diretoria de Negócios - DINEG que têm como objetivo melhorar a experiência dos clientes, simplificando o atendimento e respeitando a sustentabilidade da Organização.

VI. Ouvidoria

a) Aprimorar o processo de recebimento, análise, tratamento e respostas às denúncias direcionadas ao COAUD, em conjunto com o DGOVE, de forma a preservar o sigilo em todas as fases;

b) Definir processo para avaliação da acessibilidade do canal de denúncias, estabelecendo mecanismos para evidenciar a avaliação e correção de eventuais dificuldades de acesso, tão logo sejam detectadas.

VII. Auditoria

a) Definir processo para avaliação e parecer pela Alta Administração sobre o desempenho dos serviços prestados pela Auditoria Interna, estabelecendo mecanismos para evidenciar tais ações.

Nota: Em razão do período de aplicação dos questionários, que geralmente iniciam no mês de maio, todas as ações têm prazo definido para o mês de abril/2022.

2.4. Acompanhamento do Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022

A partir da aprovação em REDIR, a execução de cada ação será monitorada pela respectiva área responsável, devendo ser informado mensalmente ao DGOVE para acompanhamento e, se oportuno, atualização do sistema “e-governança” do TCU. Também poderão ser realizadas tratativas para apoio, no que couber, por parte do DGOVE, em medidas de governança que possam agilizar o cumprimento das atividades de desenvolvimento necessárias para o cumprimento do prazo para conclusão das ações.

2.5. Tratamento de outras demandas

É importante lembrar que novas demandas podem surgir, seja em decorrência de novas legislações, normativos e boas práticas, seja pelo próprio amadurecimento da Empresa e de sua conduta nas operações. Além disso, está prevista a realização de novo ciclo do IG-Sest, que normalmente ocorre até o mês de junho de cada ano.

Sendo assim, prevê-se a elaboração de um Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios a cada exercício, promovendo o aprimoramento contínuo e consistente da gestão e governança dos Correios.

3. CONCLUSÃO

As ações propostas no Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022, a serem desenvolvidas pelas áreas da Empresa, visam à manutenção e ao incremento do resultado de itens de monitoramento de melhorias às práticas existentes, bem como à implementação de processos preconizados pelos referenciais de boas práticas de governança e gestão não detectados (incipientes, não evidenciados ou inexistentes) na Empresa. O sucesso na implementação das ações do Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022 irá contribuir para o atingimento da meta estratégica relacionada ao indicador Índice de Maturidade do Sistema de Governança dos Correios – MSG e, consequentemente, contribuir para a execução da Estratégia “Assegurar a evolução da maturidade da Governança Corporativa e o

desenvolvimento das práticas ambientais e sociais dos Correios" e do Objetivo "Assegurar a Sustentabilidade", estabelecidos no Plano Estratégico 2022/2026.

Assim, é necessário o comprometimento de toda a Empresa para garantia da realização do Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022.

4. REFERÊNCIAS

- Lei nº 13.303/2016;
- Decreto nº 8.945/2016;
- Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União – CGPAR;
- Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa;
- Política de Governança Corporativa;
- Diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE para as Empresas Multinacionais.

5. ANEXO

5.1. Quadro do Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022.

Brasília, 15 de fevereiro de 2022.

ANEXO 1 - Plano de Ações de Melhoria do Índice de Governança dos Correios 2022

QUADRO DE AÇÕES

ORIGEM	LACUNAS DIAGNÓSTICO	AÇÕES A DESENVOLVER (O QUE FAZER)	RESP. ÁREA	ÓRGÃO	Aprimorar Desenvolver Manter	ATIVIDADES (COMO FAZER)	PRAZO
IG-SEST	1) O CA promove, anualmente, análise quanto ao atendimento das metas e resultados na execução do plano de negócios e da estratégia a longo prazo; publica suas conclusões e as informa ao Congresso Nacional e ao TCU	Aprimorar o processo de análise e emissão de conclusões e encaminhamentos pelos colegiados (Conselho de Administração e Diretoria Executiva) quanto ao atendimento das metas e resultados na execução do Plano Estratégico e do Plano de Negócios.	DIGOE	DEGES	Desenvolver	Apresentar resultados da execução do Plano Estratégico e do Plano de Negócios	
			DIGOE	DGOVE	Desenvolver	Aprimorar os processos e regimentos dos colegiados (DIREX, COAUD, CA, CF, COPES), no sentido de promover a análise, a emissão de pareceres e conclusões e encaminhamentos de ações e melhorias, envolvendo o curto, médio e longo prazos	
		Publicar conclusões quanto ao atendimento das metas e resultados na execução do Plano de Negócios, do Plano Estratégico, resguardadas as informações confidenciais e garantindo o atendimento à legislação	DIGOE	DGOVE	Desenvolver	Coordenar elaboração das peças e solicitar publicação no sítio eletrônico dos Correios	abr/22
			DIGOE	DGOVE	Desenvolver	Coordenar, junto às áreas responsáveis, a publicação, nas mídias adequadas, das peças elaboradas, bem como o seu envio aos Órgãos de controle e supervisão, conforme estabelecido na legislação.	
		Encaminhar ao Congresso Nacional e ao TCU peças e documentos contendo conclusões sobre atendimento de metas e resultados na execução do Plano de Negócios e do Plano Estratégico (curto, médio e longo prazos)	DIGOE	DGOVE	Desenvolver	Coordenar elaboração das peças e assinatura pelos membros do CA para encaminhamento ao TCU e ao Congresso Nacional	abr/22
			DIGOE	DGOVE	Aprimorar	Apoiar o CA no desenvolvimento de ações que garantam o encaminhamento das peças com suas conclusões ao Congresso Nacional e ao TCU	
IG-SEST	2) Avaliação anual sobre o desempenho e eficiência dos conselhos da Empresa, sob a supervisão dos respectivos presidentes	Avaliar o desempenho e eficiência do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, conforme estabelecido nos respectivos regimentos internos e no estatuto	DIGOE	DGOVE	Desenvolver	Normatizar processo, incluindo a revisão do formulário, contendo itens de avaliação do desempenho e eficiência, conforme estabelecido no respectivo regimento dos conselhos, na legislação e melhores práticas.	abr/22
			DIGOE	DGOVE	Aprimorar	Atualizar e normatizar o processo de avaliação de desempenho dos Administradores, revendo os modelos de formulários e implantando regras e prazos para a entrega e a conclusão das avaliações	
IG-SEST	3) Participação do COAUD, opinando, na contratação, destituição e supervisão das atividades da auditoria independente, com avaliação da independência e da qualidade dos serviços prestados	Juntamente com o COAUD, descrever processos e rotinas e elaborar instrumentos para que aquele comitê opine na contratação e destituição e supervisione as atividades da auditoria independente, avaliando sua independência e qualidade dos serviços prestados	DIGOE	DGOVE	Desenvolver	Coordenar a descrição de processos e a elaboração/formalização de instrumentos que permitam ao COAUD opinar formalmente na contratação e destituição da auditoria independente, na supervisão das atividades e na avaliação da independência e qualidade dos serviços prestados pela auditoria independente	abr/22
IG-SEST	4) Interação do presidente do CA com o ministério supervisor quanto a questões que envolvam a execução de políticas públicas	Descrever processo que contemple a evidenciação da interação do presidente do CA com o ministério supervisor quanto a questões que envolvam políticas públicas	DIGOE	DGOVE	Desenvolver	Coordenar a elaboração de documento(s) com registro das principais realizações dos Correios quanto às políticas públicas referente ao exercício 2021 para envio pelo Presidente do CA ao Ministério das Comunicações e solicitando indicação do Ministério quanto a diretrizes para próximos anos. Coordenar a elaboração de instrumentos/documentos que permitam o registro da interação do presidente do CA com o ministério supervisor quanto a questões que envolvam a execução de políticas públicas	abr/22
IG-SEST	5) Avaliação anual, pelo CA, quanto ao atendimento das metas vinculadas à política de remuneração variável dos diretores	Descrever processos e elaborar instrumentos para estabelecimento de critérios e métricas e para avaliação anual pelo CA quanto ao atendimento das metas vinculadas à política de RVA dos diretores	DIGEP	DEGEP	Desenvolver	Coordenar ações para apresentar à Diretoria Executivo e Conselho de Administração os resultados parciais quanto ao atingimento das metas, conforme informações da área responsável pela mensuração dos indicadores e da SEST, que compõem o cálculo da RVA	abr/22

ORIGEM	LACUNAS DIAGNÓSTICO	AÇÕES A DESENVOLVER (O QUE FAZER)	RESP. ÁREA	ÓRGÃO	Aprimorar Desenvolver Manter	ATIVIDADES (COMO FAZER)	PRAZO
IG-SEST	6) Políticas de incentivo ao acesso feminino às posições de liderança (incluindo, mas não se limitando ao CA, DIREX e outras posições estratégicas) e para aprimoramento da imagem feminina na empresa	Definir postos (especialmente, mas não se limitando) da alta administração onde a presença feminina será incentivada	DIGEP	DEGEP DEREO	Desenvolver	Coordenar, junto aos órgãos envolvidos, a definição dos postos (estratégicos, principalmente, mas não limitando) para os quais haverá incentivo à presença feminina e normatizar as práticas e mecanismos para evidenciar sua realização.	abr/22
		Definir políticas e regulamentar os processos que objetivem maior participação feminina nas funções estratégicas				Levantar a proporção de mulheres em posições de liderança, extratificando em níveis estratégico, tático e operacional.	
		Normatizar internamente os processos que objetivem maior participação feminina nas funções estratégicas (regulamento, manual, etc)				Promover ações que viabilizem o acesso feminino às posições de liderança em todos os níveis, buscando a proporcionalidade entre homens e mulheres.	
		Promover ações/campanhas de valorização da imagem feminina em posições de liderança na empresa				Manualizar o processo de acesso feminino às posições de liderança	
						Promover ações/campanhas de valorização da imagem feminina em posições de liderança na empresa	
IG-SEST	7) Políticas de promoção hierárquica que contemplem a diversidade e a pluralidade, buscando erradicar desigualdades e discriminações	Definir Políticas e regulamentar os processos que objetivem incentivar maior diversidade nas posições estratégicas.	DIGEP	DEGEP DEREO DESEO	Desenvolver	Levantar a proporção em posições de liderança nos níveis estratégico, tático e operacional, extratificando por raça e gênero (verificar a possibilidade de auto declaração)	abr/22
		Normatizar internamente os processos que objetivem incentivar maior diversidade nas posições estratégicas (regulamento, manual, etc)				Promover ações afirmativas que viabilizem a diversidade nas posições de liderança em todos os níveis, resguardada a meritocracia e iquidade	
		Promover ações/campanhas para erradicação das desigualdades e discriminações na empresa.				Promover ações para a atualização cadastral	
						Manualizar o processo de promoção hierárquica que contemple a diversidade e a pluralidade	
IG-SEST	8) Práticas de controles internos que incluam procedimentos de segregação de funções (execução, autorização e controle) e realização de avaliação das operações, dos processos e das atividades	Promover a revisão do Sistema de Controle Interno, de forma a contemplar/evidenciar a independência de atuação dos órgãos de controle interno (Audit, Dcint) garantindo a segregação de funções	DIGOE	DGOVE	Desenvolver	Coordenar a revisão pelas áreas envolvidas do modelo do Sistema de Controle Interno - SCI, atualizando-o e divulgando-o, bem como avaliar se a estrutura implantada garante a segregação de funções.	abr/22
IG-SEST	9) Realização pelo COAUD de supervisão da elaboração das demonstrações financeiras e monitoramento de sua qualidade e integridade, bem como do exercício das demais competências previstas no decreto 8.945/2016, artigo 38, § 1º, incisos III a VII	Aprimorar os processos e documentos que evidenciam as práticas do COAUD relacionadas às competências, notadamente as previstas no decreto 8.945/2016, artigo 38, § 1º, incisos III a VII	DIGOE	DGOVE	Aprimorar	Aprimorar os processos e documentos que evidenciam as práticas do COAUD, relacionadas às competências daquele Comitê.	abr/22
IG-SEST	10) Existência de meios para o COAUD receber denúncias, inclusive sigilosas, interna e externas à empresa e, caso positivo, de análise e tratamento das ocorrências	Aprimorar o processo de recebimento, análise, tratamento e respostas às denúncias direcionadas ao COAUD, em conjunto com o DGOVE, de forma a preservar o sigilo em todas as fases	OUID	OUID	Aprimorar	Aprimorar o processo de recebimento, análise, tratamento e respostas às denúncias direcionadas ao COAUD, em conjunto com o DGOVE, de forma a preservar o sigilo em todas as fases.	abr/22
IGG-TCU	11) (Estabelecer a estratégia) - o modelo orienta acerca de mecanismos de articulação e coordenação da estratégia, onde haja envolvimento de outras organizações (não realiza e não há evidências?)	Aprimorar o processo de elaboração do Plano Estratégico para contemplar mecanismos de articulação e coordenação da estratégia utilizados pela Empresa, quando houver envolvimento de outras organizações.	DIGOE	DEGES	Aprimorar	Aprimorar o processo de elaboração do Plano Estratégico dos Correios para contemplar mecanismos de articulação com outras organizações.	abr/22
	12) (monitorar os resultados organizacionais) - em caso de não alcance das metas, a organização registra os motivos e propõe medidas de tratamento;				Desenvolver	Aprimorar o processo de divulgação do relatório de acompanhamento do Plano Estratégico, mapeando os riscos, conforme previsto na legislação aplicável, excepcionando as informações protegidas por sigilo legal.	abr/22

ORIGEM	LACUNAS DIAGNÓSTICO	AÇÕES A DESENVOLVER (O QUE FAZER)	RESP. ÁREA	ÓRGÃO	Aprimorar Desenvolver Manter	ATIVIDADES (COMO FAZER)	PRAZO
IGG-TCU	o relatório de acompanhamento do plano estratégico organizacional está publicado na internet, excepcionados os casos de sigilo amparados pela legislação; o relatório de acompanhamento do plano estratégico organizacional está em formato aberto, padronizado e legível por máquina, excepcionados os casos de sigilo amparados pela legislação	Avaliar os processos de monitoramento e divulgação do Plano Estratégico dos Correios, de forma a observar a legislação aplicável, promovendo o equilíbrio entre transparência e sigilo de informações.	DIGOE	DEGES			
					Aprimorar	Aprimorar o processo de monitoramento das metas organizacionais, mapeando os riscos e estabelecendo parâmetros, critérios e mecanismos para: a) registro das razões e responsáveis quando não alcançados os resultados previstos; b) definição de medidas para o tratamento e correção adequados; c) evidenciar tanto a aplicação de controle e "feedback" como a aplicação de medidas para tratamento e correção realizados.	abr/22
IGG-TCU	13)A organização definiu metas para a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos	Concluir projetos previstos na Diretoria de Negócios - DINEG que têm como objetivo melhorar a experiência dos clientes, simplificando o atendimento e respeitando a sustentabilidade da Organização.	DINEG	DINEG	Desenvolver	Vale Postal Digital	abr/22
				DINEG	Desenvolver	Certificação Digital - processo on-line e atendimento por videoconferência	
				DINEG	Desenvolver	Plataformização dos Carteiros (parceria com a DIOPE) fornecendo experiência de entrega em tempo real e com interação com o Carteiro	
				DINEG	Desenvolver	App Correios - ações para a melhoria da experiência digital dos clientes	
				DINEG	Desenvolver	Locker - distribuição e captação	
IGG-TCU	14) A eficiência dos principais processos pelos quais a estratégia é implementada é avaliada	Avaliar a eficiência dos processos prioritários da Empresa pelos quais a estratégia é implementada.	DIGOE	DEGES	Aprimorar	Aprimorar os critérios para avaliação da eficiência dos processos prioritários dos Correios.	abr/22
IGG-TCU	15) A liderança monitora o desempenho da gestão de pessoas	Aprimorar o processo de monitoramento do desempenho da gestão de pessoas, abrangendo os níveis estratégico, tático e operacional e evidenciando todas as etapas, inclusive a de "feedback" e correção	DIGEP	DESEO	Desenvolver	Definir processos de monitoramento do desempenho da gestão de pessoas nas várias instâncias organizacionais, definindo periodicidade, responsabilidades e ferramentas a serem utilizadas, mapeando os riscos envolvidos.	abr/22
IGG-TCU	16) (O canal de denúncias está estabelecido) a acessibilidade do(s) canal(is) de denúncias é avaliada	Definir processo para avaliação da acessibilidade do canal de denúncias, estabelecendo mecanismos para evidenciar a avaliação e correção de eventuais dificuldades de acesso, tão logo sejam detectadas	OUID	OUID	Desenvolver	Revisitar as definições relativas às denúncias, notadamente aquelas que possam ocorrer contra a alta administração (seu acolhimento, encaminhamento para apuração e resposta, bem como evidências dos procedimentos) para maior transparência e confiabilidade no sigilo e independência no processo.	abr/22
IGG-TCU	17)a instância superior de governança da organização avalia e opina sobre o desempenho dos serviços prestados pela função de auditoria interna	Definir processo para avaliação e parecer pela Alta Administração sobre o desempenho dos serviços prestados pela Auditoria Interna, estabelecendo mecanismos para evidenciar tais ações.	AUDIT	AUDIT	Desenvolver	Aperfeiçoar a documentação dos processos relacionados, observando o modelo do Sistema de Controle Interno.	abr/22
IGG-TCU	18) Assegurar a disponibilidade de sucessores qualificados	Aprimorar processo de sucessão, abordando os seguintes tópicos: a) identificar as ocupações críticas (posições chave); b) definir Plano de Sucessão, buscando assegurar a disponibilidade de sucessores qualificados, sobretudo para as ocupações críticas (posições chave); c) executar ações educacionais para assegurar a disponibilidade de sucessores qualificados para as ocupações críticas (posições chave)	DIGEP	DEGEP DESEO	Aprimorar	Coordenar as ações para atualização dos normativos internos, definindo o processo de sucessão a ser observado em todos os níveis da gestão organizacional e mapeando os riscos.	abr/22
IGG-TCU	19)Definiram-se objetivos, indicadores e metas de desempenho para cada função (subsistema) de gestão de pessoas	Definir objetivos, indicadores e metas de desempenho, notadamente para os subprocessos de recrutamento e seleção e de gestão de benefícios	DIGEP	DEGEP	Desenvolver	Consolidar os objetivos de cada um dos processos e definir metas e indicadores de desempenho.	abr/22

ORIGEM	LACUNAS DIAGNÓSTICO	AÇÕES A DESENVOLVER (O QUE FAZER)	RESP. ÁREA	ÓRGÃO	Aprimorar Desenvolver Manter	ATIVIDADES (COMO FAZER)	PRAZO
IGG-TCU	20) Há definição do quantitativo necessário de pessoal por unidade organizacional ou por processo de trabalho	Coordenar junto às áreas da Empresa a definição, de maneira documentada, do quantitativo necessário de pessoal por unidade organizacional, ou processo de trabalho, da área administrativa, estabelecendo diretrizes e mecanismos para revisão periódica desse quantitativo.	DIGEP	DEGEP	Desenvolver	Coordenar junto às áreas da Empresa a definição, de maneira documentada, do quantitativo necessário de pessoal por unidade organizacional, ou processo de trabalho, da área administrativa, estabelecendo diretrizes e mecanismos para revisão periódica desse quantitativo.	abr/22
IGG-TCU	21) Monitora-se um conjunto de indicadores relevantes sobre força de trabalho	Aprimorar processo de monitoramento de indicadores relevantes sobre a força de trabalho, tais como: a) características da composição da força de trabalho (idade, tempo de serviço, sexo, formação acadêmica, etc.); b) evolução do quadro de pessoal, com movimentações, ingressos, desligamentos, aposentadorias e a estimativa de aposentadoria, por cargo; c) índices de rotatividade por departamento ou unidade organizacional.	DIGEP	CEGEP	Desenvolver	Coordenar ações e estruturar demanda junto à área de tecnologia para o desenvolvimento de mecanismo de monitoramento dos indicadores relacionados à força de trabalho considerando as variáveis citadas.	abr/22
IGG-TCU	22) organização avalia as ações educacionais realizadas, com o objetivo de promover melhorias em ações educacionais futuras	Aprimorar as ações educacionais notadamente estabelecendo: a) mecanismos para avaliar a contribuição de ações educacionais realizadas para o desempenho dos participantes (nível 3 – comportamento); b) avaliar a contribuição de ações educacionais realizadas para o resultado da organização, como, por exemplo, contribuição para redução de custos, melhoria do clima organizacional, aumento da produtividade, melhoria da satisfação de clientes (nível 4 – resultados)	DIGEP	UNICO	Aprimorar	Aprimorar as ações educacionais e seus mecanismos de avaliação de resultados.	abr/22
IGG-TCU	23) Capacidade em desenvolver e manter ambiente de trabalho positivo para o desempenho	Aprimorar os processos relacionados com a melhoria do ambiente de trabalho, inserindo mecanismos para evidenciar a aplicação e os resultados, observando principalmente os seguintes aspectos: a) adoção de ambientes físicos acessíveis e inclusivos para colaboradores com deficiência; b) programas de comunicação/sensibilização sobre a necessidade de respeito à diversidade c) programa de reconhecimento de colaboradores e equipes d) procedimentos estruturados para identificar os motivos dos pedidos de movimentação interna dos colaboradores da organização e) mapeamento de riscos	DIGEP	DEGEP DEREO	Aprimorar	Aprimorar os processos relacionados com a melhoria do ambiente de trabalho, inserindo mecanismos para evidenciar a aplicação e resultados	abr/22
IGG-TCU	24) A alta administração estabeleceu modelo de gestão de pessoas	Estabelecer modelo de gestão de pessoas, submetendo-o à aprovação da DIREX e do CA.	DIGEP	DESEO	Desenvolver	Estabelecer modelo de gestão de pessoas.	abr/22
IGG-TCU	25) Capacidade em realizar planejamento de TI	Rever os processos de planejamento de TI, estabelecendo mecanismos para evidenciar as práticas, notadamente quanto ao estabelecimento de processos e atividades para a gestão da TI	DIEFI	SUTIC/DEPGE	Aprimorar	Revisar os processos TEC-01 Definir Plano Estratégico de TIC e TEC-02 Definir Plano Diretor de TIC, tratando os critérios não atendidos atualmente. (GEAR/DEPGE)	abr/22
IGG-TCU	26) Capacidade em Gestão de Contratos de TI	Interagir com a área de Administração no sentido de corrigir defasagens nas normas (se for o caso) e gerar evidências de boas práticas de gestão de contratos de TI, observando notadamente os seguintes parâmetros de avaliação: a) As equipes de planejamento das contratações analisam os riscos que possam comprometer a efetividade das etapas de Planejamento da Contratação, Seleção do Fornecedor e Gestão Contratual ou que impeçam ou dificultem o atendimento da necessidade que originou a contratação b) a organização atende ao caput para contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação	DIRAD	DEPEC	Desenvolver	Realizar interação e revisão dos documentos de contratação padronizados dos objetos de TI, se for o caso, por meio da identificação da necessidade e subsídios apresentados pela DIEFI.	abr/22

ORIGEM	LACUNAS DIAGNÓSTICO	AÇÕES A DESENVOLVER (O QUE FAZER)	RESP. ÁREA	ÓRGÃO	Aprimorar Desenvolver Manter	ATIVIDADES (COMO FAZER)	PRAZO
IGG-TCU	27) Capacidade em processos de TI	Revisar ou atuar na execução dos processos de TI, avaliando a necessidade de inserir mecanismos para evidenciar as práticas, notadamente nos seguintes tópicos: a) Capacidade em Gerir Serviços de TI b) Capacidade em gerir nível de serviço de TI c) Capacidade em gerir projetos de TI d) A organização executa processo de gestão de configuração e ativos (de serviços de tecnologia da informação) e) A organização executa processo de gestão de continuidade de serviços de tecnologia da informação f) A organização executa processo de gestão de ativos associados à informação g) A organização executa processo para classificação e tratamento de informações h) A organização definiu metas de TI para a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos	DIEFI	SUTIC/DEPGE	Aprimorar	Em relação ao item a, foi criada em 12/01/2022 a Gerência de Serviços e Monitoramento - GSEM no DEGIP para tratamento e aprimoramento da gestão de serviços de TI. Em relação ao item b, a GGCT/DEPGE precisará formalizar os ANS dos 10 serviços que atualmente constam no Catálogo de Serviços de TIC. Em relação ao item c, após a publicação da nova versão do normativo (MANPLA) sobre gestão de projetos, verificar a possibilidade de melhoria de atuação.. Em relação à conformidade de processos, será implantado em 2022 pela GGCT/DEPGE o TEC 84.04 - Monitorar Processos de TIC. Desta forma, até abril/2022, serão iniciados os trabalhos dos seguintes processos: TEC-42 - Gerir Mudança; TEC-38 - Gerir Incidentes; TEC-34 - Gerir Configuração de Infraestrutura de Produção e Rede; Em relação ao item g, a GNIP/DESID irá concluir a revisão para publicação do processo TEC-30 - Gerir Continuidade de Serviços de TIC e apresentará os resultados da nova pesquisa de Análise de impacto no Negócio - AIN iniciada em dezembro/2021. Contudo, é necessário verificar quem é o órgão responsável pela gestão de continuidade de negócio para viabilizar a integração com a GNIP/DESID. Em relação ao item h, foi criada em 12/01/2022 a GGDA - Gerência de Governança de Dados no DESID para atuação no tema. Em relação ao item i, considerar que após a aplicação do questionário do TCU, foi criada a PRT/PRESI 121/2021 que realizou várias entregas sobre o tema. Ademais, está em contratação a Ferramenta de Colaboração que, após implantada, naturalmente, viabilizará a classificação da informação. Até abril/2022, a GNIP/DESID irá publicar o EAD Classificação da Informação na Universidade Virtual Em relação ao item j, é necessário verificar qual o órgão da empresa será o responsável pelo assunto de forma geral para que a área de TI possa alinhar as expectativas e as ações na dentro da área.	abr/22
IGG-TCU	28) Índice de Gestão de Contratações	Revisar os processos de contratação, avaliando a necessidade de correções e/ou de inserir mecanismos para evidenciar as práticas, notadamente quanto aos seguintes tópicos: a) Capacidade em promover a integridade nas contratações. B) Capacidade em gestão de Pessoal de Contratações c) Capacidade em contratar e gerir com base em desempenho d) Capacidade em realizar contratações sustentáveis e) Mecanismos para desenvolver a capacidade dos gestores da área de contratações f) Mecanismos para atrair e reter colaboradores na área de contratações g) Os riscos da área responsável pela gestão de contratações são geridos h) As equipes de planejamento das contratações analisam os riscos que possam comprometer a efetividade das etapas de Planejamento da Contratação, Seleção do Fornecedor e Gestão Contratual ou que impeçam ou dificultem o atendimento da necessidade que originou a contratação	DIRAD	DEPEC/DIRAD	Desenvolver	Realizar a revisão dos documentos de contratação padronizados dos objetos de TI, por meio da identificação da necessidade e subsídios apresentados pela DIEFI.	abr/22
IGG-TCU	29) A organização torna públicos os documentos relacionados com cada contratação, contemplando as fases de planejamento, seleção do fornecedor e gestão contratual, excepcionados os casos de sigilo amparados pela legislação	Rever os critérios de divulgação de informações relativas a contratações, avaliando, inclusive, a possibilidade de indicar quais são os casos excepcionados com amparo legal.	DIRAD	DEPEC DELIC DEGEC	Aprimorar	Os documentos das licitações (editais, minutas de contratos e demais anexos (especificação técnica, pauta de distribuição, matriz de riscos), atas das sessões públicas), documentos das dispensas de licitação e informações das inexigibilidades de licitação estão disponíveis para consulta no seguinte endereço: https://editais.correios.com.br/app/consultar/licitacoes/index.php As informações dos instrumentos contratuais celebrados com os Correios estão disponíveis para consulta no seguinte endereço: https://editais.correios.com.br/app/consultar/contratos/index.php.	abr/22

ORIGEM	LACUNAS DIAGNÓSTICO	AÇÕES A DESENVOLVER (O QUE FAZER)	RESP. ÁREA	ÓRGÃO	Aprimorar Desenvolver Manter	ATIVIDADES (COMO FAZER)	PRAZO
IGG-TCU	30) Capacidade em contratar e gerir com base em desempenho	Normatizar a adoção de métricas objetivas para mensuração de resultados dos contratos, objetivando vincular, quando couber, a remuneração da contratada ao desempenho apresentado, estabelecendo mecanismos para evidenciar essa prática.	DIRAD	DEPEC	Aprimorar	O MANLIG, Mód.6, Cap.3 (recebimento de bens e serviços), subitens 2.1.1.9, 2.2.1.8 e 2.2.1.8.1, prevê a possibilidade de Acordo de Nível de Serviço nos contratos, cuja atribuição para avaliação e aplicação do instituto é do órgão gestor operacional. Esse modelo encontra-se implementado em contratos da Rede Postal Noturna - RPN, cláusula nona e contrato de limpeza predial por metro quadrado, apêndice 5. Havendo novas demandas das áreas formatadoras/demandantes, cabe à DIRAD realizar a revisão dos documentos padronizados de contratação, em razão dos critérios do ANS ou IMR (Índice de Medição do Resultado) serem específicos para cada objeto a ser contratado, cujas métricas são estabelecidas pelas respectivas áreas.	abr/22
IGG-TCU	31) Capacidade em estabelecer o processo de orçamentação	Revisar os processos orçamentários, no sentido de inserir procedimentos de melhoria da gestão e evidências das práticas, notadamente nos seguintes tópicos: a) definir e acompanhar indicadores que permitem gerenciar o processo orçamentário. b) estabelecer metas formais de economia financeira c) contemplar as prioridades no orçamento mediante parâmetros previamente estabelecidos e transparentes. d) realizar ações de educação visando a mudança de cultura pela melhor gestão de custos, alinhada ao processo orçamentário.	DIEFI	DEORC	Aprimorar	As informações dos instrumentos contratuais celebrados com os Correios estão disponíveis para consulta no seguinte endereço: https://editais.correios.com.br/app/consultar/contratos/index.php.	abr/22
IGG-TCU	32) Modelo TCU - Autoavaliação de maturidade em gerenciamento de riscos: Avaliação e seleção das respostas a riscos Garantir que as informações sobre os riscos avaliados estão sendo consideradas nas tomadas de decisão.	Fomentar a revisão de fluxo ou procedimento para adoção do gerenciamento de riscos para a tomada de decisão.	DIGOE	DECRI	Desenvolver	Propor a revisão de fluxo ou procedimento para adoção do gerenciamento de riscos para a tomada de decisão.	abr/22
IG-SEST	33) Contabilização, em separado, das receitas e dos custos decorrentes das políticas públicas em que a empresa está inserida	Avaliar a viabilidade da realização da contabilização, em separado, das receitas e dos custos decorrentes das políticas públicas (Serviços Postais Universais) em que a empresa está inserida, bem como da sua publicidade ou divulgação	DIEFI			Avaliar a viabilidade da realização da contabilização, em separado, das receitas e dos custos decorrentes das políticas públicas (Serviços Postais Universais) em que a empresa está inserida, bem como da sua publicidade ou divulgação	abr/22