

À Sociedade Brasileira,

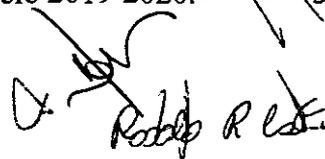
Os Correios apresentam o Relatório da Administração, relativo ao exercício de 2015, contendo os principais resultados alcançados, as informações que possibilitam o conhecimento da instituição, assim como seus objetivos, políticas e Demonstrações Financeiras.

## 1. Destaques do exercício de 2015

- I. Fortalecimento da governança corporativa e da estrutura organizacional da empresa com a aprovação do novo modelo empresarial dos Correios, que vem sendo implantado gradualmente.
- II. Aprovação do Ciclo 2015/2018 do Planejamento Estratégico Correios 2020, dando continuidade aos desafios definidos para o horizonte 2020, buscando, assim, alcançar o nível de uma empresa de classe mundial.
- III. Celebração de contrato de prestação de serviço logístico para os Jogos Olímpicos e Paralímpicos com o Comitê Rio 2016, após processo de concorrência internacional.
- IV. Realização de 19 eventos-teste com o intuito de identificar pontos de melhoria para a realização dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, com sucesso na execução da operação logística destes eventos.
- V. Confirmação dos Correios no topo do ranking de confiança e credibilidade diante da população brasileira por meio de pesquisas e prêmios.
- VI. Transferência das operações do Centro Internacional de Curitiba para novo edifício em condomínio logístico, ampliando a sua capacidade de operação de cargas internacionais, com pleno alfandeamento do recinto aduaneiro.
- VII. Implementação do Programa de Desenvolvimento de Lideranças - Líder 2020, como premissa para potencializar o desempenho das equipes e mobilizar esforços para o alcance dos objetivos traçados.
- VIII. Criação de mais de 52 mil Códigos de Endereçamento Postal (CEP) por logradouro, em 375 municípios de todo o País, o que representa incremento de 5,31% na quantidade de códigos existente.
- IX. Aquisição do sistema Transport Management System (TMS) para realizar a gestão da frota e o sistema Warehouse Management System Sythex (WMS Sythex), que permite controle absoluto de todas as operações logísticas em todas as suas fases.
- X. Consolidação e disseminação do Modelo de Desenvolvimento e Gestão de Produtos e Marketing (GPM), que possibilita o controle de marketing em todas as etapas do ciclo de vida do produto.
- XI. Instalação de 37 agências de Correios próprias. Dentre os municípios contemplados foram beneficiados 2,5 milhões de habitantes. O investimento executado em 2015 foi de R\$ 1,9 milhões.
- XII. Implementação do Programa Correios para Micro e Pequenas Empresas, com oferta de soluções personalizadas.
- XIII. Atualização do parque computacional por meio da aquisição de 52 mil equipamentos para atender às áreas de atendimento, operacional e administrativa.

## 2. Estratégia corporativa

Os Correios, no final da década passada, estavam diante do desafio de repensar suas estratégias. Promoveu-se então uma nova proposta de planejamento com o horizonte de longo prazo denominado “Correios 2020”, desdobrada em três ciclos estratégicos que balizam a implementação de sua estratégia: Ciclo 2011-2014, Ciclo 2015-2018 e Ciclo 2019-2020.



Roberto R. Costa



A construção deste planejamento apresenta por fundamentos a identidade corporativa, uma vez que esta representa a personalidade dos Correios, sendo composta por:

- I. Negócio: Soluções que aproximam.
- II. Missão: Fornecer soluções acessíveis e confiáveis para conectar pessoas, instituições e negócios, no Brasil e no mundo.
- III. Visão: Ser uma empresa de classe mundial.
- IV. Valores: Ética, meritocracia, respeito às pessoas, compromisso com o cliente, sustentabilidade.

O Planejamento Estratégico 2020 encontra-se no Ciclo 2015-2018, aprovado pelo Conselho de Administração, com desafios de médio e longo prazo para organização, determinando caminhos a serem percorridos no horizonte até 2020. Ainda tem por propósito a análise de resultados alcançados pelas grandes transformações oriundas do ciclo anterior e definição de novas ações, buscando, assim, promover um melhor atendimento à sociedade.

### 3. Perfil

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, sediada no Setor Bancário Norte – Quadra 1 – Bloco A - Brasília - DF, CEP 70.002-900, inscrita no CNPJ 34.028.316/0001-03, é pública de direito privado, vinculada ao Ministério das Comunicações.

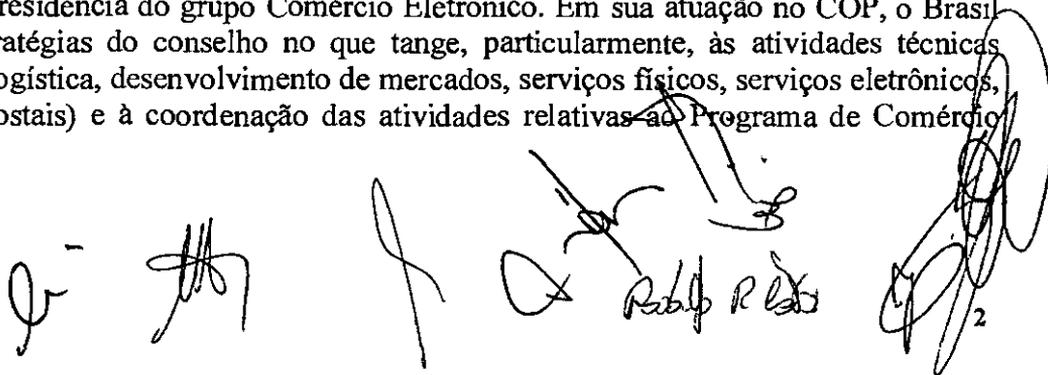
A Lei nº 12.490, de 16 de setembro de 2011, permite que os Correios tenham atuação no território nacional e no exterior, dentro das atividades compreendidas em seu objeto, constituam subsidiárias e adquiram o controle ou participação acionária em sociedades empresariais já estabelecidas. A exploração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

Com a edição da referida lei, tornou-se necessária uma nova revisão do estatuto, materializada com a edição do Decreto 8.016, de 17 de maio de 2013.

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

- I. Constituir subsidiárias, adquirir controles ou participações acionárias em sociedades empresárias, bem como proceder às alienações correspondentes, com vistas ao cumprimento de atividades dispostas no objeto social da ECT; e
- II. Gerir as relações de governança com as empresas subsidiárias criadas e com aquelas em que adquirir controles e participações societárias.

Os Correios ocupam a vice-presidência do Conselho de Operações Postais (COP) da União Postal Universal (UPU) e a presidência do grupo Comércio Eletrônico. Em sua atuação no COP, o Brasil ajuda a definir as estratégias do conselho no que tange, particularmente, às atividades técnicas (integração da cadeia logística, desenvolvimento de mercados, serviços físicos, serviços eletrônicos, serviços financeiros postais) e à coordenação das atividades relativas ao Programa de Comércio Eletrônico (Ecompro).



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

#### 4. Ambiente macroeconômico

No ano de 2015, a economia mundial caracterizou-se, majoritariamente, pela inexistência de sólida atividade econômica nas nações desenvolvidas e emergentes.

Na União Europeia, o Produto Interno Bruto (PIB) do terceiro trimestre demonstrou ligeiro avanço, influenciado pelo ainda modesto desempenho das principais economias do continente: Alemanha, França, Itália e Reino Unido.

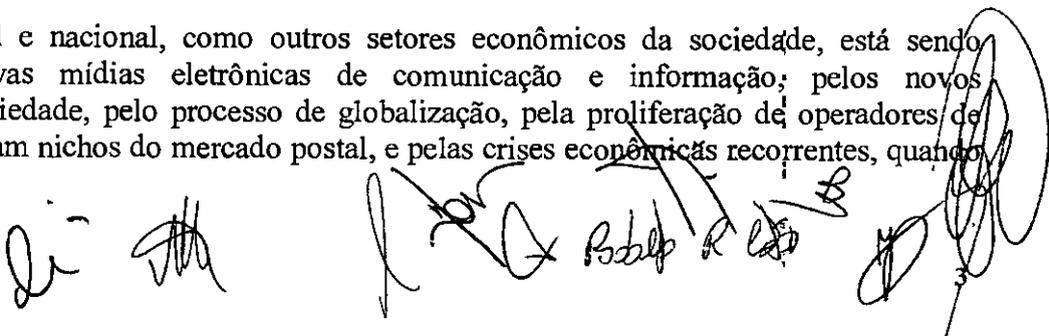
Na Ásia, o governo chinês anunciou o “Novo Normal”, mudança no eixo de desenvolvimento do País, com maior ênfase no consumo doméstico, serviços e empreendedorismo privado, em detrimento das exportações e investimento público. A nova diretriz, entretanto, ao priorizar agregados de menor peso no cômputo do PIB, resultou na desaceleração da economia chinesa, impondo pressões baixistas sobre os preços das *commodities* e impactos negativos sobre os principais mercados exportadores de tais produtos, como Brasil, Rússia e Austrália. Com o novo padrão de desenvolvimento, o governo de Pequim projeta taxas inferiores de expansão do PIB em comparação às observadas nas décadas de 1990 e 2000.

Os EUA, assim como no ano anterior, mantiveram-se em consistente expansão. Ainda que em menor ritmo, no comparativo a 2014, o PIB americano seguiu em crescimento no terceiro trimestre de 2015. A indústria permaneceu avançando, situando-se em nível superior ao do período pré-crise de 2008, não obstante aos efeitos negativos do desaquecimento da economia mundial sobre as exportações do setor. No mercado de trabalho, a taxa de desemprego atingiu o menor nível em oito anos (5%) e o avanço dos salários manteve-se em curso. O desempenho da economia americana levou o banco central, *Federal Reserve*, a elevar, após nove anos, a taxa de juros de 0,25% para 0,50% ao ano.

No Brasil, o cenário foi recessivo até o terceiro trimestre e os principais agregados da economia apresentaram desaceleração frente ao ano anterior, com destaque para o consumo, maior componente do PIB, e investimentos. O comércio internacional foi influenciado negativamente pela desaceleração dos principais parceiros comerciais do País: China e Argentina. Apesar da desvalorização cambial ocorrida em 2015 (41,81% em termos acumulados frente a 2014), o superávit comercial do ano foi amplamente influenciado pela queda proporcionalmente superior das importações (variação de 24,28% no acumulado entre jan/15 e dez/15 frente ao mesmo período de 2014). Já a correção de preços administrados (eletricidade, transporte público, água e esgoto, gasolina etc), aliada à desvalorização cambial, resultou na elevação dos principais índices de inflação no comparativo a 2014: o IPCA, inflação oficial, avançou 10,67%, ante 6,41% no ano anterior; o INPC, 11,28%, contra 6,23%; e o IGP-M, 10,54%, ante 3,69%.

#### 5. Ambiente postal

O setor postal mundial e nacional, como outros setores econômicos da sociedade, está sendo pressionado pelas novas mídias eletrônicas de comunicação e informação; pelos novos comportamentos da sociedade, pelo processo de globalização, pela proliferação de operadores de baixo custo, que exploram nichos do mercado postal, e pelas crises econômicas recorrentes, quando



não locais e internacionais, as quais reverberam globalmente em função das interdependências, cada vez mais patentes, dos países.

A substituição da correspondência em suporte de papel pelas novas mídias eletrônicas é estrutural e irreversível, mas seu ritmo é variável, tendo em vista as diferenças das taxas de penetração das novas tecnologias nas regiões do mundo. Todavia, mesmo que ainda haja baixa popularidade das novas mídias em alguns países, esse é um movimento que não pode ser desconsiderado por nenhum correio que tenha a meta de operar com sustentabilidade financeira.

As principais tendências de mercado são relacionadas a força dos *e-marketplaces*; requisitos de mobilidade, interatividade e suas tecnologias; ampliação de canais de vendas para encomendas; impactos das novas configurações sociais, avanço de soluções de economia compartilhada (*crowd-shipping*); uso de tecnologias *Big Data*; aumento das demandas de consumo fora das grandes cidades e crescimento das demandas por serviços especializados (frágeis, grandes dimensões, perecíveis - certificações e licenciamentos).

O aumento da concorrência e os novos comportamentos dos consumidores demandam cada vez mais flexibilidade do processo postal, em especial em relação à entrega final, além da segurança, confiabilidade, integridade e confidencialidade, atributos clássicos dos serviços postais em todo o mundo.

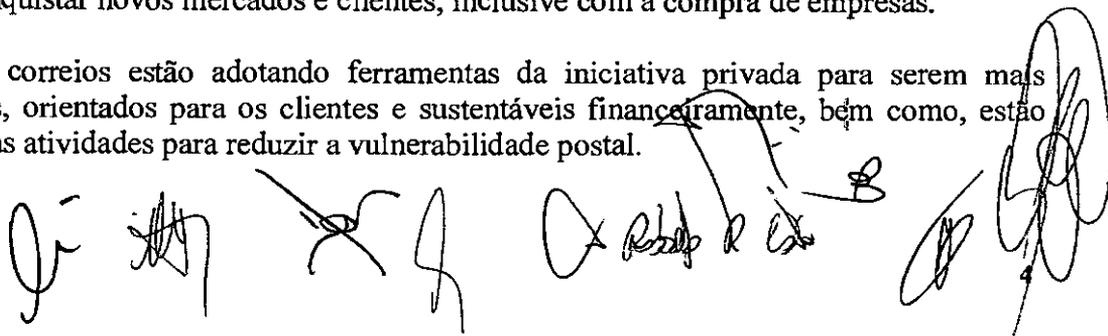
A União Postal Universal (UPU) estimou o tráfego doméstico total de objetos de correspondência, para 2014, em 323,9 bilhões de objetos, 110,4 bilhões a menos em relação ao tráfego de 2001. O tráfego total de 2014 (327,4 bilhões de objetos) foi reduzido 2,6% em relação ao tráfego de 2013. A maior queda ocorreu no tráfego internacional (-7,3%). Esses dados mostram que a redução do tráfego é uma realidade concreta.

Segundo a UPU, em 2004, 50,7% das receitas postais globais eram oriundas do segmento de correspondência e, em 2014, essa participação caiu para 41,8%. Considerando o bloco dos correios dos países industrializados, a participação dos negócios de correspondência era de 63,7% em 2004 e 52% em 2014. Ainda, as encomendas postais e os serviços de logística (19,1%) foram a segunda maior fonte de receitas para o conjunto dos 192 correios membros, em 2014, e, em terceiro lugar, os serviços postais financeiros (17,1%). Enquanto que, em 2004, serviços financeiros eram a segunda maior fonte (16,3%) seguido das encomendas postais e dos serviços de logística (9,7%).

No contexto da racionalização de despesas, a UPU estimou que, em 2014, havia 5,2 milhões de empregados postais diretos nos correios em todo o mundo, 425 mil a menos em relação ao ano pico 2008, quando foram contabilizados 5,7 milhões de empregados. A maior redução de postos de trabalho no setor postal ocorreu nos correios dos países industrializados. Em 2014, eram 2,4 milhões de empregados, 276.197 empregados a menos em relação a 2008.

Diante deste cenário, os correios dos países industrializados e o brasileiro estão adotando o receituário econômico clássico, considerando as iniciativas: diversificação das atividades para compensar as perdas com o negócio correspondências; parcerias com outros setores econômicos; incorporação de tecnologias de ponta para simplificar e reduzir despesas em toda a cadeia produtiva postal e facilitar a vida dos consumidores; foco em atividades geradoras de receitas relevantes; e estratégias para conquistar novos mercados e clientes, inclusive com a compra de empresas.

Em suma, muitos correios estão adotando ferramentas da iniciativa privada para serem mais eficientes, flexíveis, orientados para os clientes e sustentáveis financeiramente, bem como, estão investindo em outras atividades para reduzir a vulnerabilidade postal.



## 6. Desempenho econômico-financeiro

### 6.1 Grandes números

Os Correios apresentaram expansão de seus negócios com aumento de 6,71% na receita nominal de vendas, passando de R\$ 16,6 bilhões em 2014 para R\$ 17,8 bilhões em 2015. A receita total cresceu em 6,48%, passando de R\$ 17,7 bilhões para R\$ 18,8 bilhões. Ressalte-se que a revisão das tarifas postais nacionais e internacionais dos Correios, sob a forma de recomposição, só ocorreu no mês de dezembro, com atualização de preços de serviços como carta, telegrama, Franqueamento Autorizado de Cartas (FAC) e malote. A recomposição autorizada pela Fazenda foi de 8,89% e as tarifas acumulavam defasagem em relação à inflação desde 2012.

Os segmentos mensagem, encomendas/SEDEX e serviços financeiros foram os que mais impactaram o desempenho positivo das receitas de vendas. O crescimento da receita da empresa foi, basicamente, impulsionado pelo desempenho do segmento de mensagem (FAC e carta), o qual representa 47,61% da receita de vendas e teve crescimento de 6,19%, alcançando um montante de R\$ 8,4 bilhões.

A despesa total cresceu, de 2014 para 2015, 18,53%, passando de 17,6 bilhões para R\$ 21 bilhões impactadas representativamente pelo benefício pós-emprego (saúde e trabalhista), com R\$ 1,3 bilhões, gastos com saúde de R\$ 1,8 bilhão e contingências e precatórios, com R\$ 144,5 milhões.

Os Correios apresentaram prejuízo de R\$ 2,1 bilhões. Os ativos somaram R\$ 15,5 bilhões, apresentando uma redução de 7,84% em 12 meses. O Patrimônio Líquido é de R\$ 1.463 milhões, redução de 45,07% nos 12 meses.

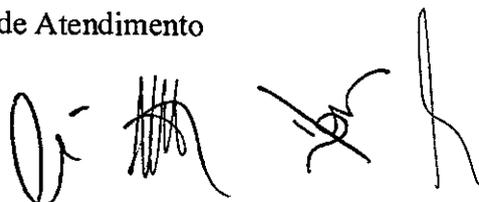
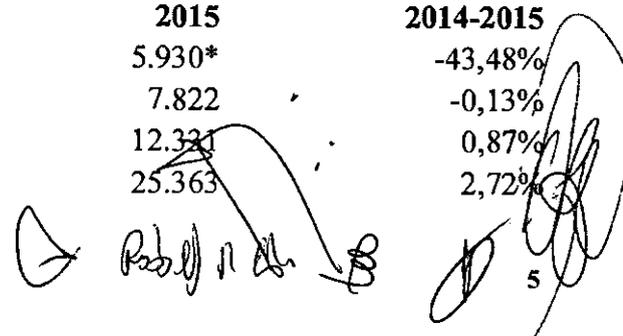
	R\$ milhões		
<b>Resultado</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014-2015</b>
Receita Bruta de Venda	16.648	17.765	6,71%
Receita Líquida de Venda	16.055	17.139	6,75%
Despesa Total	17.683	20.960	18,53%
Resultado Líquido	10	-2.121	***
Resultado Financeiro	286	271	-5,24%

	R\$ milhões		
<b>Patrimoniais</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014-2015</b>
Ativo	16.828	15.509	-7,84%
Imobilizado	6.561	6.633	1,10%
Patrimônio Líquido	2.663	1.463	-45,06%

<b>Indicadores</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014-2015</b>
EVA	-416	-2.481	-496,39%
RPL	0,27%	-79,66%	***

\*\*\* Crescimento acima de 1.000%

<b>Dados Estruturais</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014-2015</b>
Unidades	10.492	5.930*	-43,48%
Edificações	7.832	7.822	-0,13%
Rede de Atendimento	12.225	12.321	0,87%
Frota	24.691	25.363	2,72%

Funcionários	120.461	118.220	-1,86%
--------------	---------	---------	--------

\* O quantitativo de unidades de distribuição já está incluso no total de agências

Perfil dos Empregados	2014	2015	2014-2015
Empregados			
Feminino	28.243	27.599	-2,28%
Masculino	92.218	90.621	-1,73%
Escolaridade			
Fundamental Incompleto	1.160	1.079	-6,98%
Fundamental	2.616	2.463	-5,85%
Ensino Médio	88.452	85.625	-3,20%
Graduação	28.233	29.053	2,90%
Rotatividade de Empregados (%)	4,3	1,7	-60,70%

## 6.2 Quadro demonstrativo das variações da receita por segmento

Em 2015, o resultado na venda de produtos e serviços obteve 5,22% de incremento em relação ao ano anterior. Destaques que influenciaram as receitas por segmento em relação ao mesmo período do exercício anterior:

Receitas	2014	2015	2015-2014	RS milhões 2015-2014
<b>Receita de Vendas (Bruta)</b>	<b>16.883</b>	<b>17.765</b>	<b>5,22%</b>	<b>882</b>
Mensagem	7.965	8.458	6,19%	493
Encomenda	5.396	5.768	6,89%	372
Serviços Financeiros*	1.040	1.164	11,92%	124
Marketing	806	711	-11,79%	-95
Malote	474	480	1,27%	6
Logística	534	473	-11,42%	-61
Internacional	421	433	2,85%	12
Conveniência	236	272	15,25%	36
Outros	11	6	-45,45%	-5

\* Somadas as receitas das luvas com Banco Postal em 2014

## 7. Negócios

### 7.1 Segmentos de negócio

#### 7.1.1 Mensagem

O segmento de mensagem propicia serviços para o envio de correspondências particulares, sociais e comerciais. Esse segmento é composto por vários produtos, sendo que os principais são carta e FAC.

Uma das características da carta é a possibilidade de envio de correspondência com até 500 gramas, embora a maior quantidade de cartas transitadas nos Correios pese 20g. Outro benefício para esse produto é que podem ser utilizados os serviços adicionais, que melhoram a sua qualidade, quais sejam: registro, aviso de recebimento, mão própria, entre outros.



O FAC atende a grandes corporações, mediante contrato. Sua principal característica é distribuir grandes volumes de objetos de forma prática e rápida. Além disso, também propicia serviços adicionais, inclusive, devolução eletrônica, sem a necessidade de devolução física do objeto.

O desempenho do segmento foi de R\$ 8,4 bilhões, crescimento de 6,19% em relação a 2014 e incremento de R\$ 493 milhões.

### 7.1.2 Encomenda

Consiste na remessa por via postal, em âmbito nacional, de objetos de até 30 quilogramas, acondicionados em embalagens apropriadas que contenham materiais com ou sem valor mercantil, inclusive documentos.

O segmento oferece diversas modalidades, conforme necessidade de prazo dos clientes: SEDEX, SEDEX Hoje, SEDEX 10, SEDEX 12, e-SEDEX e PAC.

O desempenho do segmento foi de R\$ 5,7 bilhões, crescimento de 6,89% em relação a 2014 e incremento de R\$ 372 milhões.

### 7.1.3 Serviços financeiros

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.

O desempenho do segmento foi de R\$ 1,1 bilhão, crescimento de 11,92% e incremento de R\$ 124 milhões em relação a 2014.

Em 2015 foram abertas aproximadamente 670 mil contas correntes, com mais de 170 milhões de transações bancárias realizadas e concedido crédito na ordem de R\$ 316 milhões.

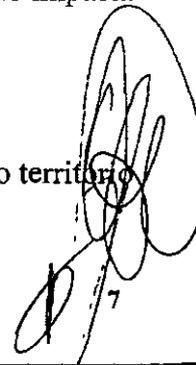
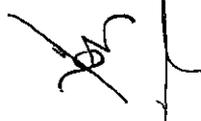
### 7.1.4 Marketing

Os principais serviços são Mala Direta e Entrega Direta. O primeiro trata-se de mensagem publicitária com objetivo de possibilitar aos usuários a venda de produtos e serviços, divulgações, lançamentos, promoção de eventos, prospecção e fidelização de clientes. É uma mídia poderosa, personalizável e eficaz. Permite a inclusão de brindes, amostras ou cupons de resposta. Já a Entrega Direta é um serviço específico para a distribuição em domicílio de publicações periódicas, boletins, catálogos e tabloides promocionais.

O desempenho do segmento foi de R\$ 711 milhões, 11,79% menor em relação a 2014. O desempenho negativo é atribuído, principalmente, ao serviço de Mala Direta (postal e domiciliária), com decréscimo de R\$ 95 milhões. Ressalta-se que no ano anterior houve eleição, fato que impacta diretamente a rubrica.

### 7.1.5 Malote

Serviço de coleta, transporte e entrega com regularidade e frequência definidas, em todo o território nacional, de remessa agrupada de objetos de qualquer natureza.



Permite o trâmite de documentos/objetos entre unidades de um mesmo órgão e/ou de órgãos diferentes, agilizando e facilitando o fluxo de informações, documentos e objetos. O contratante escolhe os dias de frequência semanal de expedição dos malotes e os Correios coletam e entregam nos destinos conforme programação.

O desempenho do segmento foi de R\$ 480 milhões, aumento de 1,27% em relação a 2014 e incremento de R\$ 6 milhões.

### 7.1.6 Logística

A logística nos Correios abrange soluções nacionais e internacionais, que contemplam também os produtos e serviços definidos pela convenção e regulamentos da UPU.

A logística nacional disponibiliza ao mercado soluções de gestão da cadeia de suprimentos, desde a coleta, consolidação, tratamento (*cross-docking*), transporte até a armazenagem, gestão de estoques, distribuição e logística reversa para bens diversos, incluindo soluções de importação e exportação, soluções para o *e-commerce*, *track & trace* e serviços de pós-vendas.

A logística internacional visa atender as necessidades de mercado com soluções baseadas no intercâmbio internacional de documentos, mercadorias e informações, bem como promover a internacionalização com presença no exterior, por meio de operações logísticas de consolidação, armazenagem e distribuição de cargas e documentos diversos.

A receita de 2015 foi de R\$ 473 milhões, decréscimo de 11,42% em relação a 2014 e redução de R\$ 61 milhões.

### 7.1.7 Internacional

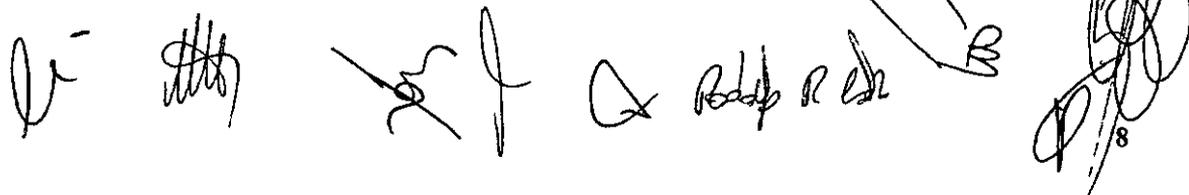
Os serviços postais internacionais são, em sua maioria, decorrentes da adesão do Brasil à Convenção Postal Universal. Assim, congregados por meio da UPU, os correios mundiais formam entre si a maior rede logística, atingindo cidades em mais de 200 países. Os Correios são responsáveis pela entrega de remessas postais oriundas de outros parceiros, o que inclui compras realizadas em sites no exterior.

No Brasil, os Correios oferecem várias modalidades de serviços internacionais para o envio de documentos, correspondências, bens e mercadorias. Destacam-se os serviços Importa Fácil e o Exporta Fácil.

A receita do segmento em 2015 foi de R\$ 433 milhões, crescimento de 2,85% em relação ao mesmo período de 2014 e incremento de R\$ 12 milhões.

O bom desempenho foi motivado pelo constante crescimento nas receitas de importação, influenciado principalmente pela valorização do dólar em 2015.

Para propiciar que os Correios também troquem, com outros países, informações sobre as remessas postadas no Brasil, em 2015 foi implantado nas agências o novo sistema de postagem para os serviços internacionais. Este sistema permite a captura eletrônica de todas as informações da remessa para envio ao correio e a aduana de destino, criando previsibilidade para a nossa exportação por via postal.



### 7.1.8 Conveniência

Caracteriza-se por uma linha de produtos e de serviços, com variedade de opções, contemplando itens complementares a outros segmentos, como caixas de encomendas e envelopes; serviços financeiros de transferência de valores e de venda de títulos de capitalização; serviços eletrônicos, a exemplo da certificação digital e serviços de utilidade pública, como o Achados e Perdidos. O segmento faz a gestão dos selos postais comemorativos e personalizados, com os quais são divulgados eventos relevantes, comemorações expressivas, promoção de marcas, lançamentos de produtos e serviços de instituições públicas e privadas, além de fatos de natureza pessoal, como aniversários de pessoas, casamentos, comemorações e outras manifestações de cunho social.

O desempenho do segmento foi de R\$ 272 milhões, aumento de 15,25% em relação ao mesmo período de 2014 e incremento de R\$ 36 milhões.

### 7.2 Projetos

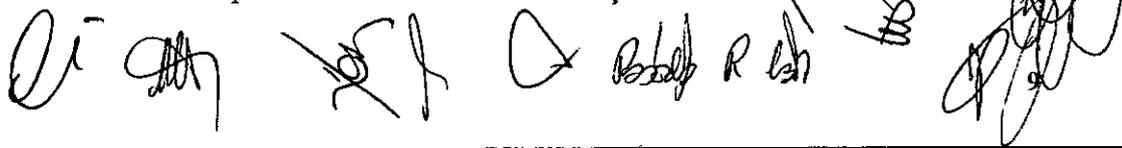
- I. STER (Sistema de Serviços de Terceiros) – Com o objetivo de transformar as unidades de atendimento em centros de multisserviços, valendo-se dos seus atributos mais relevantes – capilaridade e confiança, foi desenvolvida a plataforma STER, que permitirá a massificação de serviços ao cidadão, a exemplo dos oferecidos pelos Departamentos Estaduais de Trânsito (Detran), em que todos os municípios não atendidos por esse órgão poderão contar, por exemplo, com a emissão de primeira e segunda vias da Carteira Nacional de Habilitação, renovação de exames, licenciamento anual, segunda via do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) e do Certificado de Registro de Veículo (CRV), emissão de multas e outros serviços.
- II. Olimpíadas Rio 2016 – O contrato prevê macroprocessos da operação logística, relacionados a armazenagem, transporte, logística nas vilas e *venues* de competição ou não-competição, entrega de encomendas nacionais e internacionais, projetos especiais – medalhas, *antidoping*, perdidos e achados, pontos de vendas de ingressos, armas de fogos e munição. Em números, o evento esportivo é considerado o maior do planeta. Os jogos terão 30 milhões de itens a serem movimentados para preparar e montar os palcos por onde passarão quase 15 mil atletas de 206 países, na cidade do Rio de Janeiro, no próximo ano, além das quatro cidades do futebol (São Paulo, Brasília, Belo Horizonte e Salvador).
- III. Atualização, aquisição e instalação de máquinas de triagem de encomendas em 11 unidades.
- IV. Aquisição e instalação de máquinas de triagem de cartas.
- V. Desenvolvimento dos projetos de arquitetura e engenharia para a construção do Centro Integrado de Tecnologia e Controle Operacional (CITCO).

## 8. Gestão corporativa

### 8.1 Governança corporativa

O núcleo de governança é constituído pela Assembleia Geral, Conselho Fiscal, Conselho de Administração, Comitê de Auditoria, Comitê de Estratégia e Riscos, Comitê de Remuneração e Sucessão, Auditoria e Ouvidoria.

A Diretoria Executiva é composta por um presidente e oito vice-presidentes. O presidente tem a função de representar institucionalmente a empresa no âmbito nacional e internacional; exercer a liderança da identidade organizacional e direcionar a organização para a execução das diretrizes fixadas pelo Estatuto dos Correios e pelo Conselho de Administração.



## 8.2 Tecnologia

O ano de 2015 foi de continuidade na modernização dos recursos de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação dos Correios, com foco nos principais macroprocessos: produção, rede, serviços de rede, segurança da informação, microinformática e telefonia.

Com relação à produção, foi implantada a infraestrutura de nuvem privada, novos servidores foram instalados, a infraestrutura de banco de dados foi atualizada e foi contratada a infraestrutura de *backup* corporativo.

No macroprocesso rede foi um ano de renovação e consolidação das novas infraestruturas e serviços de conectividade, provendo assim os recursos necessários à comunicação da empresa, entre os seus funcionários e clientes. Dentre os desafios que foram enfrentados destacam-se: licitação da nova rede corporativa do Correios; implantação da nova infraestrutura de conectividade dos *Data Centers* dos Correios; implantação da nova infraestrutura de *switch* de conteúdo; implantação das novas infraestruturas de redes locais da sede e subsedes.

No macroprocesso microinformática, os equipamentos obsoletos foram substituídos mediante a aquisição de cerca de 52 mil equipamentos, entre microcomputadores, impressoras, leitores e balanças. Na vertente da infraestrutura foi contratado o serviço de gestão da telefonia e modernizado o sistema da sede e subsedes.

O Plano Anual de Contratações de TIC (PAC-TIC), em consonância com a Lei Orçamentaria Anual (LOA) para o ano de 2015, previu a execução de investimentos na ordem de R\$ 168,2 milhões. Foi executado 97% do planejado (R\$ 164,3 milhões).

**Sistemas** - Seguindo a tendência na área de mobilidade, os Correios promoveram novas soluções para interatividade de seus clientes. Entre as soluções mais importantes estão o rastreamento de objetos, consulta a preços e prazos, pedidos de informação e busca de agências utilizando aparelhos celulares.

No tratamento interno, a mobilidade também se faz presente com o Sistema de Rastreamento de Objetos (SRO - Móvel), de uso dos carteiros, que otimiza o controle das entregas e provê economia e sustentabilidade real com a substituição de controles em papel. A fidedignidade e a qualidade do fluxo de objetos é percebida pelo cliente, que acompanha o trâmite de suas postagens mediante o recebimento de mensagens eletrônicas do tipo *Short Message Service* (SMS).

Em virtude dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, em que os Correios atuarão como operador logístico oficial, várias soluções tecnológicas e aprimoramentos em sistemas estão sendo testadas e desenvolvidas, visando prover toda a confiabilidade e garantir a eficiente prestação de serviços voltados àquele evento.

Nos contextos do atendimento em agências, um novo sistema de gestão de filas garantirá melhor controle e comodidade aos clientes. O fluxo de atendimento será otimizado em conformidade com a legislação vigente.

## 8.3 Controles corporativos

### 8.3.1 Ouvidoria

Em 2015, a Ouvidoria recebeu 70.944 manifestações, sendo a maioria referente a objetos postados. A partir da análise das manifestações dos clientes e processos da empresa, a área apresentou 3



10

recomendações de melhoria. A Ouvidoria analisa todas as sugestões registradas no sistema Fale Conosco e encaminha para as áreas responsáveis pelos respectivos assuntos. Em 2015 foram catalogadas 1.098 sugestões.

### 8.3.2 Segurança Empresarial

Em 2015, os Correios dispenderam R\$ 227 milhões entre investimentos e outros gastos com segurança empresarial nas unidades operacionais e de atendimento ao público visando a mitigação de riscos ao patrimônio e, sobretudo, aos empregados e clientes. Os principais investimentos ocorreram em circuito fechado de TV, alarmes, cofres, vigilância, escolta armada, porta detectora de metais e monitoramento de alarmes e veículos.

Os Correios possuem acordo de cooperação técnica com a Polícia Federal visando a coordenação e/ou execução de ações integradas, destinadas à prevenção e repressão a ilícitos penais, bem como ao planejamento de ações e desenvolvimento de projetos institucionais e de interesse comum, voltados para a área de recursos humanos, inteligência e tecnologia da informação, dentre outros.

### 8.3.3 Controles Internos, Compliance e Gestão de Riscos

Na reestruturação dos Correios, foram criados os Departamentos de Compliance/Gestão de Riscos e Controles Internos. Busca-se, a partir da instalação dessas áreas, na atuação como segunda linha de defesa, o fortalecimento dos controles dos processos organizacionais, da prevenção de erros e fraudes e da possível redução de perdas. As principais missões atribuídas a essas áreas são:

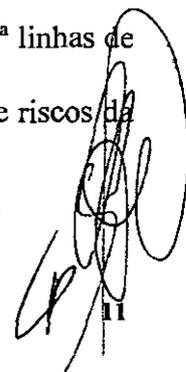
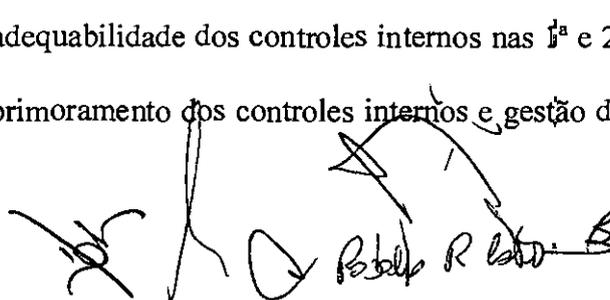
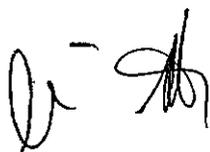
- I. Gerir e disseminar modelos, metodologias, programas, normas e instrumentos de identificação, avaliação, controle, mitigação e monitoramento de riscos e controles nos processos organizacionais da empresa.
- II. Realizar ações de prevenção, comunicação e treinamento vinculadas às leis, normas e regulamentos voltados à integridade organizacional.

### 8.3.4 Auditoria

A auditoria interna é uma atividade independente e objetiva de avaliação (*assurance*) e de consultoria, desenhada para adicionar valor e melhorar as operações empresariais, de acordo com o conceito oferecido pelo IIA (Instituto dos Auditores Internos do Brasil). No modelo proposto de três linhas de defesa, a auditoria ocupa a 3ª linha, cuja principal função é: “Dar segurança à alta administração em sua busca pela consecução dos objetivos organizacionais, oferecendo-lhe informações relevantes acerca do estado dos controles internos da empresa, obtidas por meio de auditorias internas e externas”.

As principais macroatividades da área são:

- I. Realizar auditorias nos processos e órgãos da empresa de acordo com as normas vigentes, constantes do Plano de Anual de Atividades de Auditoria (PAINT), e nas demais demandas apresentadas pelos clientes externos e internos, aprovadas pelo Conselho de Administração.
- II. Avaliar o funcionamento e a adequabilidade dos controles internos nas 1ª e 2ª linhas de defesa.
- III. Apoiar ações que visem ao aprimoramento dos controles internos e gestão de riscos da empresa.



## 9. Qualidade e confiança

**Qualidade operacional** - Alcançou o resultado de 95,1% da meta estabelecida. Sua aferição é realizada por meio do Índice de Qualidade ao Cliente, englobando os principais segmentos de produtos, como Mensagens, Encomendas, Internacional e Logística Integrada.

**Padronização e melhoria de processo** – Alinhado à Portaria do Ministério das Comunicações nº 6.202 de 13 de novembro de 2015, anualmente as unidades de atendimento são avaliadas nos seus processos de atendimento e comunicação visual, buscando manter e melhorar constantemente a prestação dos serviços e o ambiente das agências com foco no cliente.

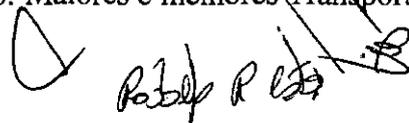
Os Correios realizam continuamente o programa de padronização de suas unidades, com intuito de verificar os procedimentos operacionais e de atendimento a seus clientes, de forma a garantir a qualidade e a eficácia dos serviços e buscar a racionalização dos processos, bem como a redução de custos. Como resultado das verificações, cabe destacar o quantitativo de unidades que obtiveram menção Diamante ou Ouro, iniciando com as agências que somam o maior número de órgãos instalados no País:

- I. Rede de Agências: 2.070 unidades;
- II. Unidades de Distribuição Domiciliária: 91 unidades;
- III. Centros de Gestão da Frota e Terminais de Carga: 7 unidades.

**Certificação** - A Associação Portuguesa de Certificação (APCER) auditou a gestão dos processos da Central de Operações Financeiras de Belo Horizonte (CEOFI/BH) e concluiu pela manutenção do Certificado NBR ISO 9001:2008, conferido aos Correios pela gestão do controle da movimentação financeira realizado nas 7.655 unidades que compõem a rede de atendimento.

## 10. Reconhecimentos recebidos no exercício de 2015

<b>Categoria</b>	<b>Data</b>	<b>Reconhecimento</b>
Serviços Públicos	Mar/15	Jornal Estado de Minas: Marca mais Prestigiada.
Inovação	Abr/15	MP/ENAP: Inovação na Gestão Pública Federal - Logística Reversa
Serviços	Jul/15	Revista Exame: Melhores e Maiores 2015
Sustentabilidade	Ago/15	MarketAnalysis: 7ª empresa mais sustentável do Brasil
Institucional	Ago/15	Seleções/Ibope: Instituição mais confiável
Logística e Transporte	Set/15	Negócios da Comunicação: Empresa que melhor se comunica com os jornalistas
Serviços	Out/15	Top of Mind/Folha de São Paulo: Marcas de serviços mais lembradas pelo consumidor
Logística	Out/15	ILOS: Melhores prestadores de serviços logísticos do Brasil
Pró-Equidade de Gênero	Nov/15	Governo Federal: 2º Selo Pró-Equidade de Gênero
Courier	Dez/15	Transporte Moderno: Maiores e melhores Transporte

  
12

Categoria	Data	Reconhecimento
Serviços Públicos	Dez/15	Consumidor Modemo: Empresa que mais respeita o consumidor
Boas práticas	Dez/15	CGU: Aprimoramento das apurações disciplinares e de responsabilização de entes privados

## 11. Infraestrutura

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, oferecendo o encaminhamento e recebimento de objetos postais (cartas, telegramas e encomendas) e viabilizando ainda a prestação de serviços de transferências financeiras (pagamento de contas, recebimento de benefícios, remessas de numerários e serviços bancários básicos) por intermédio do Banco Postal.

A infraestrutura predial é composta por mais de 7.822 edificações (próprias e de terceiros), com aproximadamente 3,5 milhões de metros quadrados de área construída, que é utilizada por suas unidades de atendimento, operacionais e de suporte administrativo.

**Transportes** – A malha de transporte nacional é constituída dos modais aéreo e de superfície com a finalidade de atender a transferência de carga interestadual, mediante a terceirização de serviços, e conta com 18 aeronaves e 594 caminhões para operacionalizar o transporte diário de carga.

Em complemento à malha nacional, há a malha regional, cuja finalidade é permutar carga entre os municípios da mesma regional, bem como entregar em domicílio cartas e encomendas

A frota própria é de 25.363 veículos, incluindo motocicletas e veículos leves e pesados, recursos estes localizados em todos os estados e empregados, principalmente, no apoio à distribuição domiciliária de correspondências e encomendas, bem como na transferência intermunicipal de carga postal.

**Aquisição de veículos** – Foram incorporados à frota mais 1.393 veículos destinados à renovação, ampliação e reversão de locação da frota de terceiros. Ainda foram disponibilizados às unidades operacionais mais oito rebocadores de *dolly* (transportador de palete aeronáutico) para executar a movimentação de carga, alcançando o montante de R\$ 92,1 milhões a título de investimento no processo produtivo.

**Operacional e atendimento** - Compõem também a estrutura operacional 5.930 unidades especializadas nas atividades de gestão da frota, de tratamento, de cartas e encomendas, de entrega, de embarque/desembarque da carga, de logística.

Tipo	Quantidade
Centro de Distribuição – CD	2
Centro de Distribuição Domiciliária – CDD	968
Centro de Entrega de Encomendas – CEE	124
Centro de Logística Integrada – CLI	55
Centro de Serviços Telemáticos - CST	3
Centro de Transporte Operacional - CTO	41
Centro de Tratamento de Cartas - CTC	16



Tipo	Quantidade
Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas - CTCE	25
Centro Internacional – CTCI	3
Centro de Tratamento de Encomendas - CTE	18
Unidade de Distribuição – UD*	4.665
Terminal de Carga Aérea e de Superfície - TECA	7
Centro de Gestão de Logística Integrada - CGLI	3
	<b>5.930</b>

\* Unidade de atendimento com distribuição postal domiciliária – Distribuição Externa. O quantitativo de unidades de distribuição já está incluso no total de agências.

A rede de atendimento dos serviços postais finalizou o exercício com 31.511 pontos, conforme quadro a seguir, distribuídos entre 6.480 agências próprias e 5.851 terceirizadas, totalizando 12.331 unidades de atendimento.

Algumas agências hoje também realizam distribuição interna de objetos postais, em situações de impossibilidade da entrega externa em área com restrição de entrega; objetos a cobrar pelo destinatário e entrega de objetos internacionais quando há necessidade de pagamento de tributos.

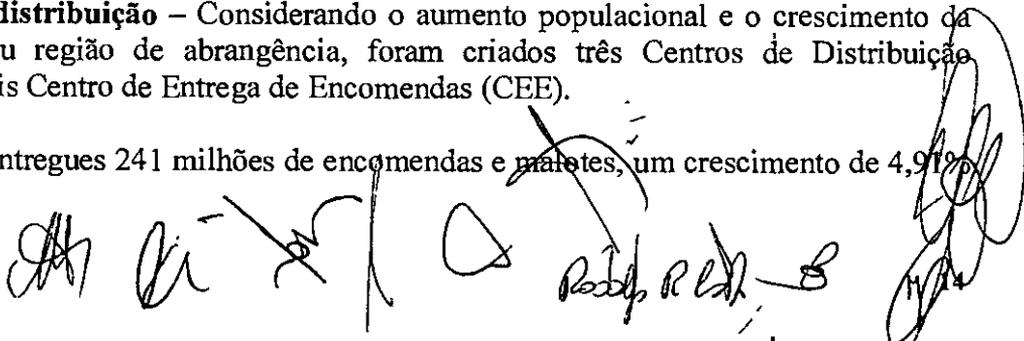
Rede de Atendimento	Quantidade
Agência de Correio – AC (próprias)	6.480
Agência de Correio Comercial – ACC I (permissionárias)	144
Agência de Correios Comunitária – AGC	4.669
Agência de Correio Filatélica – AF	31
Agência de Correio Franqueada – AGF/ACF	1.007
Caixas de Coleta – CC	17.865
Pontos de Venda de Produtos – PVP	1.315
<b>Total Geral</b>	<b>31.511</b>

**Agência para pequenos mercados** – Foram inauguradas, no exercício, 19 agências próprias para o atendimento em municípios com até 15 mil habitantes. O objetivo é simplificar a infraestrutura e reduzir custos. Além de melhorar a relação custo/operacional e receita dessas unidades, o novo formato de agência tem também a finalidade de universalizar o acesso aos serviços postais e ao Banco Postal.

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

**Plano de expansão da distribuição** – Considerando o aumento populacional e o crescimento da carga, por localidade ou região de abrangência, foram criados três Centros de Distribuição Domiciliária (CDD) e dois Centro de Entrega de Encomendas (CEE).

No ano de 2015, foram entregues 241 milhões de encomendas e pacotes, um crescimento de 4,91% em relação a 2014.



## 12. Investimento

Os Correios realizaram investimentos, neste último ciclo do Plano Plurianual (PPA) 2012-2015, de aproximadamente R\$ 2 bilhões, distribuídos entre ações que integram os programas finalísticos e contribuem para a universalização dos serviços postais.

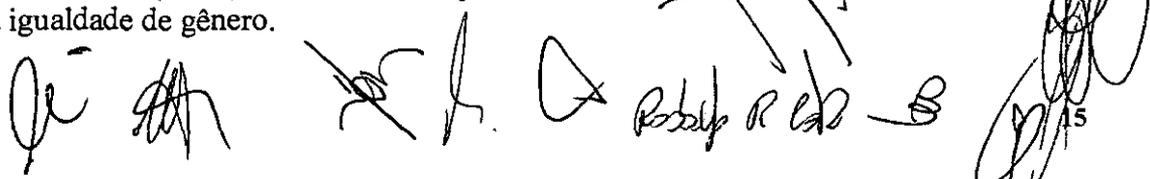
Apresenta-se a seguir o comparativo dos investimentos do biênio.

	R\$ milhões		
Investimento	2014	2015	2014-2015
<b>Investimento total</b>	<b>551,1</b>	<b>488,3</b>	<b>-11,40%</b>
<b>Modernização de veículos</b>	<b>182,8</b>	<b>99,5</b>	<b>-45,57%</b>
<b>Instalação de Agências Próprias</b>	<b>4,3</b>	<b>1,9</b>	<b>-55,81%</b>
<b>Instalação de Unidades de Tratamento</b>	<b>0</b>	<b>0,1</b>	<b>-</b>
<b>Instalação de Unidades de Distribuição</b>	<b>1,6</b>	<b>0,8</b>	<b>-50%</b>
<b>Instalação de Unidades de Logística</b>	<b>0,2</b>	<b>2,9</b>	<b>-</b>
<b>Instalação de Unidades Administrativas</b>	<b>21,3</b>	<b>14,9</b>	<b>-30,05%</b>
<b>Manutenção da Infraestrutura Operacional</b>	<b>194,5</b>	<b>203,9</b>	<b>4,83%</b>
Manutenção da Rede de Atendimento	117	68,1	-41,79%
Manutenção da Infraestrutura de Tratamento	40,4	106,1	162,62%
Manutenção da Infraestrutura de Distribuição	35,4	27,3	-22,88%
Manutenção da Infraestrutura de Logística	1,7	2,4	41,18%
<b>Tecnologia da Informação (TI)</b>	<b>146,4</b>	<b>164,3</b>	<b>12,23%</b>
Rede Corporativa e Produção	51	83,5	63,73%
Sistemas de Informação (Software)	49,9	6,2	-87,58%
Equipamentos de Informática (Hardware)	45,5	74,6	63,96%

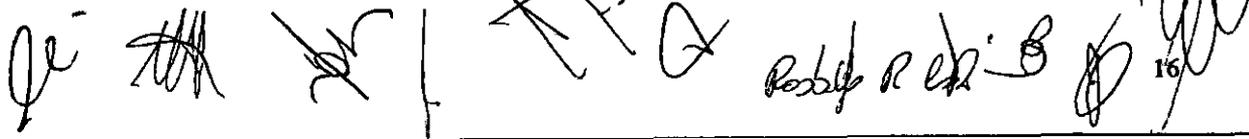
## 13. Responsabilidade socioambiental

Comprometidos com a questão socioambiental, alguns programas merecem destaque:

- I. Contratação de mais de quatro mil jovens, por meio do Programa Jovem Aprendiz, em todo o Brasil.
- II. Implementação do projeto piloto da modalidade a distância (EaD) do Programa Jovem Aprendiz para cumprimento da cota de aprendizagem dos Correios nas localidades em que não há estrutura educacional adequada e/ou o número de aprendizes não justificar a formação de turma presencial.
- III. Reinserção social e experiência profissional mediante convênios com as Secretarias de Justiça Estaduais e Conselho Nacional de Justiça de 50 reeducandos dos sistemas prisionais, em regime aberto ou semiaberto.
- IV. Realização da Jornada de Liderança Feminina, Seminários do Ciclo de Encontro das Estatais, Curso de Linguagem Inclusiva, entre outros, contando com a participação de mais de 2.600 empregados.
- V. Participação como membro do Comitê Nacional Impulsor Brasil ElesPorElas (HeForShe). Trata-se de um movimento mundial, conduzido pela Organização das Nações Unidas (ONU) - Mulheres, no qual ocorre a união dos homens em solidariedade pela igualdade de gênero.



- VI. Reafirmação e ampliação dos direitos das cidadãs e benefícios laborais com a assinatura do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) 2015/2016.
- VII. Inserção no mercado de trabalho de 1.076 pessoas com deficiência por meio do Programa de Sustentabilidade Social - Sensibilizar, Inserir, Mobilizar (SIM).
- VIII. Oportunidade de estágio para 1.233 estudantes de nível médio e de nível superior.
- IX. Campanha Papai Noel dos Correios: 836.342 cartas recebidas e 459.046 adotadas. Participaram da campanha 2.821 escolas e instituições, estabelecendo-se 705 parcerias com órgãos públicos e empresas
- X. Realização da 44ª edição do Concurso Internacional de Redação de Cartas com participação de 2.131 escolas e 3.698 redações.
- XI. Doação às cooperativas de 16 mil peças postais (camisas de carteiro e malotes), contribuindo para a geração de emprego e renda para diversas famílias.
- XII. Patrocínios esportivos em natação, tênis e handebol, com a inserção social de 3.701 crianças e adolescentes de baixa renda.
- XIII. Investimentos de R\$ 1,3 milhão nos projetos Movimento Down, Orquestra Criança Cidadã e Fábrica de Talentos Furacão, que beneficiam cerca de 927 crianças, adolescentes e adultos.
- XIV. Patrocínio em eventos na vertente ambiental: III Encontro dos Municípios com Desenvolvimento Sustentável, XI Salão Latino-americano de Veículos Elétricos, IV Seminário Internacional Frotas e Fretes Verdes, Fórum Internacional de Economia, Criatividade, Cultura e Arte, VI Congresso de Jornalismo Ambiental.
- XV. Realização do 3º Inventário Corporativo de Emissão de CO<sub>2</sub>: 86.398 toneladas de gás carbônico emitidos por fontes geradoras de propriedade e/ou controladas pela empresa na execução das atividades postais.
- XVI. Realização de Coleta Seletiva Solidária com 45 cooperativas de catadores de materiais recicláveis beneficiadas e destinação de 2.500 toneladas de resíduos.
- XVII. Disseminação dos conceitos e das práticas socioambientais implementadas pela empresa, assistida por mais de 16 mil empregados, por meio de Treinamento no Local de Trabalho (TLT) utilizando o vídeo como principal instrumento de material didático.
- XVIII. Adesão ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI), 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, possibilitando ganhos de eficiência, controle, transparência, redução de despesas, a exemplo do consumo de papel e de toner nas impressoras.
- XIX. Redução no consumo de papel, toner, energia elétrica, contratação e manutenção de impressoras com a virtualização da Lista de Objetos Entregues ao Carteiro (LOEC) e captura de imagens da assinatura dos clientes.
- XX. Emissão de selos filatélicos temáticos ratificando o compromisso da empresa propagar o patrimônio natural brasileiro e divulgar as ações sociais promovidas pelo Governo Federal.
- XXI. Distribuição domiciliária de objetos postais com o Veículo Elétrico para Calçadas (VEC), que se destaca pela instalação em seu teto de um painel solar.
- XXII. Emissão de documentos internos com a fonte tipográfica *Century Gothic 10*, em decorrência da significativa redução (25%) da quantidade de tinta usada para imprimir cada caractere.
- XXIII. Implantação do Plano de Logística Sustentável (PLS), que objetiva consolidar práticas que garantam a sustentabilidade na aquisição de suprimentos dos Correios. Em 2015, efetuou-se o 1º ciclo do Plano de Logística Sustentável dos Correios com alcance de 85% das metas planejadas.
- XXIV. Hibernação automática entre 20h e 7h dos microcomputadores, com consequente diminuição de 25% do consumo de energia elétrica e da emissão de mais de cinco mil



16

toneladas de CO<sub>2</sub>. Em dois anos de aplicação da política, tem-se como resultados uma economia de R\$ 2,8 milhões em gastos com energia elétrica e a não emissão de aproximadamente 9 mil toneladas de CO<sub>2</sub>.

#### 14. Parcerias e grandes operações

**Rede Franqueada** – Realizados sete encontros com o Comitê de Relacionamento da Rede Franqueada dos Correios e a I Convenção Nacional da Rede Franqueada, onde foram compartilhadas experiências e boas práticas entre Franqueador e Franqueados com foco no aprimoramento do relacionamento, alinhamento de expectativas e a maximização do desempenho do negócio de maneira sustentável.

**FNDE** - Parceria entre os Correios e o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) para distribuição de 125,5 milhões de livros didáticos, acondicionados em 16 milhões de encomendas, para atender cerca de 140 mil instituições de ensino.

**ENEM** - Entrega e coleta das provas do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) em todo o Brasil para 7,7 milhões de candidatos em cerca de 15,6 mil escolas. Os Correios movimentaram 1,3 mil toneladas de material, com emprego direto de uma estrutura composta de aproximadamente 22 mil empregados, em 895 unidades distribuidoras e percorridos em torno de 1.053.800 km na operação, que foi realizada simultaneamente em 1.721 municípios brasileiros em sete horas.

#### 15. Relacionamento com cliente

**Central de Atendimento dos Correios (CAC)** – O total de ligações recebidas nas Centrais de Atendimentos dos Correios foi de 7 milhões. Houve um aumento de 2% no número de ligações atendidas em relação ao ano de 2014.

**CAC Corporativa** – Atendimento personalizado para grandes clientes, ampliado de 31 para 107 clientes em 2015.

**CAC Governo** – Atendimento personalizado aos clientes de governo, ampliado de cinco para 21 clientes em 2015.

**Fale com os Correios** - Em 2015 foram atendidas 12,7 milhões de manifestações de clientes dos Correios, que correspondeu aproximadamente 0,70% do total do tráfego Postal. Houve melhoria da produtividade com redução dos custos operacionais dos processos envolvidos e o tempo médio de resposta passou de 12 dias úteis para 1 dia útil.

**Facebook** - Foram respondidas aproximadamente 113 mil manifestações, no prazo médio de duas horas, após cada uma das manifestações, ocorridas no horário comercial

**Sistema de Gerenciamento e Espera em Fila (SIGESF)** - É o sistema corporativo desenvolvido pelos Correios para gerenciar e organizar o atendimento aos clientes nas agências e propiciar aos gestores da área de atendimento análise estratégica de dados estatísticos. Foi estabelecido um tempo padrão de 20 minutos pelos Correios para que um cliente permaneça na fila. Atualmente o SIGESF está implantado em 900 agências em todos os estados.

**Fórum de clientes** – Foram realizados quatro fóruns com clientes no Instituto de Desenvolvimento do Varejo (IDV) e na Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS) e com os maiores clientes do segmento de Telecomunicações. Os fóruns têm por finalidade captar a percepção dos clientes e ouvir suas necessidades específicas.



**SIC** – Os Correios receberam, via Serviço de Informações ao Cidadão, 1.796 pedidos de informação nos termos da Lei 12.527 (Lei de Acesso à Informação).

## 16. Transparência da gestão nas contratações e gestão de contratos

Para controle e transparência pública dos procedimentos, as informações básicas sobre os processos de contratação e os contratos estão disponíveis no portal Correios. Em 2015 foram homologadas contratações no valor de R\$ 3,7 bilhões, sendo 2,9 bilhões (78%) por licitação, e R\$ 842,2 milhões (22%) de forma direta. Dos valores licitados, R\$ 2,7 bilhões (96%) foram realizados por meio de pregão eletrônico. Dos valores contratados de forma direta, R\$ 698 milhões (82,88%) utilizaram o procedimento de dispensa de licitação.

## 17. Pessoas

O exercício foi encerrado com 118.220 empregados, significando uma redução de 1,86% em relação ao exercício de 2014, motivada, principalmente, pelos desligamentos a pedido e pelo Plano de Desligamento Incentivado para Aposentados (PDIA).

Destacam-se as ações de educação corporativa a seguir:

Ações de Educação Corporativa	2014	2015	% Variação
Horas em Treinamento	6.656.143	6.634.012	-0,33%
Recursos em Treinamentos (R\$)	27.377.445	22.219.709	-18,84%
Bolsas de Estudos (qtd)	3.550	2.918	-17,80%
Cursos EaD* (qtd)	95	154	62,11%
Vagas EaD** (qtd)	-	2.000	-
Ações Presenciais (qtd)	5.102	3.000	-41,20%
Empregados Capacitados (qtd)	90.486	99.886	10,39%

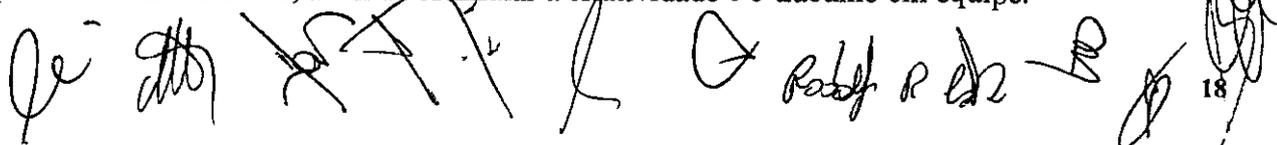
\*EaD- Ensino a distância

\*\* O Curso Técnico de Logística (EaD) foi oferecido apenas em 2015.

Dentre as ações de capacitação ofertadas destacam-se o Programa de Desenvolvimento de Lideranças (Líder 2020), que oferece perspectivas e ferramentas aos líderes da empresa, com participação de 2.289 empregados no curso EaD - Fundamentos do Líder 2020; 2.245 líderes em palestras com abordagens de temas relevantes para o momento da empresa; 405 líderes em eventos externos; 2.934 empregados no evento “Dia do Líder 2020/2015” e 2.267 empregados na Jornada de Liderança Feminina dos Correios 2015.

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

Ações foram desenvolvidas no intuito de melhorar a qualidade de vida e, consequentemente, a produtividade no local de trabalho, tais como: ergonomia, aperfeiçoamento dos calçados para os carteiros e o desenvolvimento de calçado específico para as mulheres carteiras, bem como a implementação de rodízio operacional e cinesioterapia laboral. O incentivo ao esporte e às atividades culturais trouxe para o ambiente de trabalho o desenvolvimento de múltiplas competências e habilidades, além de estimular a criatividade e o trabalho em equipe.



## 18. Perspectivas para 2016

Em 2016, serão investidos R\$ 800 milhões com foco na redução de custos, aumento da produtividade e melhoria da qualidade dos serviços prestados:

- I. R\$ 1,6 milhão na adequação à demanda do mercado de ampliar a infraestrutura de atendimento;
- II. R\$ 98,4 milhões para ampliar a infraestrutura de tratamento/distribuição e logística;
- III. R\$ 32,9 milhões em manutenção das unidades administrativas;
- IV. R\$ 90,0 milhões na manutenção e expansão de equipamentos, máquinas, veículos e móveis;
- V. R\$ 150 milhões em ativos de informática, com foco na modernização das áreas fim e meio da empresa;
- VI. R\$ 427,1 milhões na manutenção da infraestrutura de atendimento, produção, distribuição e logística.

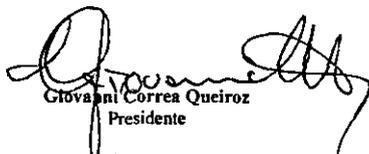
Estes investimentos em infraestrutura são fundamentais para o avanço nos processos de internacionalização dos Correios, de aprimoramento na prestação dos serviços bancários, da diversificação de produtos e serviços, da intensificação da responsabilidade social e ambiental e do domínio dos meios de produção, dentre outros.

O ano de 2016 será de continuidade da implantação de projetos estruturantes visando tornar os Correios uma empresa de classe mundial até 2020.

## 19. Agradecimentos

Agradecemos a dedicação e o comprometimento dos empregados e colaboradores, o profissionalismo dos parceiros e o apoio dos órgãos governamentais, bem como a confiança dos nossos clientes e da sociedade.

## 20. Demonstrações financeiras



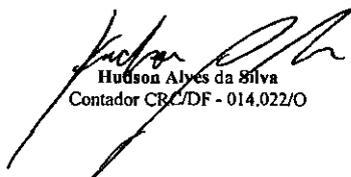
Giovanni Correa Queiroz  
Presidente



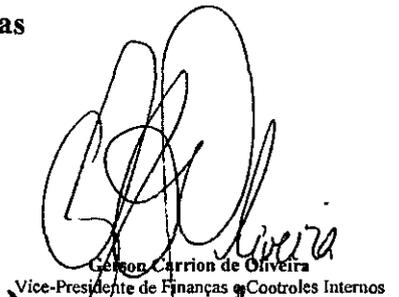
Ney Jorge Campello  
Vice-Presidente da Rede de Agências e Varejo



Andrea Almeida Mendonça  
Vice-Presidente de Serviços



Hudson Alves da Silva  
Contador CRC/DF - 014.022/O



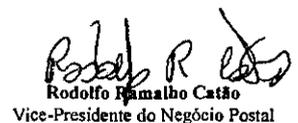
Gelson Carrion de Oliveira  
Vice-Presidente de Finanças e Controles Internos



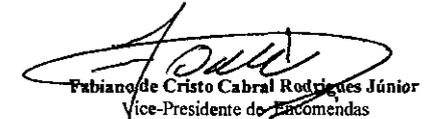
Helen Siqueira de Azevedo  
Vice-Presidente de Gestão de Pessoas



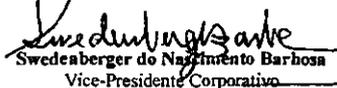
José Furian Filho  
Vice-Presidente de Logística



Rodolfo Hamalho Castão  
Vice-Presidente do Negócio Postal



Fabiano de Cristo Cabral Rodrigues Júnior  
Vice-Presidente de encomendas



Swedeberger do Nascimento Barbosa  
Vice-Presidente Corporativo