

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 13/12/2024 | Edição: 240 | Seção: 1 | Página: 10

Órgão: Ministério das Comunicações/Gabinete do Ministro

PORTARIA MCOM Nº 15.441, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2024

Estabelece diretrizes para a universalização dos serviços de atendimento e de distribuição postais, os prazos de entrega dos objetos integrantes dos serviços postais básicos e respectivos índices de qualidade, bem como as regras para o acompanhamento da satisfação com atendimento em agências e da redução dos níveis de emissão de gases de efeito estufa a serem observados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT.

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos I e II, da Constituição da República Federativa do Brasil, considerando o que dispõe o Decreto-lei nº 509, de 20 de março de 1969, a Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978, a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e a Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023, resolve:

Art. 1º Ficam estabelecidas as diretrizes a serem observadas pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT no que tange:

I - à universalização de atendimento;

II - à universalização de distribuição;

III - aos prazos de entrega dos objetos integrantes dos serviços postais básicos e os respectivos índices de qualidade;

IV - à redução dos níveis de emissão de gases de efeito estufa; e

V - ao acompanhamento do índice de satisfação com atendimento em agências.

Art. 2º Quanto aos conceitos previstos nesta portaria, considera-se:

I - rede de atendimento: conjunto de canais de atendimento próprios e terceirizados;

II - canal de atendimento: meio pelo qual a ECT disponibiliza o atendimento aos clientes, podendo ser próprio ou terceirizado, fixo, móvel ou digital;

III - atendimento postal: atividade de venda de produtos e serviços, bem como o recebimento de objetos constantes na lista dos serviços postais básicos, que serão inseridos no fluxo postal para encaminhamento e entrega ao destinatário;

IV - atendimento próprio: aquele realizado ao cliente por meio de canal de atendimento próprio da ECT;

V - atendimento terceirizado: aquele realizado em canal de terceiro, seja por meio de empregado próprio ou terceirizado, mediante instrumento jurídico firmado entre a ECT e pessoa jurídica de direito público ou privado, em consonância com a legislação em vigor e as normas internas da ECT;

VI - atendimento fixo: aquele realizado por meio de unidade física permanente da ECT, seja própria ou terceirizada;

VII - atendimento móvel: aquele realizado por meio de unidade itinerante da ECT, seja própria ou terceirizada;

VIII - atendimento digital: aquele realizado por meio das soluções disponíveis nos canais de atendimento digital da ECT;

IX - posição de atendimento: ponto de contato, físico ou eletrônico, do cliente com a ECT, caracterizando o meio de atendimento de determinado canal;



X - universalização dos serviços postais: oferta permanente dos serviços postais básicos a clientes, em todo território nacional, de qualidade e a preços acessíveis;

XI - Padrão de Atendimento Postal - PAP: relação entre a quantidade diária de atendimentos realizados e a capacidade diária de uma posição de atendimento físico, ambas calculadas por município, sendo:

a) quantidade diária de atendimento: média diária, a ser calculada anualmente, relativa aos dados de 2024 a 2027, considerando-se os doze meses de atendimento realizados pela ECT no município;

b) capacidade diária de uma posição de atendimento: calculada em função do tempo padrão por posição de atendimento no município;

c) o tempo padrão por posição de atendimento no município, atualmente fixado em 432 minutos diários: é calculado pelos processos de cronoanálise da ECT, com observância dos níveis de qualidade e produtividade requeridos para o atendimento ao cliente; e

d) índice de necessidade: intervalo de valores estimado para o PAP, utilizado para determinar a quantidade de posições de atendimento, conforme o Anexo I.

XII - retirada em unidade: quando o cliente se dirige a uma unidade da ECT para retirar o seu objeto postal;

XIII - distrito elegível (para distribuição postal): aqueles cuja população é igual ou superior a 500 habitantes;

XIV - regressão de entrega domiciliar: substituição dessa modalidade por outra forma de entrega ou pela ausência de entrega postal;

XV - regressão de retirada de objeto pelo destinatário (ROD) em unidade do próprio distrito: substituição dessa modalidade por Caixa Postal Comunitária, ROD em unidade localizada em outro distrito ou por ausência de entrega postal;

XVI - gases de efeito estufa (GEE): componentes gasosos da atmosfera, tanto naturais quanto antrópicos, que absorvem e emitem radiação em comprimentos de onda específicos dentro do espectro da radiação infravermelha emitida pela superfície da Terra, pela atmosfera e pelas nuvens;

XVII - dióxido de carbono equivalente (CO₂e): unidade usada para comparar o impacto de diferentes gases de efeito estufa com o impacto do dióxido de carbono. É calculado por meio da multiplicação da quantidade de um gás de efeito estufa pelo seu potencial de aquecimento global;

XVIII - GHG Protocol: conjunto de diretrizes padronizadas para medir e gerenciar as emissões de gases de efeito estufa de operações do setor público e privado;

XIX - Programa Brasileiro GHG Protocol: responsável pela adaptação do método GHG Protocol ao contexto brasileiro e pelo desenvolvimento de ferramentas de cálculo para estimativas de emissões de gases de efeito estufa corporativas;

XX - inventário de emissões de GEE: lista quantificada de emissões e fontes de GEE da ECT;

XXI - fator de emissão de GEE: coeficiente que relaciona atividades com a respectiva emissão de GEE;

XXII - escopo 1: emissões de GEE diretas de fontes próprias ou controladas pela ECT;

XXIII - escopo 2: emissões de GEE indiretas da geração de energia elétrica e/ou térmica comprada pela ECT;

XXIV - escopo 3: emissões indiretas (não incluídas no escopo 2) que ocorrem na cadeia de valor da ECT, incluindo emissões a montante e a jusante, e em fontes que não são de sua propriedade e/ou controle; e

XXV - customer satisfaction score (CSAT): indicador utilizado para medir a satisfação dos clientes em relação a um produto, serviço ou interação específica com uma empresa. É calculado pela divisão do total das notas atribuídas pelos clientes pelo número de respostas recebidas no mês.

Art. 3º Os serviços postais básicos compõem-se do recebimento ou da entrega de:

I - carta e cartão postal, simples ou registrados, sem valor declarado;



II - impresso simples ou registrado, sem valor declarado;

III - encomenda não urgente, sem valor declarado; e

IV - telegrama, onde houver infraestrutura de telecomunicações requerida à sua execução.

Parágrafo único. Em situações excepcionais, o atendimento postal básico poderá ser viabilizado com a utilização de canais de atendimento exclusivos para o recebimento de objetos postados antecipadamente pelo usuário do serviço via sistema disponível na internet ou aplicativo para smartphone, ambos desenvolvidos pela ECT.

Art. 4º A ECT proverá o atendimento postal por meio de seus canais, conforme as diretrizes para a universalização, garantindo a oferta de 100% (cem por cento) das posições de atendimento calculadas em função do índice de necessidade descrito no Anexo I.

§ 1º A ECT poderá fazer parcerias com órgãos e entidades públicos e privados, visando, dentre outros objetivos, à realização do atendimento e da distribuição.

§ 2º A ECT calculará, anualmente, as posições necessárias para o atendimento presencial de seus clientes em cada município, conforme o inciso XI do art. 2º, e as comunicará ao Ministério das Comunicações, no quadriênio 2025-2028, até o dia 15 de janeiro, por meio de nota técnica que justifique tais posições como metas para o respectivo ano.

§ 3º A ECT, caso apresente justificativa formal, poderá solicitar ao Ministério das Comunicações, em intervalo inferior a um ano, ajustes na quantidade de Posições de Atendimento Postal calculadas segundo o inciso XI do art. 2º.

§ 4º O atingimento das posições de atendimento será mensurado ao longo de cada exercício, por meio da comparação entre o avanço de posições com a meta anual.

§ 5º Para fins de contabilização do conjunto de posições de atendimento de cada município, serão considerados todos os seus canais físicos.

Art. 5º Nos casos fortuitos ou de força maior, havendo a necessidade de interrupção das atividades em unidade de atendimento instalada ou, comprovadamente, a impossibilidade de instalação de uma unidade de atendimento permanente, a ECT adotará as providências necessárias para assegurar a prestação dos serviços postais básicos no município.

§ 1º Na hipótese do caput, o serviço poderá ser prestado de forma alternativa ou compartilhada, em caráter provisório, até o restabelecimento das condições normais de atendimento.

§ 2º O atendimento alternativo será efetuado pela ECT, na sede do município, em intervalo máximo de 15 dias entre os atendimentos.

§ 3º A ECT poderá fazer parcerias com associações de moradores, órgãos e entidades públicos, visando, dentre outros, à disponibilização de local para a realização do atendimento alternativo.

§ 4º O atendimento compartilhado dar-se-á em unidade da ECT localizada em um raio de distância não superior a 20 km da sede do município a ser atendido, com condições de acesso, existência de qualquer tipo de linha de transporte e frequência que viabilize o deslocamento e acesso da população ao local.

§ 5º A ECT deverá manter a população local devidamente informada sobre as reais condições de atendimento tratadas neste artigo.

§ 6º A ECT deverá informar ao Ministério das Comunicações os casos fortuitos ou de força maior previstos no caput e as providências adotadas para assegurar a prestação dos serviços postais básicos no município.

Art. 6º A ECT estabelecerá como será estruturado o atendimento dos serviços postais básicos para suprir as necessidades do mercado, incluindo os requisitos, os critérios e as demais condições para a operação dos seus canais de atendimento, bem como a tipologia, a padronização dos elementos de comunicação visual, o leiaute, os equipamentos, a estrutura e as instalações exigidas para estes canais da rede de atendimento.

Art. 7º Caberá à ECT fiscalizar e controlar a operação de seus canais de atendimento próprios e terceirizados.



Art. 8º A ECT deverá prestar o serviço de distribuição postal conforme as metas estabelecidas no Anexo II desta Portaria e por meio das seguintes modalidades de distribuição:

- I - entrega domiciliar;
- II - Caixa Postal Comunitária - CPC;
- III - outra forma de entrega externa a ser implantada; e
- IV - internamente em unidade da empresa.

§ 1º A entrega domiciliar, quando implantada, deverá estar em sintonia com as medidas adotadas pela ECT para o cumprimento das metas e dos prazos previstos nos Anexos II e III desta Portaria.

§ 2º A ECT poderá efetuar a distribuição por modalidades não previstas nos incisos I a IV, desde que garantam o recebimento no distrito do destinatário.

Art. 9º A ECT deverá elaborar e divulgar, prévia e amplamente, por meio de seu sítio na internet e de outros canais, Plano de Comunicação para manter os clientes informados sobre as condições de disponibilização do serviço postal básico, as emissões de gases de efeito estufa e a qualidade de atendimento em agências, comunicando mensalmente, no mínimo:

- I - a forma de disponibilização dos serviços postais básicos;
- II - os canais de atendimento disponíveis nos distritos;
- III - os prazos e a frequência de entrega dos serviços postais básicos;
- IV - a classificação dos municípios de acordo com o índice do Padrão de Atendimento Postal - PAP, de que tratam o art. 4º e o Anexo I desta Portaria, bem como o percentual de atingimento da meta;
- V - a informação referente à modalidade de distribuição adotada em cada distrito, incluindo a existência de distribuição domiciliar em dezembro de 2020 e dezembro de 2024, ou de retirada em unidade no próprio distrito em dezembro de 2024;

- VI - os resultados referentes à satisfação com atendimento nas agências; e
- VII - os resultados percentuais alusivos à qualidade de entrega no prazo.

Parágrafo único. Serão divulgados semestralmente os resultados do inventário anual de emissões de gases de efeito estufa, considerando os escopos 1, 2 e 3, bem como os percentuais de atingimento das respectivas metas, conforme disposto no Anexo IV desta Portaria.

Art. 10. O serviço de distribuição postal básico será prestado das seguintes formas:

- I - em domicílio, quando a entrega do objeto postal ocorrer no endereço indicado pelo remetente;
- II - em Caixa Postal Comunitária, quando o objeto postal for depositado em um dos compartimentos do Módulo de Caixas Postais Comunitárias - MCPC;
- III - por retirada dos objetos, pelo destinatário ou preposto, em unidade da ECT, própria ou terceirizada, fixa ou móvel, por meio próprio ou de parceria; e
- IV - por outra forma de entrega externa que venha a ser implantada pela ECT.

Art. 11. A ECT realizará a entrega em domicílio sempre que atendidas as seguintes condições:

- I - houver indicação correta do endereço para a entrega do objeto postal, com o correspondente Código de Endereçamento Postal - CEP;
- II - o distrito possuir quinhentos ou mais habitantes, conforme Censo da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;
- III - as vias e os logradouros:
 - a) oferecerem condições de acesso e de segurança ao empregado postal; e
 - b) dispuserem de placas identificadoras do logradouro, instaladas pelo órgão municipal ou distrital responsável.
- IV - os imóveis:



a) apresentarem numeração única, de forma ordenada e individualizada; e

b) dispuserem de caixa receptora de correspondência, localizada na entrada, ou houver a presença de algum responsável pelo recebimento do objeto postal no endereço de entrega;

§ 1º A entrega em domicílio, ainda que não atendida a condição prevista na alínea "b" do inciso IV deste artigo, poderá ser efetuada por outras formas, a critério da ECT.

§ 2º É vedada a regressão de modalidade nos distritos elegíveis que possuíam:

I - distribuição domiciliar em dezembro de 2020 ou dezembro de 2024; e

II - retirada de objeto pelo destinatário (ROD) no próprio distrito em dezembro de 2024.

§ 3º Nos distritos elegíveis com população igual ou superior a 2.000 habitantes, e desde que não se apliquem as vedações do § 2º, a entrega dos objetos postais poderá ser realizada por meio de distribuição domiciliar, caixas postais comunitárias ou pela retirada em unidade da ECT no próprio distrito.

§ 4º Nos distritos elegíveis com população até 1.999 habitantes, e desde que não se apliquem as vedações do § 2º, a entrega postal poderá ocorrer por meio das modalidades descritas no § 3º e da retirada de objeto pelo destinatário em unidade própria ou terceirizada, localizada em distrito ou município vizinho, ou por outro canal de atendimento definido pela ECT, desde que a distância para retirada de objetos não exceda 15 km rodoviários.

§ 5º Os distritos com população igual ou superior a 500 habitantes que, após atualizações de dados populacionais realizadas pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) ou por comprovação das prefeituras, apresentarem redução para menos de 500 habitantes, poderão ser excluídos do total de distritos que compõem a meta de universalização da distribuição, mediante formalização ao Ministério das Comunicações.

Art. 12. O serviço de distribuição postal básico em Caixas Postais Comunitárias ocorrerá quando:

I - as condições previstas nos incisos I, III e IV do art. 11 desta Portaria não forem integralmente satisfeitas, inviabilizando a operacionalização da entrega em domicílio; e

II - houver no distrito pessoa jurídica que atenda aos requisitos e às condições previstas na Portaria MC nº 141, de 28 de abril de 1998, específica do Serviço de Caixa Postal Comunitária.

Art. 13. A retirada do objeto postal em uma unidade da ECT somente será realizada nas seguintes situações:

I - as condições estabelecidas no art. 11 desta Portaria não forem plenamente atendidas;

II - o objeto, por suas características, tais como peso e dimensões, não possibilitar a distribuição postal; e

III - as características do respectivo serviço ou o endereçamento do objeto assim o determinarem.

Parágrafo único. No caso de distritos com menos de 500 (quinhentos) habitantes, o objeto postal ficará disponível na unidade da ECT mais próxima do endereço indicado.

Art. 14. A entrega de objetos postais destinados a endereços localizados em coletividades ocorrerá das seguintes formas:

I - por meio de caixa receptora única de correspondências, instalada no pavimento térreo do acesso à referida coletividade; e

II - ao porteiro, administrador, zelador ou à pessoa designada para esse fim.

§ 1º A ECT, mediante solicitação da coletividade, poderá efetuar a entrega postal em caixas receptoras individuais, instaladas na entrada do imóvel, desde que disponível o acesso do empregado postal para efetuar o depósito dos respectivos objetos.

§ 2º Para efeito deste artigo, considera-se coletividade:

I - condomínios residenciais e comerciais;

II - edifícios com mais de um pavimento; e



III - repartições públicas, edifícios, centros e estabelecimentos comerciais e comunitários, tais como instituições de ensino e religiosas, hotéis, bancos, pensões, quartéis, hospitais, asilos, prisões, escritórios, embaixadas, legações, consulados e associações.

Art. 15. A ECT deverá aprimorar a prestação de seus serviços, conforme as metas previstas nesta Portaria, assegurando atualidade e modernidade a esses serviços.

Art. 16. A ECT deverá atender as metas de emissão de gases de efeito estufa estabelecidas no Anexo IV desta Portaria, considerando:

I - os inventários corporativos de emissão de gases de efeito estufa da empresa, contabilizados os escopos 1, 2 e 3, utilizando metodologia de quantificação compatível com as normas da International Organization for Standardization (ISO) e com as metodologias de quantificação do Painel Intergovernamental sobre Mudança Climática (IPCC);

II - as metas estabelecidas pela União Postal Universal (UPU) que consideram a soma das emissões dos escopos 1 e 2; e

III - as metas com base na Contribuição Nacionalmente Determinada brasileira no Acordo de Paris, considerando a soma das emissões dos escopos 1, 2 e 3.

Parágrafo único. A ECT deverá elaborar e divulgar amplamente o plano de alcance das metas do Anexo IV.

Art. 17. A ECT avaliará a satisfação dos clientes com o atendimento prestado em sua rede de atendimento por meio da comparação entre o Indicador Customer Satisfaction Score (CSAT) e as metas estabelecidas no Anexo V.

Parágrafo único. A ECT conduzirá, no dia seguinte ao atendimento realizado em agência, uma pesquisa de satisfação quantitativa, enviada por meio eletrônico ao cliente remetente, cujo resultado será utilizado no cálculo do CSAT, conforme descrito no inciso XXV do art. 2º.

Art. 18. A ECT enviará ao Ministério das Comunicações, até o dia 15 de cada mês, por meio de um único ofício, um relatório sintético e um relatório analítico consolidado e atualizado mensalmente, contendo os seguintes dados e informações referentes ao mês anterior:

I - composição da rede de atendimento, discriminando de cada distrito, assim classificado pelo censo populacional da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE:

a) código numérico exclusivo de identificação;

b) código numérico exclusivo de identificação do município ao qual o distrito se vincula;

c) nome;

d) população;

e) nome do município ao qual o distrito se vincula e sua respectiva Superintendência Estadual;

f) tipos e respectivas quantidades das unidades da ECT que prestam o serviço postal, conjugado com a indicação da contabilização do distrito no resultado de universalização de distribuição;

g) número de Posições de Atendimento necessárias do município ao qual o distrito se vincula, conforme o Anexo I;

h) número de Posições de Atendimento instaladas no município ao qual o distrito se vincula;

i) modalidade de distribuição;

j) modalidade de distribuição em dezembro de 2020;

k) modalidade de distribuição em dezembro de 2024;

l) indicação de atendimento pleno às condições dispostas nesta Portaria quanto à universalização de distribuição. Em caso de não conformidade, indicar o motivo;

m) quantidades, consolidadas por tipo de inconformidade, de distritos ofensores quanto à modalidade de distribuição; e

n) quantidade de distritos que atendem às condições dispostas nesta Portaria quanto à universalização de distribuição e respectivo percentual de atingimento da meta, conforme o Anexo II;



II - total de postagens dos objetos mencionados no art. 3º e as respectivas quantidades de entregas realizadas no prazo, conforme o Anexo III, discriminadas por Superintendência Estadual de destino e por modalidade; e

III - total das notas de avaliação da satisfação dos clientes com o atendimento na rede de atendimento, juntamente com a quantidade de avaliações por Superintendência Estadual, conforme o Anexo V.

Parágrafo único. A formatação das tabelas para encaminhamento dos dados mensais pela ECT será determinada pelo Ministério das Comunicações.

Art. 19. A ECT enviará ao Ministério das Comunicações, anualmente, até 31 de outubro, relatórios analítico e sintético com a redução bruta individual das emissões de gases de efeito estufa dos escopos 1, 2 e 3, referente ao primeiro semestre de cada ano, conforme o Anexo IV.

Art. 20. A ECT enviará ao Ministério das Comunicações, até 30 de abril de cada ano do quadriênio 2026-2029, um relatório anual contendo os seguintes tópicos referentes ao exercício anterior:

I - análise dos resultados alusivos aos Anexos I, II, III, IV e V;

II - detalhamento das ações implementadas no ano em avaliação que contribuiram para o cumprimento das metas dos Anexos I, II, III, IV e V. Em caso de não atingimento da meta anual, apresentar relato das ações e dos planos de melhoria a serem executados para o seu alcance no exercício seguinte;

III - avaliação do desempenho dos canais de atendimento, estratificado por tipo de canal, de modo a aferir a contribuição efetiva desses canais para a universalização dos serviços de atendimento postal básicos; e

IV - comparação, em cada distrito, da modalidade de distribuição com os respectivos dados de dezembro de 2020 e de dezembro de 2024, com justificativa de eventual ocorrência dos retrocessos vedados no art. 11.

Art. 21. As metas anuais de universalização com atendimento, de distribuição e de redução de emissão de GEE dispostas nos Anexos I, II e IV devem ser alcançadas pela ECT até o mês de dezembro de cada ano.

Art. 22. As metas anuais de qualidade de entrega e de satisfação com atendimento dispostas nos Anexos III e V devem ser alcançadas pela ECT em todos os meses.

Art. 23. O Ministério das Comunicações poderá rever as metas da ECT, estabelecendo novas metas ou complementando as estabelecidas nesta Portaria.

Art. 24. A ECT deverá assegurar que todo município seja contemplado com pelo menos um canal de atendimento físico.

Art. 25. Fica revogada a Portaria MCOM nº 2.729, de 28 de maio de 2021.

Art. 26. Esta Portaria entra em vigor na data de 1º de janeiro de 2025.

JUSCELINO FILHO

ANEXO I

METAS PARA O ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS POSTAIS BÁSICOS: oferta de 100%

(cem por cento) das posições de atendimento conforme o art. 2º, inciso IX, o art. 4º desta Portaria

e quadro abaixo.

PADRÃO PARA A UNIVERSALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS POSTAIS BÁSICOS

ÍNDICE DE NECESSIDADE	QUANTIDADE DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO
0,1 < PAP < 0,69	Atendimento Parcial ⁽¹⁾
0,7 ≤ PAP < 1,49	1
1,5 ≤ PAP < 2,49	2
2,5 ≤ PAP < 3,49	3
3,5 ≤ PAP < 4,49	4



4,5 £ PAP < 5,49	5
5,5 £ PAP < 6,49	6
6,5 £ PAP < 7,49	7
7,5 £ PAP < 8,49	8
8,5 £ PAP < 9,49	9
9,5 £ PAP < 10,49	10
10,5 £ PAP < 11,49	11
Para índices de necessidade com valores superiores a 11,49 será adicionada uma (01) posição de atendimento a cada uma (01) unidade do índice de necessidade resultante do cálculo mencionado no inciso XI do art. 2º.	

⁽¹⁾ Atendimento parcial é a disponibilização do canal de atendimento ao cliente por, pelo menos, 4 horas em um dia útil da semana, desde que o distrito possua população acima de 499 habitantes.

ANEXO II

METAS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO POSTAL

Entrega Postal ⁽¹⁾ em Distritos com População Igual ou Superior a 500 habitantes

Metas Anuais de Distritos Atendidos até 31/12

Distritos Elegíveis Atendidos com Entrega Postal	
Ano	Percentual
2025	96,00%
2026	97,50%
2027	99,00%
2028	100,00%

(1) A entrega postal deverá ser realizada conforme disposto nos arts. 8º a 15 desta Portaria.

ANEXO III

METAS DE QUALIDADE DE ENTREGA

Indicadores e Metas de Qualidade para a prestação dos serviços postais básicos.

Válidos até 31 de dezembro de 2028

Prazos de Entrega dos Objetos Postais ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾						
Descrição do Serviço:	Prazo a partir da efetiva data de postagem ou hora de expedição:	Meta Percentual de Entrega no Prazo				
		2025	2026	2027	2028	
Carta e Cartão-Postal (simples e registrado)	Até 7 dias úteis	93,00%	93,00%	93,00%	93,00%	
Impresso (simples e registrado)	Até 15 dias úteis	93,00%	93,00%	93,00%	93,00%	
Encomenda não Urgente, sem valor declarado	Até 9 dias úteis	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	
(1) A contagem de dias úteis se dará de segunda a sexta-feira.						
(2) Em situações atípicas, caracterizadas como casos fortuitos ou de força maior, a apuração dos prazos será suspensa nas localidades afetadas apenas durante esse período.						
(3) Em caso de serviços postais básicos com prazos customizados ou regidos por cláusula de acordo de nível de serviço, devidamente formalizados por contrato comercial, não haverá interferência na apuração dessas metas, prevalecendo o estabelecido em contrato.						

ANEXO IV

METAS ANUAIS DE REDUÇÃO DE EMISSÕES DE GEE, UTILIZANDO A CALCULADORA DO PROGRAMA BRASILEIRO GHG PROTOCOL. ANO BASE: 2021 ⁽¹⁾					
INDICADOR	2021 (ano base)	2025	2026	2027	2028



Redução bruta de Emissões de Gases de Efeito Estufa incluindo Escopos 1 e 2 ⁽²⁾ (tCO ₂ e)	71.975,17	2.855,05	4.906,81	7.374,74	9.946,71
Percentual de Redução de Emissões de Gases de Efeito Estufa incluindo Escopos 1 e 2 ⁽²⁾	-	3,97%	6,82%	10,25%	13,82%
Redução bruta de Emissões de Gases de Efeito Estufa incluindo Escopos 1, 2 e 3 ⁽³⁾ (tCO ₂ e)	482.372,78	9.700,33	11.752,09	14.220,02	16.791,99
Percentual de Redução de Emissões de Gases de Efeito Estufa incluindo Escopos 1, 2 e 3 ⁽³⁾	-	2,01%	2,44%	2,95%	3,48%

(1) Os Correios integram a iniciativa da União Postal Universal (UPU) denominada Ação Climática descrita na Resolução C7/UPU. O ano base considerado na Ação Climática é 2021 e a meta de redução é de 30% até 2030 para os escopos 1 e 2, sendo os resultados parciais escalonados por definição dos operadores postais.

(2) As Metas estabelecidas para os escopos 1 e 2 consideraram os percentuais de descarbonização definidos na Ação Climática exposta da UPU, com escalonamento efetuado a partir de estudos dos Correios. O quantitativo de emissões em valores absolutos em 2021 foi de 71.975,17 tCO₂e considerando os escopos 1 e 2.

(3) As Metas estabelecidas para os escopos 1, 2 e 3 consideraram, além dos percentuais definidos na Ação Climática/UPU, também o Programa GHG Protocol Brasileiro, categoria Prata, onde são inventariados os três escopos, sendo o percentual de descarbonização do escopo 3 definido a partir de estudos dos Correios. O quantitativo de emissões em valores absolutos em 2021 foi de 482.372,78 tCO₂e considerando os escopos 1, 2 e 3.

ANEXO V

Meta de Satisfação com a Rede de Atendimento						
Válido até 31 de dezembro de 2028						
Tipo de Pesquisa	Prazos para envio da pesquisa	Metas				
		2025	2026	2027	2028	
<i>Customer Satisfaction Score</i> - CSAT Rede de Atendimento	D+1, dia após atendimento prestado pela agência	9,1	9,2	9,3	9,4	
(1) Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, Capítulo VI - Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos, art. 23, inciso II.						



Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.