

# **Relatório de Administração 2018**

À Sociedade Brasileira:

Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Contábeis, relativos ao exercício de 2018, contendo os principais resultados alcançados e informações que possibilitam o conhecimento da empresa, assim como de suas principais perspectivas para o próximo exercício.

## 1. Destaques do exercício de 2018

- I. Continuidade do Programa DEZ em 1, que consiste em tornar os Correios uma empresa mais competitiva e melhorar a eficiência operacional, com visão sistêmica e de caráter integrador. Os trabalhos foram estruturados em cinco etapas e já apresentam os seguintes resultados: 1) Gestão da Mudança, com mais de 50 mil horas de capacitação e publicações nos canais oficiais de comunicação; 2) Revisão do Plano Estratégico, com foco no cliente, na rentabilidade, na excelência operacional e no crescimento; 3) Orçamento Base Zero, visando maior controle de custos, maior eficiência e sinergia entre as áreas; 4) Implantação de um novo modelo operacional alinhado à Estratégia Correios, 5) Otimização de Processos, priorização de 22 processos-chave, divididos em quatro ondas de otimização: tratamento; captação de atacado; distribuição e coleta e entrega final, e 6) Revisão do Modelo Operacional dos Canais de Atendimento.
- II. O Centro de Serviços Compartilhados (CSC), advindo do Novo Modelo Operacional, teve sua implantação plena intensificada por meio da centralização de processos em polos regionais de serviços administrativos, de tecnologia da informação e de gestão de pessoas, além da migração de atendimento de várias atividades para o modelo de *helpdesk*, com a consequente racionalização da força de trabalho, padronização e otimização de processamento das atividades.
- III. Novo canal de atendimento Correios Aqui – Modelagem do novo canal de atendimento físico no formato *store in store* (loja dentro de loja), com elaboração dos instrumentos orientadores e jurídicos para a seleção e formalização de parcerias.
- IV. Modelagem dos novos canais digitais Portal *web* e *Mobile*, com o objetivo de promover a integração entre os canais físicos e digitais, permitindo ao cliente solucionar grande parte de suas demandas por meio da *web* e do *mobile*.
- V. Implementação de pesquisa de satisfação sobre a entrega dos Correios, disponibilizada ao cliente logo após a baixa do objeto como Entregue. A pesquisa busca a identificação imediata do percentual de clientes satisfeitos e insatisfeitos com os serviços de entrega de encomendas dos Correios, com base na metodologia NPS (*Net Promoter Score*).
- VI. Lançamento do aplicativo Correios Celular, que permite ao cliente realizar recarga, portabilidade da linha, consultar saldo, além de obter histórico de recarga, de consumo de dados, de voz e de SMS.
- VII. Lançamento do aplicativo Pré-Atendimento, app gratuito para agilizar a postagem de encomendas nacionais, em plataforma *mobile*, reduzindo o tempo de atendimento presencial.
- VIII. Desenvolvimento do *hotsite* eleições 2018, canal específico para o período eleitoral, tendo como objetivo apresentar os produtos e serviços para o público-alvo, que é direcionado para ambiente com conteúdo de seu interesse. O *hotsite* busca melhorar a jornada e a experiência do cliente, além de atender a requisitos legais.
- IX. Participação no Projeto HubGov, voltado ao desenvolvimento de soluções de negócios inovadores para o setor público, com a finalidade de fomentar novos negócios, clientes e parcerias.
- X. Implantação do Monitoramento do Monopólio Postal, por meio de processo que acompanha e controla as licitações realizadas pela Administração Pública com a finalidade de coibir e prevenir a quebra do monopólio postal.
- XI. Formatação de curso aberto, voltado para gestores públicos (AP), abordando estruturação, contratação e gestão de contratos de serviços de logística integrada.



- XII. Modernização da operação de distribuição de livros didáticos para o FNDE, com a utilização de *smartphones* para captação e disponibilização, em tempo real, dos dados das entregas, bem como otimização do controle dos processos operacionais e elevação da produtividade.
- XIII. Lançamento de site temático Correios GOV ([www.correios.com.br/governo](http://www.correios.com.br/governo)), visando a comunicação direta com os órgãos da Administração Pública e apresentando as soluções de logística de suprimentos, gestão documental e farmacêutica para a AP.
- XIV. Lançamento de edital para a contratação de transporte de cabotagem como parte do processo de modernização da operação.
- XV. Criação de códigos postais (CEP) por logradouro em 32 cidades, beneficiando uma população estimada em 4,3 milhões de habitantes.
- XVI. Desenvolvimento e implantação do aplicativo *Proter Mobile* e sistema de interface com as máquinas de triagem, com a finalidade de fortalecer controles e diminuir a evasão de receitas, permitindo a retarificação de objetos.
- XVII. Implantação de solução de tecnologia para a universalização da cobrança dos serviços do despacho postal aos importadores.
- XVIII. Melhoria da qualidade operacional, medida por meio do indicador estratégico Índice de Entrega no Prazo (IEP), que se refere à qualidade da entrega no prazo dos principais serviços postais, com expressiva recuperação no segundo semestre, atingindo em dezembro de 2018 o maior patamar histórico.
- XIX. Revitalização/Modernização da Filatelia: a emissão da PORTARIA Nº 3063/2018/SEI-MCTIC, de 12/06/2018 (antiga Portaria nº 500/2005), concedeu caráter comercial à filatelia.
- XX. Atualização tecnológica e legal do serviço Certificação Digital, com implantação de biometria nas agências dos Correios.
- XXI. Adequação da força de trabalho, com o desenvolvimento de mecanismos para dar suporte ao crescimento do serviço de encomendas e automação dos fluxos operacionais, como: reenquadramento de empregados, Plano de Desligamento Incentivado (PDI), demissão por acordo, entre outros, contribuindo para melhoria da qualidade operacional e equilíbrio econômico-financeiro dos Correios.
- XXII. Realização de Pesquisa de Satisfação e Imagem Institucional, cujo resultado confirmou satisfação da população brasileira em relação aos serviços prestados pelos Correios.
- XXIII. Melhoria dos resultados financeiros com as medidas adotadas pela empresa, detalhadas nos itens anteriores. Em 2018, os resultados foram impactados de maneira positiva pelo acréscimo na receita total, principalmente, pelo aumento de 20,40% na receita do segmento de Encomendas – representando um incremento de R\$ 1,4 bilhão em relação a 2017; e pelo aumento de 101,54% nas receitas financeiras, impactadas em R\$ 315,7 milhões, dos quais R\$ 266,8 milhões referem-se à atualização dos tributos a compensar referentes à imunidade tributária e ao Banco Postal. A redução do lucro apurado em 2018, se comparado ao do exercício anterior (R\$ 506,3 milhões), justifica-se pelo registro nas Demonstrações Financeiras de 2017 e da revisão da parcela da obrigação atuarial do plano de saúde como custo de serviço passado, no valor de R\$ 2,9 bilhões\*.

\* Em consequência de arredondamentos, a soma dos números pode não ser exata (tabelas/gráficos/texto), assim como a soma dos percentuais pode não totalizar 100. Pelo mesmo motivo, pode haver pequena variação entre valores apresentados ao longo do relatório.

## 2. Estratégia corporativa

A Estratégia Correios foi construída a partir da realização de diagnóstico empresarial, que contemplou a análise do Plano Estratégico 2020, do ambiente (interno e externo), das tendências de mercado (internacional e nacional), das melhores práticas adotadas pelas administrações postais no mundo e da situação econômico-financeira da empresa.

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

- I. Negócio: Soluções que aproximam.



- II. Missão: Conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções postais e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas.
- III. Visão: Ser a primeira escolha do cliente nos produtos e serviços oferecidos.
- IV. Valores: Integridade; respeito às pessoas; responsabilidade; orgulho; compromisso com o resultado e orientação ao futuro.

A Estratégia Correios contempla os Objetivos Estratégicos distribuídos em horizontes e fases. A gestão dos horizontes permite avaliação abrangente dos negócios objetivando manter a sustentabilidade financeira da empresa, bem como enfrentar a concorrência tempestivamente e em sintonia com as tendências do consumidor. As fases possuem caráter temporal e objetivam aumentar a rentabilidade, melhorar a execução operacional e o crescimento da receita e do *market share*.

### 3. Ambiente macroeconômico

Em 2018, algumas das principais economias mundiais desaceleraram no comparativo com o ano anterior. Na Zona do Euro, a queda das exportações resultou na moderação do ritmo de crescimento, enquanto, no Reino Unido, o desempenho foi atenuado pelas severas condições climáticas do primeiro trimestre. Nos EUA, em direção contrária, manteve-se o ciclo de expansão econômica, com destaque para as sucessivas reduções da taxa de desemprego, que encerrou o ano em nível historicamente baixo (3,90%). O processo de normalização das condições monetárias seguiu em curso na economia americana, havendo quatro elevações consecutivas da meta anual da taxa básica de juros, que situou-se, ao término do ano, no intervalo entre 2,25% e 2,50%.

À exceção do desempenho dos EUA, as taxas de crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) das maiores economias mundiais em 2018 ficaram abaixo dos resultados observados no ano anterior, a saber: EUA (2,90%, contra 2,20%), China (6,60%, contra 6,90%), Japão (0,70%, ante 1,90%), Zona do Euro (1,80%, ante 2,40%) e Reino Unido (1,40%, ante 1,80%). Em relação ao nível de risco global, destacaram-se as tensões comerciais entre os EUA e seus principais parceiros comerciais, especialmente a China.

Quanto à economia brasileira, o ano de 2018 foi marcado pela greve dos caminhoneiros (crise do diesel), ocasionada pelas reivindicações da categoria contra a política de preços do óleo diesel. Nesse cenário, o PIB anual avançou 1,12%, resultado ligeiramente acima de 2017 (1,06%), totalizando, em valores correntes, R\$ 6,8 trilhões.

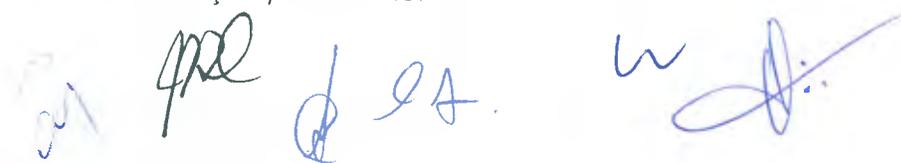
A taxa de desemprego, mensurada pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD – Contínua), encerrou 2018 em 11,60%, ficando ligeiramente abaixo do resultado de 2017 (11,80%). O cenário fiscal seguiu adverso, sobressaindo-se, nesta vertente, a escalada do déficit do Regime Geral da Previdência Social (RGPS), que totalizou R\$ 198,0 bilhões em 2018, crescimento real de 3,18% frente ao ano anterior.

Já a inflação oficial, medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), variou 3,75% em 2018, ante 2,95% no ano anterior, situando-se abaixo da meta de 4,50% definida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN). O IPCA é o índice de referência dos reajustes dos serviços operados sob o regime de exclusividade pelos Correios. O reajuste autorizado em 2018 correspondeu a 5,9864%, referente à variação do IPCA entre fevereiro de 2017 e outubro de 2018. O Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M) e o Índice Geral de Preços (IGP-DI), após registrarem retrações de, respectivamente, -0,52% e -0,42%, em 2017, voltaram ao campo positivo em 2018, com crescimento de 7,54% e 7,10%, na ordem.

### 4. Ambiente postal

O mundo passa por uma revolução tecnológica que está impactando todos os setores da economia, incluindo o postal. Há um progresso contínuo em termos de conectividade digital global e do uso de novas tecnologias de informação e comunicação, modelando novos comportamentos dos consumidores, os quais estão demandando conveniência, qualidade, rapidez no que diz respeito à entrega de correspondências e encomendas/pacotes, à medida que o varejo físico cede espaço ao varejo *on-line* (era do *e-commerce* global).

Um dos grandes desafios ante as novas tecnologias para os correios é o declínio das correspondências em suporte de papel, seguindo a tendência mundial e avaliada por pesquisadores como irreversível, sobretudo onde o índice de desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (indicador da União Internacional das Telecomunicações) é mais alto.



Diante desse ambiente, a principal estratégia das administrações postais tem sido a diversificação seletiva, com o fortalecimento dos segmentos de encomenda, logística e serviços financeiros, os quais, há décadas, já integram o portfólio de inúmeros correios mundiais e são serviços relevantes para a sociedade.

Para se manterem rentáveis, relevantes e atenderem às novas demandas dos clientes, os correios do mundo têm, também, incorporado novas tecnologias em todos os eventos da cadeia produtiva postal. Desde a coleta/recebimento dos objetos até a entrega final, têm adotado a gestão rigorosa de despesas e a otimização dos custos. Ainda, a tônica dos principais correios tem sido o enxugamento das estruturas de apoio/suporte para que os empreendimentos se tornem ágeis, flexíveis e possam atender melhor às atividades-fim.

## 5. Desempenho econômico-financeiro

Em 2018, foram entregues 5,8 bilhões de objetos, um decréscimo de 7,94% em relação a 2017 (6,3 bilhões).

Os Correios apresentaram acréscimo em seus negócios de 3,27% na receita nominal de vendas e serviços, passando de R\$ 18,3 bilhões em 2017 para R\$ 18,9 bilhões em 2018. A receita total aumentou em 6,06%, passando de R\$ 18,6 bilhões para R\$ 19,7 bilhões.

O aumento de 3,27% na receita de vendas e serviços da empresa foi impulsionado, principalmente, pelos segmentos Encomendas (aumento de R\$ 1,4 bilhão em relação ao ano anterior) e Internacional (aumento de R\$ 159,1 milhões em relação a 2017). A despesa total aumentou em 9,11%, em relação a 2017, passando de R\$ 17,9 bilhões para R\$ 19,5 bilhões, principalmente, em função do aumento com as provisões do benefício pós-emprego saúde de R\$ 2,4 bilhões e remuneração de agências franqueadas (AGFs) de R\$ 300,8 milhões. O resultado dos Correios foi R\$ 161,0 milhões. Os ativos somaram R\$ 13,5 bilhões, apresentando aumento de 0,47% em 12 meses. O patrimônio líquido é de R\$ 255 milhões.

Resultado - R\$ milhões	2017	2018	2017-2018
Receita Total	18.569	19.694	6,06%
Receita Bruta de Venda e Serviços	18.310	18.908	3,27%
Receita Líquida de Venda	17.337	18.176	4,84%
Despesa Total	17.902	19.533	9,11%
Resultado Líquido	667	161	-75,86%
Resultado Financeiro	-74	275	471,62%

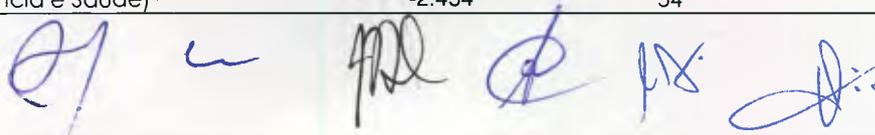
Patrimoniais - R\$ milhões	2017 <sup>1</sup>	2018	2017-2018
Ativo	13.460	13.523	0,47%
Imobilizado	6.470	6.407	-0,97%
Patrimônio Líquido	159	255	60,38%

Infraestrutura e Rede	2017	2018	2017-2018
Unidades operacionais	5.719	5.155	-9,86%
Edificações (próprias e alugadas)	6.806	8.390	23,27%
Rede de Atendimento	11.702	11.721	0,16%
Frota	25.035	24.878	-0,63%

\*Fonte: ERP

Perfil dos Empregados	2017	2018	2017-2018
Empregados (qtde)	107.989	105.349	-2,44%
Feminino	25.162	24.410	-2,99%
Masculino	82.827	80.939	-2,28%
<b>Escolaridade (qtde)</b>			
Fundamental incompleto	717	743	3,63%
Fundamental	1.963	1.825	-7,03%
Ensino Médio	72.836	70.282	-3,51%
Graduação	32.473	32.499	0,08%
<b>Rotatividade de Empregados (%)</b>	6,6	1,4	-78,79%

Principais Benefícios ao Empregado - R\$ milhões	2017 <sup>1</sup>	2018	2017-2018
Planos de Saúde <sup>2</sup>	1.774	1.491	-15,95%
Previdência <sup>3</sup>	538	526	-2,23%
Pós-Emprego (Previdência e Saúde) <sup>4</sup>	-2.454 <sup>6</sup>	54	102,20%



Outros Benefícios <sup>5</sup>	1.590	1.606	1,01%
--------------------------------	-------	-------	-------

Fonte: Balancete Contábil

- 1 Os números de 2017 foram rerepresentados.
- 2 Despesas com saúde com ativos, aposentados e dependentes.
- 3 Contribuições patronais para o Postalís (planos BD e PostalPrev).
- 4 Provisão pós-emprego saúde e previdência (plano BD e PostalPrev).
- 5 Vale-refeição/alimentação, cesta, auxílio-creche.
- 6 Número negativo devido à reversão contábil da provisão do benefício.

Desde o exercício de 2017, os Correios vêm auferindo lucro no exercício, contudo, conforme estabelece a legislação societária (art. 189 da Lei 6.404/1976), do resultado do exercício serão deduzidos, antes de qualquer participação, os prejuízos acumulados e a provisão para a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL. Dessa forma, o lucro apurado foi integralmente absorvido pelos prejuízos acumulados, motivo pelo qual não haverá distribuição de dividendos.

### 5.1 Quadro demonstrativo das variações da receita por segmento

Em 2018, a receita nominal da venda de produtos e serviços aumentou 3,27% em relação ao ano anterior. Os segmentos que influenciaram o acréscimo das receitas em relação ao mesmo período do exercício anterior estão a seguir demonstrados:

R\$ milhões

Receitas	2017	2018	2017-2018	2017-2018
<b>Receita de Vendas (Bruta)</b>	<b>18.310</b>	<b>18.908</b>	<b>3,27%</b>	<b>598</b>
Encomenda	7.012	8.443	20,41%	1.431
Logística Internacional	493	652	32,25%	159
Marketing Direto	564	545	-3,37%	-19
Serviços Financeiros	281	254	-9,61%	-27
Logística Nacional	623	592	-4,98%	-31
Conveniência	252	209	-17,06%	-43
Malote	458	402	-12,23%	-56
Mensagem	8.587	7.773	-9,48%	-814
Outros	40	38	-5,00%	-2

## 6. Negócios

### 6.1 Segmentos de negócio

#### 6.1.1 Mensagem

O negócio mensagem oferece serviços para o envio de correspondências, de natureza administrativa, social ou comercial que contenham informação de interesse específico do destinatário. É o que se denomina atualmente de comunicação física ou *off-line*.

Os principais produtos do portfólio são Franqueamento Autorizado de Cartas (FAC), carta e remessas, que podem ser associados a serviços adicionais como Aviso de Recebimento, entrega mão própria e registro, que permite o acompanhamento da entrega por SMS.

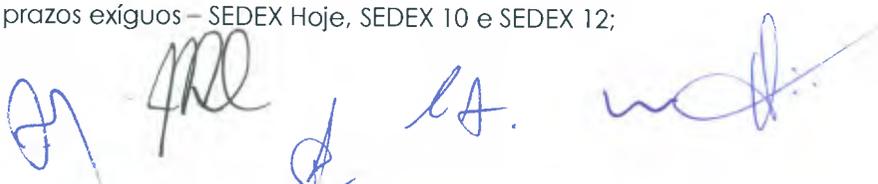
No que se refere à comunicação *on-line* ou eletrônica, os Correios disponibilizam opções classificadas como híbridas: mensagens que adentram de forma eletrônica e são impressas para entrega física aos destinatários, como o e-carta, a carta via internet e o telegrama.

O desempenho do segmento foi de R\$ 7,8 bilhões, representando um decréscimo de 9,48% em relação a 2017, com uma redução de R\$ 814 milhões.

#### 6.1.2 Encomenda

A prestação do serviço de encomendas inclui recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos, com ou sem valor mercantil, por via postal. O portfólio visa atender às necessidades dos usuários. São serviços de encomendas:

- Com urgência na entrega – SEDEX;
- Com urgência na entrega em prazos exíguos – SEDEX Hoje, SEDEX 10 e SEDEX 12;



- Com conciliação de prazo de entrega e preço – PAC (Prático, acessível e confiável).

Complementando o portfólio, os Correios oferecem também a Logística Reversa, serviço de retorno de encomenda, mediante autorização de postagem, com possibilidade de entrega simultânea de outra encomenda no momento da postagem ou da coleta.

O desempenho do segmento foi de R\$ 8,4 bilhões, representando um crescimento de 20,41% em relação a 2017 e um incremento de R\$ 1,4 bilhão.

### **6.1.3 Serviços financeiros**

O segmento financeiro abrange os serviços: Banco Postal, Tele Sena, Postal Cap, Vale Postal nacional e internacional, aporte e saque, recebimento de contas e consórcio, sendo o Banco Postal o serviço com maior relevância no segmento.

Os Correios, por meio do serviço de correspondente bancário (Banco Postal), oferecem diversos serviços bancários, como recebimento e pagamentos de títulos, parcelamento de contas, cartões de crédito, pagamento de salários e de benefícios do INSS e oferta de crédito, entre outros.

A premissa básica da parceria com o Banco do Brasil é a inclusão bancária de milhões de brasileiros em localidades onde não há agências nem correspondentes bancários.

Até outubro/2018, o Banco Postal esteve presente em 94% dos municípios brasileiros e 6.050 agências. Desde novembro/2018, com a retirada do Banco Postal de 3.600 agências, a presença passou para 41% dos municípios e cerca de 2.500 agências, com mais de 115 milhões de transações bancárias realizadas e volume de crédito concedido na ordem de R\$ 421 milhões.

O desempenho do segmento financeiro foi de R\$ 254 milhões em 2018, ocasionando uma supressão de 9,61% em relação a 2017, com uma redução de R\$ 27 milhões.

### **6.1.4 Marketing Direto**

O negócio marketing direto oferece ao mercado soluções para a comunicação dirigida de caráter publicitário, promocional e/ou informacional, por meio das quais os clientes podem promover seus produtos, serviços ou negócios.

Os principais produtos do portfólio são a mala direta e a entrega direta, que, juntos, representam a maior parte da receita do segmento de negócio. A mala direta permite o envio de mensagens publicitárias, já a entrega direta é um serviço específico para a distribuição em domicílio de publicações periódicas, como revistas, boletins, catálogos e tabloides promocionais.

O desempenho do segmento foi de R\$ 545 milhões em 2018, 3,37% menor em relação a 2017, com redução de R\$ 19 milhões.

### **6.1.5 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 e objetos entre unidades de um mesmo órgão e de órgãos distintos, agilizando e facilitando o fluxo de informações, documentos e objetos. O usuário define a rede de pontos e a frequência de expedição semanal dos malotes. Os Correios coletam e entregam nos respectivos pontos e nas frequências conforme programação do usuário. A substituição do encaminhamento de documentos físicos por digitais tem ocasionado grande impacto nesse serviço.

O desempenho do segmento foi de R\$ 402 milhões, 12,23% menor em relação a 2017, com um decréscimo de R\$ 56 milhões.

### **6.1.6 Logística Nacional**

Nos Correios, as operações logísticas têm a função de realizar a interface com o mercado para posterior desenvolvimento de soluções customizadas.

O desempenho do segmento foi de R\$ 592 milhões, representando uma involução de 4,98% em relação a 2017, com um decréscimo de R\$ 31 milhões.

### **6.1.7 Logística Internacional**



Os serviços internacionais são, em sua maioria, decorrentes da adesão do Brasil à Convenção Postal Universal. Assim, congregados por meio da União Postal Universal (UPU), os correios mundiais formam entre si a maior rede logística do planeta, atingindo cidades em mais de 200 países.

Os Correios oferecem as soluções logísticas Importa Fácil e Exporta Fácil, especialmente desenhadas para o importador e o exportador que necessitem de apoio nas suas operações comerciais com outros países.

A receita dos serviços internacionais em 2018 foi de R\$ 652 milhões, representando um incremento de 32,25% em relação a 2017, equivalente a R\$ 159 milhões.

### 6.1.8 Conveniência

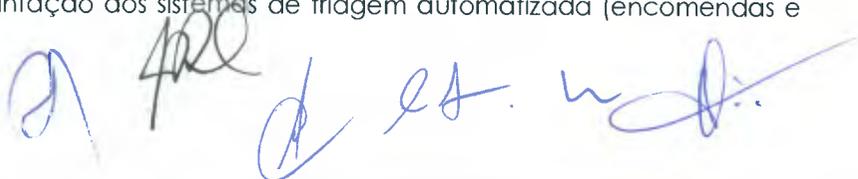
A conveniência é composta por uma linha de produtos e serviços que vão desde caixas de encomendas e envelopes, emissão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), requerimento do pagamento do Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres (DPVAT) e consulta de proteção ao crédito (CPF e CNPJ), chegando até serviços eletrônicos como certificação digital, e venda de chips e recargas para o plano pré-pago de telefonia do Correios Celular.

O segmento também é responsável pela filatelia, que incentiva, por meio de lançamentos de novas peças filatélicas, o colecionismo de selos postais e materiais relacionados, como carimbos comemorativos, envelopes, cartões-postais, cartelas temáticas e coleções anuais de selos.

O desempenho do segmento em 2018 foi de R\$ 209 milhões, 17,06% menor em relação a 2017, com uma redução de R\$ 43 milhões.

### 6.2 Projetos

- I. **Documento Nacional de Identificação (DNI):** o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e os Correios assinaram termo de cooperação técnica que possibilitou a realização de um piloto para emissão do Documento Nacional de Identificação (DNI) em agência dos Correios, viabilizando a prestação deste serviço ao cidadão.
- II. **Correios Log Farma:** oferta de uma nova solução logística completa e customizada, voltada para atender os órgãos e empresas públicas da área da saúde.
- III. **Correios Log Supri:** oferta ao mercado de solução para logística de suprimentos de materiais de consumo e bens permanentes, com segurança, confiabilidade e controle da informação.
- IV. **Correios Atendimento:** o serviço disponibiliza rede de atendimento para a prestação de diversos serviços, tais como emissão de documentos, cadastro e recadastro, prova de vida, entre outros.
- V. **Emissão da Carteira de Trabalho:** acordo de Cooperação Técnica com o Ministério do Trabalho para a emissão, em agências dos Correios, da Carteira de Trabalho e Previdência Social.
- VI. **Monitoramento de itens postais com tecnologia Radio-Frequency Identification (RFID):** a finalidade do projeto, que conta com a parceira da UPU, é monitorar os objetos postais por meio da tecnologia de controle por radiofrequência. O prazo total do projeto é de 48 meses com previsão de término em 2021. Em outubro, foram recebidos os primeiros 465 equipamentos distribuídos para 25 grandes unidades operacionais. A instalação dos equipamentos foi iniciada e, em dezembro, foi desencadeado um piloto de testes em São Paulo.
- VII. **Solução de tecnologia para a universalização da cobrança dos serviços do Despacho Postal:** o Despacho Postal é o valor pago pelos importadores pela prestação dos serviços de suporte postal e administrativo às atividades de tratamento aduaneiro de remessas internacionais. Objetiva a cobertura dos custos operacionais envolvidos nas atividades de suporte à Receita Federal do Brasil.
- VIII. **AR Eletrônico:** consiste na modernização do serviço adicional de Aviso de Recebimento – AR convencional e digitalizado, trazendo ganhos significativos quanto à sustentabilidade, à eliminação do documento físico e à transformação digital dos Correios, por meio da rastreabilidade e da disponibilização da imagem digital do comprovante de entrega.
- IX. **Automação de Encomendas e Mensagens:** o projeto contempla a automação do processo de tratamento por meio da implantação dos sistemas de triagem automatizada (encomendas e



- mensagens). Em 2018, entraram em operação mais quatro sistemas de triagem de encomendas: CTE Cajamar - PO, CTE Benfica, CTE Campinas e CTE Salvador. Com a instalação desses sistemas, a capacidade de triagem foi ampliada em mais de 1 milhão de objetos/dia.
- X. **Fidelização no varejo:** conjunto de ações de retenção e geração de novos negócios aderentes ao perfil de consumo, estreitando o relacionamento comercial por meio da identificação, categorização e fidelização dos clientes eventuais e destinatários.
- XI. **Mobilidade:** foi concluída a entrega de *smartphones* para os carteiros de todos os estados. Uma ferramenta de transformação digital que permitiu a entrega de informação em tempo real com redução de custos operacionais. Também é um projeto sustentável, visto que permitiu a redução do uso de papel nos Correios.
- XII. **Recebimento de contas:** modernizar o serviço, permitindo o recebimento sem apresentação do boleto pelo cliente e outras funcionalidades, como impressão de segunda via de conta e negociação de contas em atraso. Trata-se de ação prevista para implantação em 2019.
- XIII. **Aporte e Saque – Western:** modelar e implantar a operacionalização do atendimento presencial para envio e pagamento de remessas da Western Union nas agências dos Correios.
- XIV. **Marketplace de Crédito - E-Cred:** modelagem da comercialização de crédito a partir de *marketplace* de financeiras (eCred). Trata-se da disponibilização de *banner* no site dos Correios com a divulgação do produto da Serasa.
- XV. **Atendimento Multibanco:** prestação de serviços financeiros nas agências com múltiplos bancos.
- XVI. **Carteira digital:** prestação de serviços financeiros eletrônicos.
- XVII. **Nova Plataforma Multicanal de Atendimento dos Correios:** ferramenta via internet desenvolvida para melhorar a experiência do cliente e agilizar a disponibilização de novos produtos e serviços nos canais de atendimento dos Correios, a serem implantados no período de 2019 a 2021.
- XVIII. **Prova de conceito de terminais de autoatendimento de encomendas:** realizar teste prático de 10 modelos de máquinas de autoatendimento para postagem de encomendas e venda de embalagens, além de 12 terminais para serviços financeiros. A prova está sendo realizada mediante acordo de cooperação técnica sem custo adicional e sem investimento pelos Correios. Essa ação propõe analisar o comportamento e jornada do cliente, avaliação operacional, técnica e econômica das diferentes soluções apresentadas e o desenvolvimento do mercado fornecedor.

## 7. Gestão corporativa

### 7.1 Governança corporativa

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

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

Destaca-se ainda que a empresa dispõe desde 2017, do Departamento de Governança, Riscos e *Compliance*, que tem a função de coordenar as ações de implementação, disseminação e manutenção dos Sistemas de Governança Corporativa e de Controles Internos, promover a integridade organizacional, o cumprimento de leis, normativos e demais regulamentos aplicáveis e o gerenciamento de riscos, bem como as ações de segurança das pessoas, do ambiente físico e do fluxo postal.

Em 2018 a empresa foi submetida ao 3º Ciclo de Avaliação da Gestão e Governança das Empresas Estatais Federais, desenvolvido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST/MP), com o objetivo de avaliar o cumprimento dos requisitos exigidos pela Lei 13.303/2016, Decreto 8.945/201 e diretrizes estabelecidas nas resoluções das Comissões Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR), que



buscam implementar as melhores práticas de mercado e maior nível de excelência em governança corporativa nas empresas estatais. Nessa avaliação, os Correios atingiram o Nível 1, enquadrando-se no seletor grupo de empresas que possuem nível elevado de Governança Corporativa dentre as empresas estatais.

Também em 2018 a empresa aprovou o seu novo Estatuto Social, completamente aderente às exigências da Lei 13.303/2016. Na mesma linha, fortalecendo ainda mais o seu sistema de Governança Corporativa, implantou os seguintes comitês, em substituição às comissões anteriormente implementadas:

a) Comitê de Auditoria: formado por membros independentes, cuja principal função é auxiliar o Conselho de Administração no cumprimento de suas competências, assessorando-o em matérias de fiscalização relativa a riscos e controles internos e exercendo suas competências, também, sobre as subsidiárias e controladas;

b) Comitê de Elegibilidade: sua principal função é efetuar a verificação da conformidade e emitir opinião nos processos de indicação e de avaliação dos administradores e dos membros do Conselho Fiscal da empresa, bem como dos representantes da empresa nas entidades patrocinadas, subsidiárias, mantidas, coligadas e controladas.

## 7.2 Tecnologia

As soluções de tecnologia da informação (TI) implementadas visaram proporcionar a melhoria contínua dos serviços prestados para a população, bem como a redução dos custos operacionais e o incremento da receita, buscando também a sustentabilidade da empresa.

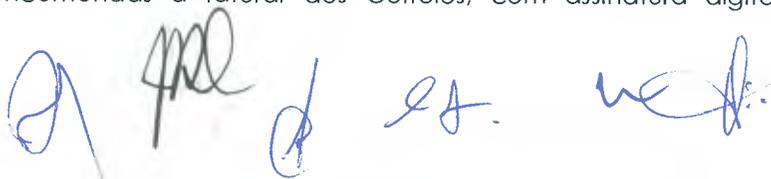
Com o objetivo de melhor atender às necessidades dos clientes da empresa e, em conformidade com a transformação digital, a TI desenvolveu diversas soluções para as plataformas *desktop* e *mobile*. Dentre as soluções implementadas destacam-se:

- Entrega Interativa: permite ao remetente interagir com os Correios durante o fluxo postal do objeto, como forma de cancelar a entrega quando perceber que o destinatário descumpriu ou poderá descumprir parte do acordo, solicitando a devolução do objeto;
- Sistema de Rastreamento de Objetos (SRO): consulta pelo CPF: a nova versão do SRO permite, além da busca do rastreamento do objeto pelo código, a possibilidade de o cliente realizar a consulta do objeto pelo seu CPF;
- App Pré-Atendimento: aplicativo gratuito para agilizar a pré-postagem de encomendas nacionais, em plataforma *mobile*, reduzindo o tempo de atendimento presencial;
- App LDI: aplicativo para plataforma *mobile* que viabiliza a conferência dos livros didáticos pedagógicos entregues pelo FNDE com mais assertividade e tempestividade para as escolas da rede pública;
- Migração Portal Correios: foi lançado o novo portal dos Correios, com um projeto visual mais moderno, amigável e interativo, com foco nos negócios oferecidos e mais adequado à nova realidade institucional da empresa. Em 2018, o portal dos Correios teve 1,8 bilhões de visualizações de páginas, por 120 milhões de usuários.

Para diminuir custos, foi desenvolvido o sistema SLA-E – Sistema de Acordo de Nível de Serviço (SLA) – Encomenda com o objetivo de simular os dados históricos de objetos de clientes pré-definidos de acordo com o SLA, melhorando também a qualidade operacional da empresa.

Com o foco no aumento da receita, também foram desenvolvidas as seguintes ferramentas:

- Proneg: o Sistema de Prospecção de Negócios visa implantar novas regras de prospecção da área comercial, padronizando o novo modelo de atuação da força de vendas, além de oferecer atendimento comercial por meio do site dos Correios;
- *Proter Mobile* e sistema de interface com a máquina de triagem: aplicativo com a finalidade de fortalecer controles e diminuir a evasão de receitas, permitindo a retarifação de objetos. Em apenas seis meses, a recuperação de receita foi de aproximadamente R\$ 15 milhões;
- Correios Fácil: sistema em ambiente web que disponibiliza uma nova modalidade de contratação dos serviços de encomendas a faturar dos Correios, com assinatura digital,



dispensando a obrigatoriedade de atendimento presencial e a tramitação de documentos físicos.

Pensando na crescente transformação digital e na implantação de inovações tecnológicas sustentáveis e disruptivas, a empresa ampliou sua capacidade de armazenamento de dados, com novos servidores *storage*. O papel desses servidores, dentro da infraestrutura tecnológica dos Correios, é estratégico, pois sempre que uma demanda exige alta disponibilidade e desempenho, recomenda-se que os dados que compõem esse serviço ou aplicação sejam mantidos nesse tipo de unidade de armazenamento. Em 2018, houve a aquisição de novos servidores *storage* para os centros corporativos de dados (CCD) de Brasília e de São Paulo, adequando assim a capacidade de área de armazenamento necessária à continuidade dos serviços e expansão de novos negócios.

### 7.3 Controles corporativos

#### 7.3.1 Ouvidoria

Em 2018, a Ouvidoria dos Correios recebeu 36.229 pedidos de intervenção para reclamações não solucionadas, em relação aos objetos nacionais e internacionais. Pelo canal único de denúncias, foram recebidas 13.208 manifestações cadastradas como denúncia. No entanto, após análise, 4.869 foram consideradas denúncias. Dessas, 2.037 (42%) foram encerradas na própria Ouvidoria e 79 foram reclassificadas como críticas (2%). 2.753 (56%) foram encaminhadas para apuração.

#### 7.3.2 Segurança Empresarial

Em 2018, para reduzir os riscos de delitos contra as pessoas, operações e fluxo postal dos Correios, foram investidos recursos em instalação de cofres, CFTV e fechaduras de retardo, alocação de serviços de vigilância nas unidades de maior vulnerabilidade e contratação de escolta para as linhas de maior risco. Em tais recursos de segurança, os Correios dispenderam R\$ 11,6 milhões em investimentos e R\$ 187,6 milhões em custeio.

Em 2018, a continuação da atuação integrada dos Correios com órgãos de segurança pública resultou em prisões de várias quadrilhas, implicando redução dos roubos a carteiros (- 17,2%) e de roubos a agências (- 24,0%) em relação ao ano anterior. No combate à circulação de objetos proibidos, foram apreendidos 18.152 objetos com conteúdo proibido nos processos de fiscalização eletrônica por meio de equipamentos de Raios X.

Em relação às operações Enem e Enem/PPL, as ações de segurança permitiram a realização dos eventos, sem nenhum incidente de segurança.

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

A gestão de riscos, controles internos e *Compliance* são executados na empresa em três linhas de defesa. Esse modelo possibilita melhor entendimento dos papéis dos gestores, da área corporativa de riscos, controles e *compliance* e da auditoria interna, mediante a delimitação clara das responsabilidades de cada grupo, de forma a evitar lacunas e duplicação de esforços.

Em 2018, como ações marcantes relacionadas aos temas, cabe mencionar a aprovação do Programa de Integridade dos Correios, a aprovação e aplicação de metodologias corporativas de gestão de riscos, as verificações de controle nas unidades operacionais, a disseminação de cultura e a adoção de ações corporativas para adequação ao arcabouço regulatório vigente.

#### 7.3.4 Auditoria

Os Correios dispõem de Auditoria Interna (AUDIT), vinculada ao Conselho de Administração, conforme estabelece seu Estatuto Social, com a responsabilidade de aferir a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras.

Os temas e macroprocessos trabalhados pela Auditoria Interna são definidos por meio da elaboração do Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), o qual considera o planejamento estratégico, os riscos estratégicos a que os Correios estão expostos, os processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos da empresa.

### 8. Qualidade



A qualidade operacional alcançou em 2018 o resultado de 90,74% frente à meta estabelecida de 95,87%. Este resultado significa 94,65% da meta. Sua aferição é realizada por meio do Índice de Entrega no Prazo (IEP), englobando os principais produtos dos segmentos mensagem, encomenda, logística nacional e internacional.

No que tange à padronização e melhoria de processos, as unidades operacionais são avaliadas nos seus processos de transporte, tratamento, distribuição e atendimento e comunicação visual, de acordo com a portaria do Ministério das Comunicações nº 6.202/2015, buscando manter e melhorar constantemente a prestação dos serviços e o ambiente das agências com foco no cliente.

Vale destacar que se for considerado apenas o segundo semestre de 2018, o índice de qualidade IEP atinge o patamar de 96,31%, acima da meta. Tal análise é fundamental pois "expurga" a greve dos caminhoneiros que impactou o processo postal como um todo, além de sinalizar a franca recuperação dos índices de qualidade dos Correios em um período muito importante que engloba a Black Friday e o Natal.

A Pesquisa de Satisfação e Imagem Institucional, realizada no período de 26 de fevereiro a 6 de julho de 2018, avaliou aspectos referentes à satisfação da população brasileira em relação aos serviços de atendimento e distribuição prestados pelos Correios, bem como a imagem institucional percebida pela população. A pesquisa atende aos critérios do MEG (avaliação da satisfação dos clientes), acompanhamento do Indicador de Imagem Institucional, constante do PIME 2016, Lei 13.460/2017, Capítulo VI – Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos, Art. 23 e Decreto 9.094/2017, Capítulo VII – Da Avaliação e da Melhoria dos Serviços Públicos, Art. 20. Os principais resultados foram: Nível de Eficiência (75,1%\*, nota média 7,59); Confiança (87,1%\*, Correios ocupa 3º lugar), Imagem Institucional (nota média 7,85), Satisfação Geral (87,9%\*\*), nota média 8,32).

\* percentual de entrevistados que atribuíram nota igual ou superior a sete.

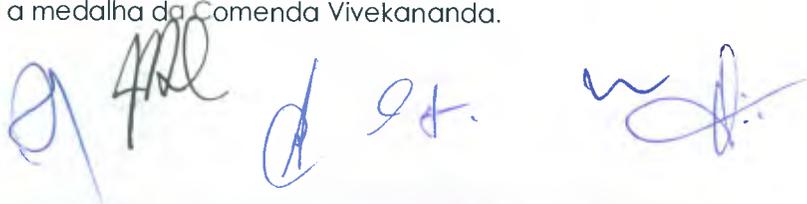
\*\* Percentual dos entrevistados que afirmaram confiar nos Correios.

Ainda cabe destacar, na busca de melhoria da qualidade:

- Implantação do Selo de Excelência, que consiste na premiação das melhores práticas de gestão, do desempenho econômico-financeiro e da qualidade operacional das unidades de atendimento parceiras dos Correios.
- Implantação de novo canal de comunicação com a Rede Franqueada, Sistema de Informação e Gestão do Atendimento (SIGA), para propiciar maior interatividade entre os Correios e a rede franqueada.

## 9. Reconhecimentos do exercício de 2018

- I. Os Correios receberam a premiação Melhor Proposta de Solução, com o projeto Prova de Vida, apresentado pelos Correios ao HubGov na edição de Brasília de 2018.
- II. A empresa foi reconhecida com o Prêmio Direitos Humanos 2018, concedido pelo Ministério dos Direitos Humanos (MDH), por fazer parte das entidades signatárias da Carta Aberta - Empresas pelos Direitos Humanos, e por desenvolver ações corporativas de proteção a esses direitos, em prol da equidade e do desenvolvimento social.
- III. Pela quinta vez consecutiva, a empresa recebeu o troféu *Top of Mind* na categoria Serviço de Entrega de Encomendas, atingindo este ano seu melhor índice, com cinco pontos percentuais a mais que em 2017.
- IV. O Centro Cultural Correios Rio de Janeiro (CCCRJ) recebeu as seguintes premiações: do Centro de Informações das Nações Unidas para o Brasil (UNIC Rio) o certificado de reconhecimento como complexo cultural de excelência; da Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro a moção de aplausos e louvor pela exposição Brasil – País da Pipa e do Futebol; da Anima Mundi o reconhecimento por sua excelência e prioridade em receber os diversos meios de expressão artística; do Consulado Geral da Índia o reconhecimento pela sua importância em seu distinto desempenho no fomento da cultura; da ALERJ a moção de aplausos e louvor no apoio à preservação da secular atividade artística; do Centro de Informações das Nações Unidas (ONU) o certificado de complexo cultural de excelência e qualidade; do Consulado Geral do México a conceituação de complexo de cultura de excelência; da Escola de Belas Artes, UFRJ (EBA) a certificação como complexo cultural de excelência para a sociedade fluminense; e da Câmara de Comércio Índia Brasil a medalha de Comenda Vivekananda.



- V. Os Correios foram eleitos a Melhor Empresa de Logística no E-commerce no Prêmio ABComm de Inovação Digital 2018, de forma a confirmar a empresa como a maior parceira do comércio eletrônico brasileiro e impulsionar o compromisso da excelência na prestação de serviços.

## 10. Infraestrutura e Rede

### 10.1 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.

A infraestrutura predial é composta por mais de 8.390 edificações (próprias e alugadas), com aproximadamente 3,5 milhões de metros quadrados de área construída, que é utilizada por suas unidades de atendimento, operacionais e de suporte administrativo. Vale ressaltar que uma mesma edificação pode contemplar mais de uma unidade, funcionando no mesmo edifício unidade administrativa, operacional e de atendimento, por exemplo.

Para executar a movimentação diária de carga postal em todo o território nacional, nos modais aéreo e de superfície, os Correios contam com os seguintes recursos, entre outros: 11 aeronaves terceirizadas, 1.500 veículos terceirizados e mais de 25.035 veículos próprios (caminhões, furgões e motocicletas).

Os Correios investem em adaptações básicas de acessibilidade na sua rede de agências próprias e franqueadas. Para as unidades próprias, 3.620 (57% das unidades) possuem acesso em nível ou por meio de rampas; 2.316 (36,5% das unidades) dispõem de piso tátil no *hall* público e 5.928 (93% das unidades) possuem módulo/balcão acessível para o atendimento de usuários de cadeira de rodas. A totalidade das agências de Correios franqueadas contempla os itens de acessibilidade. Na rede de agências próprias, em 2018, foram adaptadas ergonomicamente 75 agências.

### 10.2 Rede

Compõem a estrutura operacional 5.155 unidades especializadas nas atividades de gestão da frota, de tratamento de cartas e encomendas, de entrega, de embarque/desembarque da carga e de logística.

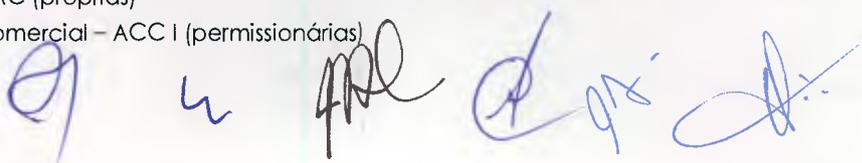
Rede Operacional	Quantidade
Centro de Distribuição Domiciliária – CDD	937
Centro de Entrega de Encomendas – CEE	111
Centro de Logística Integrada – CLI	50
Centro de Serviços Telemáticos - CST	3
Centro de Transporte Operacional – CTO	41
Centro de Tratamento de Cartas - CTC	9
Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas - CTCE	25
Centro Internacional - CEINT	3
Centro de Tratamento de Encomendas - CTE	9
Unidade de Distribuição – UD*	3.954
Centro de Digitalização e Produção de Objetos Postais - CDIP	6
Gerência Regional de Logística – GELOG/SPM	1
Terminal de Carga Aérea e de Superfície - TECA	6
<b>Total Geral</b>	<b>5.155</b>

\*Unidades 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 21.629 pontos, conforme quadro a seguir, distribuídos entre 6.317 agências próprias (inclusive filatéticas) e 5.404 terceirizadas (ACCI, AGC e AGF/ACF), totalizando 11.721 unidades de atendimento.

Algumas agências 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 Correios – AC (próprias)	6.301
Agência de Correios Comercial – ACC I (permissionárias)	126



Rede de Atendimento	Quantidade
Agência de Correios Comunitária – AGC	4.277
Agência de Correios Filatélica – AF	16
Agência de Correios Franqueada – AGF/ACF	1.001
Caixas de Coleta – CC	9.608
Pontos de Venda de Produtos – PVP	300
<b>Total Geral</b>	<b>21.629</b>

**Agências credenciadas para certificação digital:** os Correios oferecem a facilidade de aquisição de certificado digital em 430 unidades, que possuem a coleta biométrica e que estão credenciadas junto ao Instituto de Tecnologia da Informação (ITI), sendo que foram realizadas 101.306 emissões de certificados em 2018.

**Distribuição Postal:** a entrega de objetos postais foi ampliada em mais 172 distritos no período. Assim, atingiu-se um percentual anual acumulado de 91,33%, ou seja, 1,61 pontos percentuais abaixo da meta estabelecida de 92,94% para a distribuição postal externa, dentre os 9.824 distritos brasileiros com população acima de 500 habitantes. Cabe enfatizar que os Correios realizam distribuição postal externa em 8.972 localidades com mais de 500 habitantes, considerando toda a sua rede.

## 11. Investimento

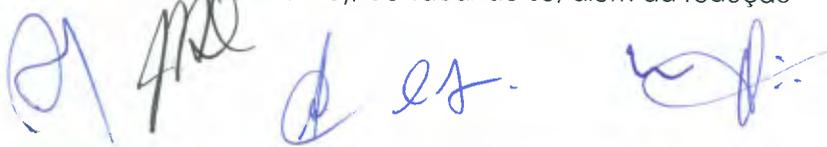
Os Correios realizaram investimentos em 2018 no valor de R\$ 225,5 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e de gestão (ciclo do Plano Plurianual – PPA 2016-2019). O valor investido contribui para a expansão dos serviços de comunicação e para os conjuntos de ações necessárias ao apoio à gestão e à manutenção da atuação governamental.

Investimento	R\$ milhões		
	2017	2018	2017-2018
Modernização de veículos	16,7	25,5	53%
Instalação de Agências Próprias	0,3	0,03	-90%
Instalação de Unidades de Tratamento	20,3	8,97	-56%
Instalação de Unidades de Distribuição	0,3	0,22	-27%
Instalação de Unidades de Logística	0,1	0	-100%
Manutenção da Infraestrutura Operacional	194,4	119,7	-38%
Tecnologia da Informação (TI)	53,5	71,1	33%
<b>Investimento Total</b>	<b>285,7</b>	<b>225,5</b>	<b>-21%</b>

## 12. Responsabilidade socioambiental

Comprometidos com as questões socioambientais, os Correios desenvolvem programas e soluções tecnológicas com vistas a aprimorar e diversificar sua atuação, além de prover o relacionamento com a sociedade, realizar práticas sustentáveis e a proteção do meio ambiente. Destacam-se alguns programas:

- I. **Campanha Papai Noel dos Correios:** 764.740 cartas selecionadas e 659.249 cartas adotadas. Participaram da campanha 3.656 escolas e instituições, estabelecendo-se 2.454 parcerias com órgãos públicos e empresas. Na campanha de 2018, o percentual de cartas adotadas em relação ao total de cartas selecionadas foi de 87%, o que representa um acréscimo de 9%, na comparação com o ano de 2017.
- II. **Concurso Internacional de Redação de Cartas 2018:** os Correios promoveram, no Brasil, a 47ª edição do concurso, em conjunto com a União Postal Universal, com o objetivo de estimular a educação e a produção textual. A ação mobiliza mais de 60 países, com a produção de mais de 2 milhões de cartas. No Brasil, a redação vencedora foi escolhida entre 4.465 cartas de todo o país e recebeu menção honrosa na fase internacional.
- III. **EcoPostal:** ação de reutilização de malas, malotes e camisas de carteiro usados por meio de doação a entidades sem fins lucrativos. A ação gera emprego e renda para pessoas em situação de vulnerabilidade social. Foram doadas mais de 16 mil peças inservíveis, beneficiando 2.420 pessoas.
- IV. **Inventário Anual de Emissão CO2:** o inventário elaborado em 2018 apresenta uma redução de 33% das emissões de gás carbônico desde 2013 (ano base), destacando-se, além da redução



do consumo de energia elétrica, a economia de combustível, por meio da diminuição de viagens a trabalho, substituídas pela utilização de videoconferências, e de voos compartilhados na Viação Aérea Comercial (VAC). As três reduções representaram uma economia aos Correios de mais de R\$ 24 milhões em apenas um ano, além de beneficiar o meio ambiente.

- V. **Coleta Seletiva Solidária:** ação que promove a destinação adequada dos resíduos sólidos recicláveis (papel/plástico/metálico/vidro) às associações/cooperativas de catadores. Atualmente, a Coleta Seletiva Solidária está implantada em 317 municípios, beneficiando 70 cooperativas/associações de catadores de materiais recicláveis e 1.412 cooperados/associados. Em 2018, foram destinados à reciclagem 1.799 toneladas de papel/papelão, 196 toneladas de plástico, 23 toneladas de metal e 1 tonelada de vidro.
- VI. **Parceria em programas sociais com o governo:** participação como operador logístico em políticas nacionais como o Programa Seja Digital, com 4,5 milhões de kits de antena e conversor para TVs analógicas distribuídos, em âmbito nacional, em 2018; no Programa de Distribuição de Livros Didáticos, com 151 milhões de livros entregues a 140 mil escolas públicas de todo o país e na distribuição das provas do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Enem, Enade, Encceja, Saeb etc). No município de São Paulo foi realizada a operação logística de distribuição de 310 toneladas mensais de leite em pó a escolas da rede pública, beneficiando 77.500 alunos matriculados nas escolas.
- VII. **Jovem Aprendiz:** em 2018, participaram do programa 3.419 jovens.
- VIII. **Inserção/reinserção no mercado de trabalho:** 57 pessoas com deficiência participaram do Programa Sensibilizar, Inserir, Mobilizar (SIM), que proporciona treinamento e experiência profissional nos Correios.
- IX. **Estágios:** oportunidade para 123 estudantes de nível superior.
- X. **Unidades culturais:** os Correios possuem oito unidades culturais, que promoveram 200 projetos em 2018 por meio da autorização de uso de espaço, em vários segmentos, como artes visuais, humanidades, música e artes cênicas.
- XI. **App Patrimônio, sistema eBenefício e Correios Fácil:** soluções tecnológicas que possibilitaram a redução do uso de papel, rapidez no trâmite da informação e arquivo lógico de documentos.
- XII. **Programa Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos:** ações em todas os estados da federação e no Distrito Federal para atender objetivos dos cinco eixos temáticos definidos no programa corporativo (equidade de gênero, cultura de paz e não-violência, diversidade e direitos humanos; igualdade étnico-racial e inclusão da pessoa com deficiência).

### 13. Parcerias e grandes operações

Os Correios mantêm parcerias, convênios e operações relevantes que merecem destaque, conforme a seguir demonstrado:

**Seja Digital:** migração do sinal de TV no Brasil para digital. Por meio dos Correios, estão sendo distribuídos (entrega interna em unidades de atendimento) kits para TV digital às famílias cadastradas em programas sociais do Governo Federal. Ao longo de 2018 foram entregues aproximadamente 4,5 milhões de kits. Além da entrega do kit contendo conversor de antena digital, os beneficiários recebem dos atendentes um treinamento para instalação do equipamento.

**Programa Nacional do Livro Didático:** distribuição de 151 milhões de livros didáticos, acondicionados em 18 milhões de encomendas, para atender cerca de 140 mil instituições de ensino.

**Exame Nacional do Ensino Médio (Enem):** entrega e coleta das provas do Enem em todo o Brasil para 5.744.516 inscritos em cerca de 12 mil escolas, considerado em 2018 a melhor operação da história.

**Exame Nacional do Ensino Médio para Pessoas Privadas de Liberdade (Enem PPL):** entrega e coleta das provas em 683 municípios para cerca de 42.400 inscritos.

**Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade):** entrega e coleta das provas em 1.372 municípios, para 550.832 inscritos, totalizando 616.381 provas.

**Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja):** entrega e coleta das provas em 592 municípios, para 4.079.439 inscritos.



**Prêmio Calouro Destaque:** entrega de 35 mil provas em 60 municípios para o Prêmio Calouro Destaque. Prova aplicada pelo Inep e destinada aos ingressantes no ensino superior em instituições públicas.

**Programa Leve Leite:** entrega de leite em pó aos alunos da rede pública de educação do município de São Paulo/SP. O serviço envolve o armazenamento e a distribuição de 310 mil kg mensais, atendendo 77.500 alunos.

**Mensageria de entidades governamentais:** serviço de mensageria da Petrobras e do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, com a tramitação mensal de 120 milhões de documentos.

**Logística de Medicamentos para o Governo de Minas Gerais:** transporte e distribuição de 1542 toneladas de medicamentos e produtos correlatos nos 853 municípios de Minas Gerais.

**Parceria comercial entre os Correios e a Jequití, do grupo Silvio Santos:** comercialização do Carnê do Baú Jequití e recebimento das mensalidades em toda a rede de atendimento dos Correios, com possibilidade de ampliação da prestação de serviços em diversos segmentos, em especial o logístico.

#### 14. Relacionamento com o cliente

A seguir são destacadas as principais ações e canais de relacionamento com os clientes:

**Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), conforme Lei nº 12.527/2011:** em 2018, os Correios responderam, no prazo regulamentar, aos 5.720 pedidos de acesso à informação recebidos, dentre os quais apenas 211 (3,69%) tiveram o prazo de resposta prorrogado. Destaca-se que não foi apresentada nenhuma reclamação à autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação nos Correios por omissão de resposta em 2018.

**Central de Atendimento dos Correios (CAC):** cerca de 5,2 milhões de ligações foram recebidas.

**CAC – Atendimento Especializado:** a célula de atendimento prioritário presta atendimento para os clientes com contrato classificados nas categorias Infinite, Platinum, Diamante e Ouro, num total de 455.

**Fale com os Correios:** foram registrados 20,51 milhões de manifestações de clientes no sistema Fale Conosco.

**Facebook:** foram respondidas 194 mil manifestações, no prazo médio de uma hora e meia útil.

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

Para transparência da gestão nas contratações e gestão de contratos, as informações referentes às licitações e contratos estão disponíveis no Portal dos Correios por meio do link: <http://www.correios.com.br/sobre-os-correios/para-fornecedores>. Da mesma forma, o Regulamento de Licitações e Contratações pode ser encontrado no mesmo link.

O valor total contratado nos Correios, no ano de 2018, foi de R\$ 3.365.755.836,32. Deste valor, R\$ 2.807.427.821,74 ocorreram por processo licitatório, sendo R\$ 2.793.194.321,19 (82,99% do total) por pregão eletrônico. As contratações diretas, ou seja, dispensas de licitação e inexigibilidades, representaram o montante de R\$ 558.328.014,58 (16,59% do total).

Os contratos com valores acima de R\$ 50 milhões correspondem a 38% do valor total contratado e estão relacionados, basicamente, com benefícios (vale-alimentação), aquisição de veículos e transporte de linhas aérea e terrestre.

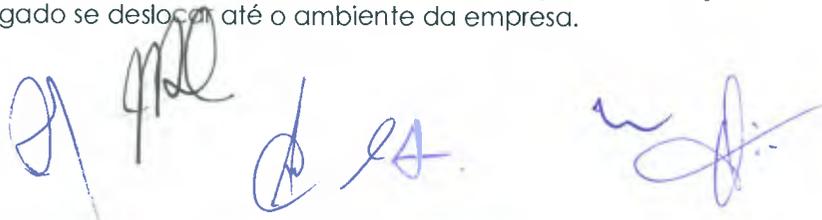
As relações das contratações diretas referentes às inexigibilidades e dispensas de licitação, à exceção dos incisos I e II do Art 29 da Lei 13303/2016, com valor até R\$ 50 mil e R\$ 100 mil, são disponibilizadas mensalmente ao Conselho Fiscal da empresa.

#### 16. Pessoas

**PDI:** o exercício foi encerrado com 105.349 empregados, o que significa uma redução de 2,44% em relação ao exercício de 2017, motivada ainda pelo Plano de Desligamento Incentivado (PDI) iniciado em 2017 com desligamentos programados até 2018.

**Flexibilização da jornada de trabalho:** uma das ações implementadas no período foi a flexibilização da jornada de trabalho de 8h para 6h diárias com redução proporcional de remuneração, mediante acordo individual.

**Teletrabalho:** outra ação implementada em 2018 foi o teletrabalho, com prestação de serviços à distância, sem a necessidade de o empregado se deslocar até o ambiente da empresa.



**Reenquadramento de empregados:** os Correios implantaram em 2018 adequações da força de trabalho com reenquadramento de empregados para fortalecer a área de distribuição e contribuir para a melhoria da qualidade operacional da empresa. Durante o exercício, foram reenquadrados 472 operadores de triagem e transbordo e 45 atendentes para o cargo de carteiro.

**Educação corporativa:** foram realizados mais de 3,5 milhões de horas de treinamentos, totalizando uma média de 34 horas por empregado em 2018. Como estratégia para racionalizar os recursos e capacitar os empregados distribuídos em todo o território nacional, tem-se investido em educação a distância e Treinamento no Local de Trabalho (TLT). Em 2018, as participações em cursos EAD aumentaram 10,88% em relação a 2017, como mostra o quadro a seguir com os números gerais das ações de educação. Destaca-se o aumento de 21,67% no número de empregados que participaram de alguma ação de capacitação.

<b>Ações de Educação Corporativa</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>% Variação</b>
1. Horas em treinamento	4.343.706	3.566.104*	-17,90
2. Recursos em treinamento (R\$ milhões)	6,6	4,1***	-37,90
3. Bolsas de estudos (qtd)	2.388	3.515***	+47,20
4. Empregados capacitados (qtd)	84.202	102.449*	+21,67
5. Ações presenciais (número de ações)	1230	1238**	+0,60
6. Cursos EaD (número de cursos)	130	124**	-4,60
7. Cursos EaD (participações)	128.969	143.007**	+10,88
8. Média anual (horas treinamento empregado)	41	34,81*	-15,10

\*Fonte: Relatório Populis - MP170047

\*\* Fonte: Relatório Populis - MP170059

\*\*\* Fonte: GTRE/VIPAD

**Plano de Saúde:** as carteiras do CorreiosSaúde I e II são compostas por 356.565 beneficiários divididos conforme abaixo:

<b>Tipo de Beneficiários</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Titular	128.641	36%
Cônjuge/companheiro	83.428	23%
Filho(a)/enteado(a)	93.955	27%
Pai/mãe (CorreiosSaúde I)	50.541	14%
Total*	356.565	100%

Base Postal Saúde 31/12/2018

\*Beneficiários com atendimento suspenso não foram considerados

Durante o exercício de 2018, os Correios adotaram medidas voltadas à sustentabilidade da empresa. Uma dessas medidas diz respeito à alteração da forma de custeio do plano de saúde, por meio de decisão do Tribunal Superior do Trabalho (TST): Dissídio Coletivo n. 1000295-05.2017.5.00.0000.

A partir da decisão do TST, proferida em 12 de março de 2018, os Correios criaram o Plano CorreiosSaúde II, que permitiu instituir pagamento de mensalidade e coparticipação nos procedimentos médicos/odontológico, sendo 30% para os empregados e 70% para os Correios, estimulando a participação dos empregados no custeio do plano de saúde no valor de R\$ 390 milhões/ano.

Para os dependentes pai e/ou mãe dos empregados e dos aposentados, a empresa manteve o Plano CorreiosSaúde I, nos moldes atuais até agosto/2019, com exceção daqueles que se encontram em tratamento médico/hospitalar, cuja manutenção ocorrerá até a alta médica.

## 17.Perspectivas para 2019

As principais perspectivas para 2019 são apresentadas a seguir.

### 17.1 Investimentos

Foi aprovado pelo Governo Federal o valor R\$ 921,9 milhões para investimento, conforme Lei 13.808 de 15/01/2019, que está distribuído conforme detalhamento abaixo:

- I. R\$ 85,3 milhões para ampliar a infraestrutura de tratamento, atendimento, distribuição e logística;
- II. R\$ 250,1 milhões para ampliação/modernização da frota de veículos;



- III. R\$ 227,6 milhões em ativos de informática, com foco na modernização das áreas fim e meio da empresa;
- IV. R\$ 358,9 milhões na manutenção da infraestrutura de atendimento, tratamento, distribuição, logística e administrativa.

De forma contingencial e para não comprometer o caixa da empresa em 2019, o valor aprovado para execução está em R\$ 600 milhões.

### 17.2 Programa DEZ em 1:

- Implementação de iniciativas de redução de custos – 2º ciclo OBZ e elaboração do 3º ciclo;
- Ajustes no Modelo Operacional (estrutura) para melhor alinhamento à Estratégia;
- Conclusão da modelagem dos canais de atendimento físicos e digitais.

### 17.3 Produtos e Serviços

Alinhados à nova estratégia da empresa de ofertar soluções digitais, os Correios lançarão novos atributos para as malas diretas do negócio marketing direto e serviços do negócio mensagem, de forma a melhorar a experiência do cliente.

Na área internacional, está prevista a oferta de serviços decorrentes da implantação do Novo Modelo de Importação pelo canal postal. O primeiro destes serviços é o Compra Fora, solução logística que disponibiliza endereço nos Estados Unidos a qualquer residente no Brasil para receber encomendas compradas via internet. A solução permite o envio de produtos adquiridos *on-line* em lojas americanas que não vendem ou não enviam seus produtos ao Brasil.

Na área de encomendas, o que se pretende é oferecer uma gama maior de serviços que facilitem os usuários a utilizarem-se dos Correios como um operador logístico completo, que atende às necessidades de toda a cadeia logística, principalmente para aquelas empresas que atuam no comércio *on-line*.

Sempre buscando a inserção dos Correios num ecossistema digital, serão desenvolvidas soluções de TI que facilitem a vida dos clientes, diminuam custos operacionais e proporcionem aumento de arrecadação para a empresa. Como exemplo, está prevista a extensão da cobrança do Despacho Postal para outros serviços, inclusive com a modalidade de cobrança na origem.

Nesse sentido, serão desenvolvidas soluções que se aproximem ainda mais das necessidades de envio dos usuários, assim como novas soluções de TI para encomendas, visando obter ganho de produtividade para os usuários, na medida em que é automatizada e facilitada a postagem e todos os demais serviços correlatos que os Correios prestarão.

No varejo, a expectativa para 2019 é de modernizar e diversificar o portfólio de serviços financeiros e de conveniência, visando consolidar a rede de atendimento como um espaço multisserviço rentável e sustentável, com implantação do serviço de recebimento de contas sem boleto, Aporte e Saque Western Union, implantação do *marketplace* de crédito e-cred e automação dos procedimentos operacionais do DPVAT. Está prevista a manutenção da presença dos Correios no mercado de serviços financeiros mediante a oferta de novos serviços, como o Atendimento Multibanco (prestação de serviços com múltiplos bancos) e Carteira Digital (prestação de serviços financeiros eletrônicos). Tais ações são necessárias como contramedida a duas outras ações em andamento: o encerramento do contrato do Banco Postal, previsto para dezembro/2019, e o impacto da nova rede de atendimento a partir de janeiro/2019, quando se prevê a desativação de alguns serviços dos segmentos financeiro e conveniência em agências.

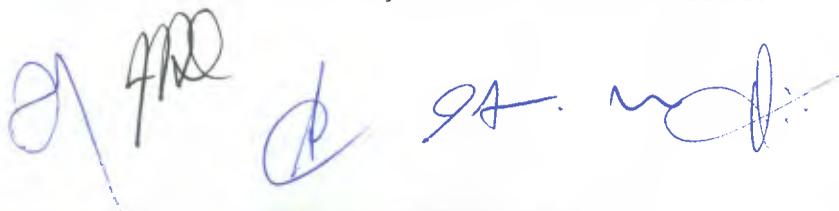
Outras ações previstas para o varejo em 2019 são a implantação da Política Comercial de Varejo, que possibilitará a identificação e fidelização de clientes à vista, e a revisão do modelo de fornecimento de embalagens, com previsão de conclusão em dezembro/2019.

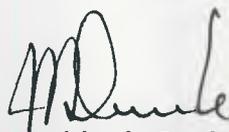
Em relação aos canais de atendimento, em 2019 serão implantados novos canais digitais e readequada a distribuição das unidades físicas, para evitar duplicidade de agências atendendo a uma mesma área e reduzir custos.

### Agradecimentos

Os Correios agradecem a dedicação e o comprometimento dos empregados, o profissionalismo dos parceiros e o apoio dos órgãos governamentais, bem como a confiança dos clientes e da sociedade.

### 18. Demonstrações financeiras





**Juarez Aparecido de Paula Cunha**  
Presidente dos Correios



**Sérgio Neves Moraes**  
Vice-Presidente de Finanças e  
Controladoria e Respondendo  
interinamente pela Vice-Presidência de  
Tecnologia



**Carlos Roberto Fortner**  
Vice-Presidente de  
Operações



**Jovino Francisco Filho**  
Vice-Presidente de  
Administração



**Alex do Nascimento**  
Vice-Presidente Comercial  
Respondendo interinamente pela  
Vice-Presidência de Canais  
Respondendo interinamente pela  
Vice-Presidência de Negócios Públicos



**Heronides Eufrásio Filho**  
Vice-Presidente de Gestão  
Estratégica de Pessoas