



Mensagem do Presidente

É com satisfação que apresento o balanço econômico-financeiro referente ao exercício de 2019 da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - os Correios.

Diante do ritmo acelerado das inovações no mundo da tecnologia e das comunicações, temos promovido adaptações para desempenhar nossas atividades com responsabilidade e eficiência, fazendo jus à missão de conectar pessoas, instituições e negócios.

Honrando a tradição da empresa, a excelência no atendimento aos cidadãos brasileiros seguiu firme, contribuindo, assim, para impulsionar a economia do país. Tendo a capilaridade como relevante diferencial, foi possível colocar nossa presença, em todos os municípios do país, à disposição da população, como elemento fomentador da integração nacional.

Os resultados aqui apresentados decorrem de uma série de medidas estruturantes adotadas pela atual gestão visando, principalmente, à sustentabilidade econômico-financeira e, em consequência, ao fortalecimento da instituição. Elaboradas sob a supervisão do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) e, em estrita sintonia com os ins-

trumentos regulatórios da gestão pública, destacamos, abaixo, importantes ações adotadas nos eixos de Governança, de Eficiência Operacional e de Sustentabilidade Financeira.

Em termos de Governança, foi aprimorado o modelo organizacional e a gestão dos processos internos, nos quais as revisões trouxeram maior agilidade no processo decisório e fortalecimento da estrutura empresarial. Um dos resultados dessa medida foi o aperfeiçoamento da metodologia de identificação e tratamento de delitos na distribuição postal. Conseguimos, dessa forma, melhorar a prestação de serviço aos clientes e reduzir os pagamentos a título de indenização, contribuindo para a redução de despesas e para a saúde financeira dos Correios.

Promovemos uma revisão do portfólio da empresa com foco na modernização dos serviços oferecidos, dado um ambiente de maior adaptabilidade, integração e aprendizagem contínua. A busca por adequação, eficiência e excelência no atendimento aos clientes é o que nos levou a priorizar a reformulação e a criação de soluções eficientes e convenientes para pequenos, médios e grandes clientes, com repetidos recordes de postagens em encomendas.

No que diz respeito à eficiência operacional, três pontos merecem destaque: a adequação da força de trabalho às mudanças no perfil socioeconômico da população, com a distribuição geográfica de nossos postos de atuação; a reposição de frotas para pronto atendimento ao cliente; e a modernização dos canais de atendimento. O primeiro permitiu reduzir os excedentes mal alocados e os custos diretos na operação; o segundo proporcionou uma larga otimização da rede de distribuição e das linhas de transporte; e o terceiro adaptou-se à mudança nas necessidades dos fornecedores e clientes. Em sintonia com as novas tendências mundiais dos setores de correspondência e de logística e encomendas, essas medidas impulsionaram os bons resultados que apresentamos na presente gestão, e permitiram que pudéssemos acompanhar melhor as tendências mais atuais do ramo de tecnologia, logística e transporte, em âmbito global.

Por fim, mas não menos importante, promovemos grandes avanços para recuperar e manter a saúde financeira da empresa. Atualmente, operamos com receita positiva, e percebemos que as medidas por nós empreendidas contribuem para tornar cada vez mais robusta a situação econômico-financeira dos Correios.

Ao implementar as ações listadas acima, entre outras, foi possível dinamizar a administração financeira da empresa, de forma a adaptá-la à nova realidade na qual estamos inseridos. Com os resultados apresentados a seguir, comprovamos ser possível projetar uma situação de sustentabilidade de médio e longo prazos, construída de maneira mais estratégica e efetiva.

Para chegar até aqui, com todas as realizações desse exercício, foi fundamental, inegavelmente, muito trabalho e muita dedicação, reflexos do comprometimento de todos os empregados da empresa. Reconhecemos, com a mesma importância, que as parcerias e a confiança depositada em nossos serviços contribuíram, sobremaneira, para que alcançássemos essa condição, com o apoio integral do MCTIC em momentos decisivos de nossa gestão.

Com este intuito, apresentamos o balanço de 2019 dos Correios.

Floriano Peixoto Vieira Neto

**Presidente da Empresa Brasileira
de Correios e Telégrafos**





Sumário

1 - Destaques do exercício de 2019	7
2 - Estratégia corporativa	9
3 - Negócios e serviços	10
4 - Desempenho econômico-financeiro	15
5 - Investimentos	18
6 - Gestão corporativa	19
7 - Responsabilidade socioambiental	26
8 - Perspectivas para 2020	28
9 - Medidas adotadas pela Administração	30
10 - Demonstrações contábeis	38



À Sociedade Brasileira:

Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Contábeis, relativos ao exercício de 2019, contendo os principais resultados alcançados e informações sobre a empresa, assim como suas principais perspectivas para o próximo exercício.

Boa leitura!



Aviso ao Leitor

Alertamos que, ao longo do relatório, poderá haver pequena variação entre valores apresentados, devido a arredondamentos que impactam o somatório e a divulgação de números (tabelas/gráficos/texto), assim como a soma dos percentuais que pode não totalizar 100.

1 Destaques do exercício de 2019

I. Criação de seis programas estratégicos: 1) Crescimento e diversificação; 2) Excelência operacional; 3) Integra Brasil; 4) Racionalização; 5) Transformação tecnológica e 6) Gestão de pessoas, que agrupam as iniciativas por temática comum, obtendo maior visão do conjunto, controle mais efetivo, agilidade e maior sinergia entre as iniciativas.

II. Publicação de edital para implantação do novo modelo de canal de atendimento, Correios Aqui (loja dentro de loja) em sete localidades.

III. Lançamento do serviço Balcão do Cidadão com a assinatura de 24 protocolos de intenções, 2 contratos firmados e 84 negociações em andamento com órgãos públicos, posicionando os Correios como uma extensão de governo na prestação de serviços ao cidadão.

IV. Integração dos novos canais digitais Portal web e Mobile, unindo os canais físicos e digitais. O cliente soluciona grande parte de suas demandas no mesmo lugar, a partir do aplicativo Correios, que passou a agregar as funcionalidades de rastreamento, pré-postagem, Busca CEP e Busca Agências.

V. Lançamento do serviço Compra Fora, solução logística que disponibiliza endereço nos Estados Unidos a qualquer residente no Brasil para receber encomendas compradas via internet.

VI. Lançamento do serviço Packet, solução para entrega das compras eletrônicas feitas pelos brasileiros em lojas on-line no exterior, com maior qualidade que as encomendas convencionais que são trafegadas com intermediação de outros operadores postais.

VII. Implantação da gestão de endereços: atualização e qualificação de 17 milhões de endereços das principais capitais do país, viabilizando comercialização da base de endereços e oferta de soluções de geomarketing para o serviço de Mala Direta.

VIII. Criação de mais de 34 mil códigos postais (CEPs) de logradouros em mais de 40 cidades, beneficiando uma população estimada em dois milhões de habitantes.

IX. Implantação da distribuição domiciliar alternada (DDA), em atendimento à Portaria N° 1.203/2018 do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. Este modelo prevê a entrega de correspon-

dências em dias alternados. A implantação gerou redução do efetivo responsável pelas entregas de 62,7 mil para 54,1 mil empregados, diminuição da jornada extraordinária, maior produtividade, além da melhoria dos resultados operacionais.

X. Início da implantação da nova malha de transporte regional com objetivo de melhorar o nível de excelência operacional a partir da racionalização dos processos de transporte, a qual implica aumento de capacidade e produtividade, alinhada à redução de custos com o referido recurso. Ao final, haverá aumento de 11,64% da capacidade de transporte, com a contrapartida de redução em 9,04% dos custos neste processo. Quanto à malha de transporte nacional, a sua revisão proporcionou redução de 98,38% dos custos com viagens extras em 2019, em comparação com 2017, e redução dos custos com pedágio.

XI. Aquisição de veículos operacionais, renovando 1/3 das motocicletas e substituindo furgões depreciados. O objetivo foi dar suporte ao aumento do número de encomendas distribuídas (mais de 5% somente em 2019) e à redução de quase 6 mil empregados na operação postal.

XII. Os correios, em 2019, foram auditados pelo Tribunal de Contas da União (TCU), TC 043.382/2018-5, Acórdão 211/2020 - Plenário, que verificou a melhoria na gestão da empresa e modernização operacional refletindo na qualidade dos serviços prestados pelos Correios.

XIII. Estabilização, ao longo de todo o ano, da qualidade operacional dos principais serviços postais no patamar de 97% de objetos entregues no prazo. O Indicador de Entrega no Prazo

(IEP) obteve o resultado médio acumulado de 97,37%, superando a meta de 95,87% e o resultado anual alcançado em 2018.

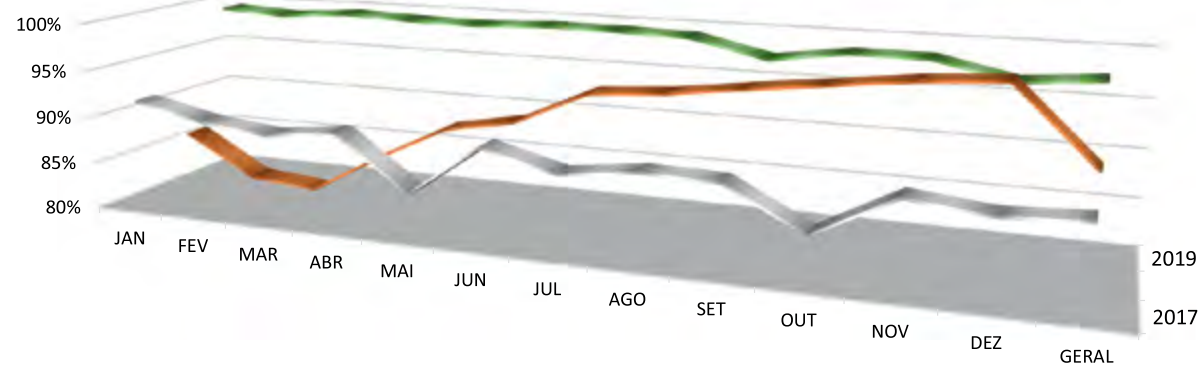
XIV. Adequação parcial da força de trabalho ao novo modelo operacional. Essa ação teve por objetivo o alinhamento às inovações nos campos da tecnologia, da legislação trabalhista e da organização dos processos e às novas especialidades e papéis a serem executados pelas áreas. Desta forma, contribui-se para a antecipação das necessidades frente

aos desafios a serem enfrentados pelos Correios. Entre os principais ganhos, destacam-se a redução de custos e o aumento da qualidade dos serviços prestados.

XV. Revisão do regulamento e ajuste na forma de custeio do plano de saúde CorreiosSaúde II, que era de 70% de responsabilidade da empresa e 30% dos empregados e passou a ser 50% para os Correios e 50% para os empregados. O objetivo dessa revisão foi o alinhamento ao modelo de custeio estabelecido na legislação às empresas estatais federais, sem prejuízo para a qualidade do plano de saúde dos empregados.

XVI. Geração de resultados operacionais recorrentemente positivos, impactados pelo acréscimo na receita bruta de vendas e serviços, com destaque para os aumentos de 7,82% na receita do segmento de encomendas e de 40,83% no segmento internacional. Isso representa, respectivamente, incremento de R\$ 660 milhões e 267 milhões em relação a 2018, apesar da diminuição de R\$ 413 milhões na receita de mensagem e de R\$ 162 milhões em logística. O lucro apurado em 2019 foi de R\$ 102 milhões e o EBITDA que representa o lucro antes dos juros, impostos, depreciação e amortização foi de R\$ 675 milhões.

Índice de Entrega no Prazo



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	GERAL
2019	99,28%	98,87%	99,42%	99,14%	99,03%	99,37%	99,30%	99,09%	97,34%	98,44%	98,39%	96,69%	97,37%
2018	86,17%	81,85%	81,23%	85,46%	89,27%	90,71%	94,28%	94,84%	95,88%	96,83%	97,77%	98,29%	90,74%
2017	91,52%	89,94%	89,12%	90,10%	84,47%	89,99%	88,01%	88,97%	88,76%	84,62%	88,96%	88,10%	88,53%

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

2 Estratégia corporativa

A Estratégia Correios é construída a partir da realização de diagnóstico empresarial, que contempla análise da estratégia vigente, 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 atualização da Estratégia Correios para o período 2019-2023 manteve a distribuição dos objetivos estratégicos em horizontes e fases. A gestão dos horizontes permite avaliação abrangente dos negócios, com a finalidade de se manter a sustentabilidade financeira da empresa, bem como enfrentar a concorrência tempestivamente e em sintonia com as tendências do consumidor. As fases objetivam aumentar a rentabilidade, melhorar a execução operacional e o crescimento da receita.

Quanto à Identidade Corporativa dos Correios, que representa o conjunto de valores e crenças com que a empresa se identifica e a diferencia das outras organizações existentes no mercado, foram mantidas as características contempladas em seus principais atributos – negócio, missão, visão e valores.

IDENTIDADE CORPORATIVA

Ser a primeira escolha do cliente nos produtos e serviços oferecidos



Soluções que aproximam

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

VALORES

01

INTEGRIDADE

em todas as relações, pautada na ética, na transparência e na honestidade

02

RESPEITO ÀS PESSOAS

valorizando suas competências e prezando por um ambiente justo e seguro

03

RESPONSABILIDADE

na prestação de serviços e no uso consciente de recursos para assegurar a sustentabilidade do negócio

04

ORGULHO

em servir a sociedade e pertencer aos Correios

05

COMPROMISSO COM O RESULTADO

assegurando retornos consistentes à sociedade

06

ORIENTAÇÃO AO FUTURO

para responder às necessidades dos clientes com agilidade

3 Negócios e serviços

3.1 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 (entrega em mãos) e registro, que permite o acompanhamento da entrega por Serviços de Mensagens Curtas (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 em 2019, foi de R\$ 7,4 bilhões, representando um decréscimo de -5,31% em relação a 2018 (redução de R\$ 413 milhões de receita).

3.2 Encomenda

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

I. Serviço do segmento expresso para envio de mercadorias e documentos – SEDEX;

II. Serviço de envio expresso com entrega no mesmo dia ou no dia seguinte até as 10h ou 12h – SEDEX Hoje, SEDEX 10 e SEDEX 12;

III. Serviço de envio não expresso, exclusivo para mercadorias – PAC;

IV. Serviço de envio econômico para pequenos pacotes, disponível em todo território nacional – Correios Mini Envios.

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\$ 9,1 bilhões, representando um crescimento de 7,82% em relação a 2018 (aumento de R\$ 660 milhões de receita).

3.3 Serviços financeiros

O segmento Financeiro tinha em sua composição os seguintes serviços: Banco Postal, TeleSena, PostalCap, Vale Postal Nacional e Internacional, recebimento de contas, Carnê do Baú – Jequití e consórcio, sendo o Banco Postal o serviço com maior representatividade.

O contrato de correspondente no país – Banco Postal se encerrou em dezembro de 2019. Entretanto, os Correios continuarão disponibilizando atendimento básico de saques, depósitos, consultas e recebimento de contas em 2.231 agências em parceria com o Banco do Brasil, por meio do Balcão do Cidadão, por 3 meses, podendo ser prorrogado por igual período.

O desempenho do segmento foi de R\$ 185 milhões em 2019, 26,59% menor em relação a 2018 (redução de R\$ 67 milhões de receita).

3.4 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\$ 485 milhões em 2019, 11,01% menor em relação a 2018 (redução de R\$ 60 milhões de receita).

3.5 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\$ 370 milhões, 7,96% menor em relação a 2018 (redução de R\$ 32 milhões de receita).

3.6 Logística nacional

Os Correios se posicionam como parceiro do Governo para execução de projetos e operações logísticas.

Neste sentido, a empresa realiza operações logísticas de grande porte e abrangência nacional, como a distribuição de livros do Programa Nacional do Livro Didático (PNLD), do Fundo Nacional do Desenvolvimento Educacional (FNDE); e dos exames do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas

(Inep), com destaque para o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem).

Na esfera estadual, destaque para a distribuição de medicamentos para a Secretaria Estadual de Saúde de Minas Gerais (SES/MG). Nos governos municipais, a distribuição de leite em pó do programa Leve Leite, da Prefeitura Municipal de São Paulo.

Para empresas privadas, os Correios atuam como parceiros de micro e pequenas empresas que atuam no comércio eletrônico, oferecendo o produto logístico Correios Log+, solução completa com armazenagem e distribuição.

A logística registrou um resultado de R\$ 429 milhões, 27,41% menor em relação a 2018 (redução de R\$ 162 milhões de receita).

3.7 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 de importação e exportação, especialmente desenhadas para quem necessita de apoio nas suas operações comerciais com outros países.

A receita dos serviços internacionais em 2019 foi de R\$ 921 milhões, representando 40,83% de crescimento em relação a 2018 (aumento de 267 milhões de receita).

3.8 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 2019 foi de R\$ 216 milhões, 3,35% maior em relação a 2018 (aumento de 7 milhões de receita).

3.9 Projetos

I. Correios Log Farma: oferta de uma nova solução logística customizada, voltada para atender aos órgãos e empresas públicas da área da saúde nas atividades de distribuição.

II. 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.

III. Balcão do Cidadão Correios: disponibiliza rede de atendimento para a prestação de diversos serviços ao cidadão, como emissão de documentos, cadastro e recadastro, prova de vida, entre outros.

IV. Remodelagem do serviço de Certificação Digital: aquisição de token para adequação da prestação do serviço, usando a mesma siste-

mática do mercado; prospecção do serviço por meio de agências franqueadas (AGFs); e atuação no modelo de prestação de serviço de Autoridade Certificadora – AC Correios de 2º nível, com maiores condições para ampliação do atendimento ao cidadão.

V. Monitoramento das mídias sociais: solução inclusa no contrato de contact center, com perspectiva de implantação em 2020, que consiste em monitorar de forma automatizada comunicações e publicações referentes aos Correios nas mídias eletrônicas, objetivando capturar as percepções dos clientes quanto à empresa e seus serviços, prospectar novos negócios e desenvolver novas soluções.

VI. Monitoramento de itens postais com tecnologia Radio-Frequency Identification (RFID): a finalidade do projeto, que conta com a parceria da União Postal Universal (UPU), é monitorar os objetos postais por meio da tecnologia de controle por radiofrequência. Já estão instalados 465 equipamentos em 25 unidades operacionais e, em 2020, serão recebidos mais 565 equipamentos. Quando em operação, os clientes terão mais informações

sobre a localização de suas encomendas SEDEX e PAC no Sistema de Rastreamento de Objetos (SRO). A previsão de término do projeto foi reprogramada, em conjunto com a UPU, para julho de 2022.

VII. Automação de encomendas: continuação da automação do processo de tratamento por meio da implantação dos sistemas de triagem automatizada de encomendas no centros de Belo Horizonte/MG e Florianópolis/SC, incrementando a capacidade de triagem em mais de 24 mil objetos/hora. A atual capacidade de tratamento automatizado de encomendas é de até 194 mil objetos por hora, retratando um aumento de aproximadamente 14,1% em relação a 2018.

VIII. Fidelização no varejo: o Clube Correios é 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.

IX. Vale Postal Digital: migração das operações do Vale Postal Nacional Eletrônico (VPNE) para a plataforma digital.

X. Terminais de autoatendimento: realização de teste prático de 10 modelos de máquinas de autoatendimento para postagem de encomendas e venda de embalagens, além de 12 terminais para serviços financeiros, possibilitando validar todas as hipóteses elencadas no projeto e satisfazer as exigências técnicas e operacionais.

XI. Pagamento Antecipado de Serviços Postais: ferramenta tecnológica que permite aos órgãos do judiciário tramitarem, via web service, dados de processos judiciais. Conta com aplicação web para os demandantes de ações judiciais consultarem pendências de envios de comunicados/documentos e pagarem pelos serviços postais gerando receita de R\$ 212 mil, com projeção de R\$ 31 milhões para 2020.

XII. Soluções de Geomarketing para a Mala Direta: oriundas da Iniciativa Estratégica Gestão de Endereços, dizem respeito à inteligência de Geomarketing adicionada à Mala Direta (endereçada). O sistema Geomarketing tem à disposição 17 milhões de endereços, segmentados em residenciais e comerciais, gerando receita de R\$ 23 mil, com projeção de R\$ 3 milhões para 2020.

3.10 Grandes operações

Os Correios mantêm parcerias, convênios e operações relevantes que impactam a educação e a saúde no país, conforme a seguir demonstrado:

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

II. Exame Nacional do Ensino Médio (Enem): entrega e coleta das provas em todo o Brasil para mais de 5,5 milhões de inscritos e 10 mil escolas.

III. 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.

IV. Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade): entrega e coleta das provas em 1.372 municípios, para 550.000 inscritos, totalizando 616.000 provas.

V. **Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja):** entrega e coleta das provas em 592 municípios para 2.973.375 milhões de inscritos.

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

VII. **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.

VIII. **Logística de medicamentos para o governo de Minas Gerais:** transporte e distribuição de mais de 1200 toneladas de medicamentos e produtos correlatos nos 853 municípios de Minas Gerais.

IX. **Sistema de Avaliação da Educação Básica (Saeb):** entrega de provas em 2.300 polos para 7,3 milhões de alunos. O Saeb é um conjunto de avaliações realizadas por meio da aplicação de instrumentos padronizados (testes cognitivos e questionários) destinados à educação básica.



4 Desempenho econômico-financeiro

4.1 Ambiente macroeconômico

Em 2019, a economia mundial decresceu em comparação ao ano anterior. A intensificação das barreiras comerciais e a retração da indústria, influenciada pela diminuição dos fluxos comerciais e de investimento, apresentaram-se como os principais fatores para a desaceleração da atividade econômica.

Nesse cenário, segundo o Fundo Monetário Internacional (FMI), as projeções de crescimento para as principais economias sinalizam, à exceção do Japão e do Reino Unido, para quadro disseminado de diminuição do ritmo de crescimento frente a 2018: EUA (2,3%, ante 2,9%), Zona do Euro (1,2%, contra 1,9%), Reino Unido (1,3%, ante 1,3%), Japão (1,0%, ante 0,3%) e China (6,1%, ante 6,6%). De acordo com o FMI, o crescimento da economia mundial alcançou 2,9% em 2019, menor, portanto, que os 3,6% em 2018. No Brasil, o crescimento do PIB em 2019 foi de 1,1%.

No mercado de trabalho nacional, a taxa de desemprego medida pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Contínua, relativa ao trimestre compreendido entre setembro

e novembro de 2019, ficou em 11,2%, ante 11,6% no mesmo período de 2018.

Já a inflação oficial, medida pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), encerrou 2019 em 4,3%, no acumulado do ano. A mediana das expectativas de mercado aponta que o IPCA registrará avanço de 3,6% em 2020, resultado inferior à meta de 4,0%, definida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

4.2 Ambiente postal

As organizações postais encontram-se em um momento crucial. As expectativas dos clientes estão mudando, as cadeias de suprimentos estão se transformando e as novas tecnologias estão rompendo o status quo. 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 e rapidez no que diz respeito à entrega de correspondências e encomendas/pacotes, ao mesmo tempo em que o varejo físico cede espaço ao varejo on-line (era do e-commerce global). À medida que o modelo tradicional de negócios de remessa e de encomendas está em

constante evolução, os agentes postais precisam ter clareza sobre as tendências do consumidor e do mercado, os quais moldarão novos modelos sequenciais.

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. Observa-se, também, que os líderes do setor adotam a prática de reajustes nas tarifas dos serviços monopolísticos de forma a compensar a inflação e a redução do tráfego de correspondências.

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.

4.3 Grandes Números

Em 2019, foram distribuídos 4,96 bilhões de objetos, um decréscimo de 13,32% em relação a 2018.

Os Correios apresentaram acréscimo em seus negócios de 1,04% na receita bruta nominal de vendas e serviços, passando de R\$ 18,9 bilhões em 2018 para R\$ 19,1 bilhões em 2019.

O aumento de 1,04% na receita de vendas e serviços da empresa foi impulsionado, principalmente, pelos segmentos encomendas (aumento de R\$ 660 milhões em relação a 2018) e internacional (aumento de R\$ 267 milhões em relação a 2018). A despesa total apresentou-se estável em relação a 2018, alcançando R\$ 19,5 bilhões. O resultado dos Correios foi positivo em R\$ 102 milhões.

Os ativos somaram R\$ 14,2 bilhões, apresentando aumento de 5,27% em 12 meses, ocasionado, principalmente, pelo reconhecimento dos contratos de locação de bens móveis e imóveis firmados pelos Correios na figura de locatário (arrendatário) a partir de janeiro de 2019 no imobilizado da empresa, em consonância com o disposto no pronunciamento técnico contábil CPC 06 (R2) - Arrendamento Mercantil. O patrimônio líquido ao final de 2019 é de R\$ 147 milhões.

Grandes Números			
Resultado - R\$ milhões	2018	2019	2018 - 2019
Receita Total	19.694	19.602	-0,47%
Receita Bruta de Venda de Produtos e Serviços	18.908	19.105	1,04%
Receita Líquida de Venda	18.176	18.356	0,99%
Despesa Total	19.533	19.500	-0,17%
Resultado Líquido	161	102	-36,65%
Resultado Financeiro	275	-79	-128,73%

Patrimoniais - R\$ milhões	2018	2019	2018 - 2019
Ativo	13.523	14.235	5,27%
Imobilizado	6.407	7.477	16,70%
Patrimônio Líquido	255	147	-42,35%

Infraestrutura e Rede	2018	2019	2018-2019
Unidades Operacionais	5.155	6.110	18,52%
Edificações (próprias e alugadas)	8.390	7.603	-9,38
Rede de Atendimento	11.721	11.210	-4,4%
Frota	24.878	23.422	-5,9%

Perfil dos Empregados	2018	2019	2018-2019
Empregados (qtde)	105.349	99.443	-5,61%
Feminino	24.410	22.908	-6,15%
Masculino	80.939	76.535	-5,44%
Escolaridade (qtde)			
Fundamental Incompleto	743	601	-19,11%
Fundamental	1.825	1.544	-15,40%
Ensino Médio	70.282	65.293	-7,10%
Graduação	26.889	26.077	-3,02%
Pós-Graduação	5.351	5.652	5,63%
Mestrado	241	254	5,39%
Doutorado	18	22	22,22%
Rotatividade	1,4	2,9	107,14%

Fonte: ERP

Principais Benefícios ao Empregado - R\$ milhões	2018	2019	2018 - 2019
Planos de Saúde ¹	1.491	1.667	11,80%
Previdência ²	526	487	-7,41%
Pós-emprego (Previdência e Saúde) ³	54	-111	-305,56%
Outros Benefícios ⁴	1.606	1.565	-2,55%

Fonte: Balancete Contábil

1 Despesas com saúde com ativos, aposentados e dependentes.

2 Contribuições patronais para o Postalis (planos BD e PostalPrev).

3 Provisão pós-emprego saúde e previdência (plano BD e PostalPrev).

4 Vale-refeição/alimentação, cesta, auxílio-creche.

4.4 Demonstrativo das variações da receita por segmento

Em 2019, a receita bruta da venda de produtos e serviços aumentou 1,04% em relação ao ano anterior. Os segmentos que influenciaram a variação das receitas em relação ao mesmo período do exercício anterior estão a seguir demonstrados:

Receitas	R\$ milhões			
	2018	2019	2018 - 2019	2018 - 2019
Receita de Vendas (bruta)	18.908	19.105	1,04%	197
Internacional	654	921	40,83%	267
Encomenda	8.443	9.103	7,82%	660
Conveniência	209	216	3,35%	7
Mensagem	7.773	7.360	-5,31%	-413
Malote	402	370	-7,96%	-32
Marketing Direto	545	485	-11,01%	-60
Serviços Financeiros	252	185	-26,59%	-67
Logística	591	429	-27,41%	-162
Outros	39	36	-7,69%	-3



5 Investimentos

Os Correios realizaram investimentos em 2019 no valor de R\$ 332,5 milhões, distribuídos entre ações que integram os programas temáticos e de gestão (ciclo do Plano Plurianual – PPA 2016-2019).

Investimento	R\$ milhões		
	2018	2019	$\frac{2019}{2018}$ %
Modernização de veículos	25,5	172,7	577%
Instalação de Agências Próprias	0,03	0,00	0%
Instalação de Unidades de Tratamento	8,97	34,5	285%
Instalação de Unidades de Distribuição	0,22	0,06	-73%
Instalação de Unidades de Logística	0,00	0,00	0%
Manutenção da Infraestrutura Operacional	119,7	101,8	-15%
Tecnologia da Informação (TI)	71,1	23,4	-67%
Investimento Total	225,5	332,5	47%

5.1 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>. O Regulamento de Licitações e Contratações pode ser acessado no mesmo link.

O valor total contratado nos Correios, no ano de 2019, foi de R\$ 4.238.368.448,46, sendo 79% por processo licitatório e 21% por contratações diretas (dispensa de licitação e inexigibilidade). É preciso salientar que 99,8% dos processos licitatórios ocorreram por meio de pregões eletrônicos.*



*Fonte: Sistema ERP- Módulo de Gestão de Contratos, relatório de contratos vigentes (CSV) R58005B extraídas em 14.02.2020.

6 Gestão corporativa

A gestão corporativa dos Correios é o conjunto de ações estratégicas aplicadas no negócio da empresa, utilizando o sistema de sua governança corporativa, recursos financeiros e humanos.

Não há gestão empresarial eficiente sem uma boa governança corporativa, a qual deve possibilitar um rápido e seguro processo decisório aos gestores da empresa.

A gestão e a governança corporativa permeiam todos níveis da empresa.

6.1 Governança corporativa dos Correios

A governança corporativa dos Correios é o sistema pelo qual a empresa é dirigida e controlada. Isso envolve a estrutura da empresa (diretorias e órgãos da cadeia de comando), legislação, planejamento, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), Assembleia Geral e Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest).

Na responsabilidade de avaliar, direcionar e supervisionar a empresa, atuam a Assembleia Geral, o Conselho de Administração, o Conselho

Fiscal, a Auditoria, a Ouvidoria e os comitês de Auditoria e de Elegibilidade, que são órgãos de assessoramento ao Conselho de Administração.

A fim de aperfeiçoar a governança corporativa, foi criada em 2019 a Diretoria de Governança, Compliance e Segurança, constituída, dentre outros, de órgãos que cuidam de assuntos de governança corporativa como: Departamento de Governança Corporativa (DGOVE), Departamento de Compliance e Riscos (DECRI) e Departamento de Controle Interno (DCINT).

A seguir destacam-se as principais ações realizadas visando o aperfeiçoamento da governança corporativa em 2019:

6.1.1 Compliance e gestão de riscos

Neste ano houve a disseminação do método de gerenciamento de riscos, por meio de workshops presenciais e treinamentos à distância. Foram realizados mapeamentos de riscos em diversos contextos, processos críticos e áreas da empresa, proporcionando à alta administração visibilidade e monitoramento dos riscos aos quais os Correios estão expostos, bem como das ações de tratamento realizadas pelos gestores para mitigar tais riscos.

Destaca-se a adoção da análise de riscos para a tomada de decisão nos vários níveis hierárquicos (operacional, tático e estratégico), que estabelece reuniões periódicas de monitoramento dos riscos, com reportes trimestrais à Diretoria Executiva, ao Comitê de Riscos, ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal.

Houve a revisão da matriz de riscos estratégicos e diagnóstico da maturidade de riscos do Postalís e da Postal Saúde, entidades ligadas aos Correios, à luz de modelos adotados pelo TCU e pela CGU, com vistas a recomendar ações para a promoção da maturidade em gestão de riscos e integridade dessas entidades.

Os Correios aderiram ao Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção do Instituto Ethos, que os posiciona como empresa atuante no combate à corrupção, realizaram procedimentos de due-dilligence no cadastro de mais de 14 mil fornecedores, definiram os procedimentos e alçadas de responsabilidades no processo de avaliação de situações de conflito de interesses e implantaram mecanismos de detecção de situações que representam riscos à integridade, por meio da utilização de dashboards (painéis) com cruzamento de informações.

Houve também a elaboração do Programa de Compliance Concorrencial, com vistas à garantia de um ambiente de negócios íntegro, imparcial, justo e que favoreça a livre concorrência, além de eventos, palestras corporativas e campanha Viver os Valores, para fortalecimento do valor integridade, e do lançamento do TLT de Conduta Disciplinar, com treinamento de 46.729 empregados.

6.1.2 Controle interno

O DCINT é o responsável pela coordenação das ações de implementação, disseminação e manutenção de controle interno, além da verificação de controles nos processos operacionais e administrativos da empresa.

No decorrer do exercício de 2019, foram realizadas verificações de controles in loco em 2.821 unidades operacionais, e em processos classificados com prioridade alta. Os resultados dos trabalhos são disponibilizados aos gestores responsáveis, para conhecimento e adoção de eventuais medidas no sentido de evitar a continuidade das não conformidades detectadas, além de permitir a evolução do processo de controle.

6.1.3 Segurança empresarial

Para reduzir os riscos de delitos contra as pessoas, o patrimônio e as operações dos Correios, foram realizadas diversas ações para modernizar e ampliar o parque de recursos de segurança, tais como cofres, circuito fechado de televisão (CFTV), portais detectores de metais, alarmes, serviços de vigilância, escolta armada, rastreamento e monitoramento de veículos. Em tais ações foram dispendidos R\$ 21,3 milhões em investimentos e R\$ 160 milhões em custeio.

A continuação da atuação integrada dos Correios com órgãos de segurança pública resultou em prisões de várias quadrilhas, implicando redução dos roubos a carteiros (-36,58 %) e de roubos a agências (-53,43%) em relação ao ano anterior.

No combate ao tráfico de mercadorias proibidas por via postal, foram apreendidos 22.867 objetos com conteúdo proibido nos processos de fiscalização eletrônica por meio de equipamentos de raios X.

Seguindo a estratégia de atuação em parceria com órgãos de segurança pública, em dezembro de 2019 foi assinado Acordo de Cooperação Técnica entre Correios e Polícia Fede-

ral com vigência de 60 meses e que tem por objeto a coordenação e/ou execução de ações integradas destinadas à prevenção e à repressão a ilícitos penais, bem como ao planejamento de ações e ao desenvolvimento de projetos institucionais e de interesse comum, voltados para a área de recursos humanos, inteligência e tecnologia da informação, entre outras.

6.1.4 Auditoria

Conforme estabelece seu Estatuto Social, os Correios dispõem de Auditoria Interna (AUDIT), vinculada ao Conselho de Administração, a qual tem a atribuição de adicionar valor à organização e melhorar suas operações, por meio de avaliações de processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos e consultorias. 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 e os riscos estratégicos a que os Correios estão expostos.

A Auditoria Interna, em 2019, cumpriu integralmente o seu planejamento (PAINT), agregando valor à gestão da empresa, ou seja, foram executados 38 trabalhos, número

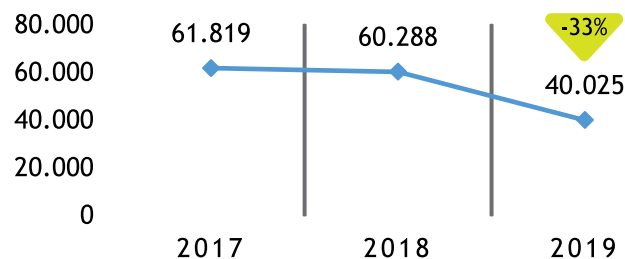
52% maior que o executado em 2018, que foi de 25 trabalhos. Dessa forma, segue o link do Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna em 2019 (RAINT): <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorio-anual-de-atividades-de-auditoria-interna>

6.1.5 Ouvidoria

A Ouvidoria dos Correios é responsável pelo recebimento de denúncias e pela intervenção naquelas manifestações não solucionadas pela Central de Atendimento (CAC), exercendo assim o papel de porta-voz do cidadão junto à empresa.

Em 2019, a Ouvidoria dos Correios recebeu 40.025 manifestações, número 33% menor que o registrado no ano anterior, conforme verifica-se no gráfico a seguir:

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA (2017-2019)



Fonte: Sistema Fale Conosco

Na tabela abaixo, apresentam-se os dados por tipo de manifestação.

Manifestação de Ouvidoria	2017	2018	2019	% Variação (18/19)
Reclamação	38.772	44.270	24.900	-43,75
Solicitação	1.625	2.195	10.297	+369,11
Denúncia	11.373	13.683	3.825	-72,05
Sugestão	81	102	604	+492,16
Elogio	33	38	399	+950,00
TOTAL	61.819	60.288	40.025	-33,61

Fonte: Sistema Fale Conosco

A Ouvidoria atua ainda na gestão do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Na tabela abaixo encontra-se a evolução dos quantitativos de pedidos de acesso, bem como dos recursos apresentados pelos cidadãos, considerando o triênio 2017-2019.

Período	Pedidos	Recurso ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CRMI
2017	1.809	223	67	34	13
2018	5.720	1.048	262	124	30
2019	1.549	151	59	31	7
Variação (18/19)	-73%	-86%	-77%	-75%	-77%

Fonte: e-Sic

No endereço a seguir encontram-se disponibilizadas as ações desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício 2019:

<http://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/publicacoes/relatorios/relatorios-de-ouvidoria>

6.1.6 Relacionamento com o cliente

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

I. Central de Atendimento dos Correios (CAC): cerca de 3,5 milhões de ligações recebidas.

II. CAC - Atendimento Especializado: célula de atendimento prioritário para atendimento aos clientes com contrato classificados nas categorias Infinite, Platinum, Diamante e Ouro.

III. Facebook, Instagram, Twitter: tratadas/respondidas mais de 200 mil manifestações.

IV. Vendas à distância: realização de vendas com atendimento direcionado e abordagem comercial ativa e receptiva para os clientes potenciais. Há previsão de realização

de pós-venda para serviços comercializados pela CAC. Atualmente está em operação piloto com a categoria de cliente empresarial.

V. Fale conosco: foram registrados 12,2 milhões de manifestações.

6.2 Gestão dos recursos humanos

Em 2019, foram adotadas diversas ações para promover a adequação da força de trabalho, a meritocracia, o desempenho e a qualificação do efetivo. O objetivo foi potencializar recursos e otimizar custos, considerando as novas tecnologias, as novas formas de negócios da empresa, os cenários de mercado e a estrutura organizacional. Dentre essas ações, destacam-se:

I. Adequação da força de trabalho: as ações de reenquadramento de empregados, planos de desligamento, extinção consensual do contrato de trabalho, transferência de empregados de unidades com efetivo superavitário para unidades com efetivo deficitário, entre outras, contribuíram para a melhoria da qualidade operacional e para a diminuição de custos, com a redução do efetivo em 5,61% em relação ao ano de 2018.

Além disso, foram realizadas mais de 16 mil movimentações de empregados, a fim de compatibilizar o efetivo às demandas de cada unidade, principalmente da área operacional.

II. Jornada reduzida de trabalho: implementada com adesão de 212 empregados e economia estimada em 15% na folha de pagamento dos participantes, em comparação ao exercício anterior.

III. Teletrabalho: continuação da implementação da modalidade, contando com 403 empregados participantes no final do exercício de 2019.

IV. Extinção consensual do contrato de trabalho: 31 empregados desligados e economia mensal de mais de R\$ 195 mil.

V. Educação corporativa: mais de 88 mil empregados participaram de ao menos uma ação de capacitação, compreendendo cerca de 653 mil capacitações, equivalentes a mais de 2 milhões de horas de treinamento.

VI. Modelo de gestão por competências: desenvolvido em alinhamento à estratégia organizacional, para fins de promover o desen-

volvimento das pessoas, estimular o autodesenvolvimento e a ampliação do desempenho do empregado com horizontes profissionais claros e com critérios definidos.

VII. Elaboração das trilhas de aprendizagem, as quais definem caminhos para promover o desenvolvimento pessoal e profissional. Baseadas nas competências mapeadas, foram elaboradas trilhas de aprendizagem para cargos e funções. Além disso, as trilhas atendem à iniciativa estratégica da área de Gestão de Pessoas e ao modelo de Gestão de Carreiras.

6.3 Tecnologia

As soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC) implementadas em 2019 aperfeiçoaram a governança corporativa, de maneira a 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.

Em 2019, foram gastos R\$169,5 milhões de custeio para manter a atual infraestrutura e investidos mais R\$ 23,4 milhões em tecnologia da informação, sendo formaliza-

dos 22 processos de contratação visando ao aprimoramento da plataforma tecnológica que suporta os negócios da empresa. Destacam-se, entre eles, o processo de contratação da rede corporativa, ponto eletrônico e a Fábrica de Software.

Com o objetivo de melhor atender às necessidades dos clientes da empresa, em conformidade com a transformação digital, a TIC desenvolveu diversas soluções, por meio de métodos ágeis, para as plataformas desktop e mobile. Dentre as soluções implementadas destacam-se: Compra Fora, app Correios, Geo-marketing, Balcão Cidadão, Packet e ainda:

I. Remodelagem do sistema Fale Conosco: para tornar mais fácil e ágil o contato com os clientes, os Correios remodelaram o portal Fale Conosco, que reúne os dois principais canais de atendimento da empresa: a Central de Atendimento dos Correios (CAC) e o Fale Conosco Web.

II. Novo Portal Correios: o portal foi remodelado e ajustado de forma responsiva para que se adeque a qualquer tipo de tela dos equipamentos utilizados pelos clientes como smartphones, tablets ou desktop. Atualmente,

o site tem mais de 162 milhões de acesso mensais.

III. Correios Mini Envios: desenvolvida solução tecnológica, por meio de incrementos em sistemas existentes, para viabilizar o lançamento do serviço que permite aos brasileiros o envio econômico de mercadorias de pequenas dimensões.

6.4 Infraestrutura postal

A infraestrutura postal está distribuída nos 5.556 municípios do país, proporcionando acesso aos serviços postais e aos serviços financeiros.

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: 10 aeronaves terceirizadas, 781 veículos terceirizados e 23.422 veículos próprios (caminhões, furgões e motocicletas).

Os Correios vêm implantando adaptações ergonômicas em suas unidades de atendimento desde julho de 2007, quando foi firmado Termo de Ajustamento de Conduta

entre a empresa e o Ministério Público do Trabalho (MPT). Todas as unidades de atendimento atualmente existentes e em funcionamento já tiveram a implantação de equipamentos concluída, e 5.662 unidades também já possuem mobiliário ergonômico instalado. A instalação de mobiliário ergonômico, a ser concluída até dezembro de 2020, está pendente em 6,73% das unidades.

No que se refere à acessibilidade, em abril de 2019 a empresa firmou Termo de Ajustamento de Conduta junto ao Ministério Público Federal (MPF), por meio do qual comprometeu-se a adaptar a totalidade de suas unidades de atendimento existentes e em funcionamento para atendimento a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. O compromisso firmado prevê metas anuais a serem cumpridas no período de 2019 a 2031, as quais incluem adaptações de infraestrutura predial, reserva de assentos preferenciais e capacitação de atendentes. A meta estabelecida para o primeiro ano (2019) era de 3,17%, o que corresponde a 193 unidades. No período, foram adaptadas 211 unidades (3,47%), conforme prestação de contas encaminhada ao MPF em 27/12/2019.

6.5 Rede

6.5.1 Unidades operacionais

Compõem a estrutura operacional 6.106 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 Domiciliaria - CDD	955
Centro Entrega Encomendas - CEE	112
Centro Transporte Operacional - CTO	41
Centro Tratamento Encomendas - CTE	7
Centro Tratamento Cartas e Encomendas - CTCE	26
Centro Tratamento Cartas - CTC	6
Centro de Serviços Telemáticos - CST	3
Centro Logística Integrada - CLI	45
Centro Tratamento de Correios Internacional - CTCI	3
Centro de Digitalização - CDIP	5
Terminal de Carga - TECA	6
Unidade de Distribuição - UD	4.897
TOTAL	6.106

Distribuição Postal: foi registrado o resultado acumulado de implantação da distribuição postal externa em 8.964 distritos (98,18% dos 9.130 dos distritos brasileiros com mais de 500 habitantes), havendo um decréscimo de 8 distritos em relação ao ano de 2018.

6.5.2 Unidades de atendimento

A rede de atendimento dos serviços postais finalizou o exercício com 11.124 unidades de atendimento, conforme quadro a seguir, sendo 6.071 agências próprias e 5.053 terceirizadas (ACCI, AGC e AGF/ACF).

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 Correios - AC	6.069
Agência Correios Franqueada - AGF	988
Agência Correios Franqueada - ACF	7
Agência Correios Comunitária - AGC	3940
Agência Correios Comercial Terceirizada - ACCI	118
Agência Correios Comunitária - ACC	2
TOTAL	11.124

Agências credenciadas para certificação digital: os Correios oferecem a facilidade de aquisição de certificado digital em 465 unidades, que possuem a coleta biométrica e que estão credenciadas junto ao Instituto de Tecnologia da Informação (ITI), sendo que foram realizadas 77.864 emissões de certificados em 2019.

6.6 Qualidade operacional

A qualidade operacional alcançou o resultado de 97,37% frente à meta estabelecida de 95,87%. Este resultado significa 101,6% 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.

6.7 Reconhecimentos do exercício de 2019

I. Os Correios venceram pela terceira vez o prêmio internacional Post & Parcel Awards. A premiação ocorreu em Dublin, na Irlanda, e conferiu aos Correios o primeiro lugar na categoria Atendimento ao Cliente, com a operação de entrega de kits para a TV Digital para o cliente EAD Seja Digital.

II. O Centro Cultural Correios Rio de Janeiro (CCLT/RJ) recebeu as seguintes premiações/reconhecimentos: Destaque em Gestão Cultural, no Encontro de Empresários do Rio de Janeiro, em razão da significativa contribuição à cultura brasileira, por meio de um desempenho de permanente protagonismo; certificado como Complexo Cultural

de Excelência e declaração como parceiro preferencial de ações culturais no Rio de Janeiro, emitidos pelo Consulado Geral do Equador, em razão da parceria estabelecida para o desenvolvimento e execução do projeto “Festival Cinema Arte Equador”, em homenagem aos 100 anos do nascimento do pintor equatoriano Oswaldo Guayasamín.

III. O Centro Cultural Correios Recife (CCLT/PE) recebeu premiações/reconhecimentos: pelo Museu Militar Forte do Brum como entidade muito bem conceituada pelas ações culturais que desenvolve; e pela Prefeitura de Recife/PE como importante ponto turístico, passando a integrar as placas turísticas do Bairro do Recife.

IV. Os Correios foram reconhecidos como a “Empresa que Melhor se Comunica com Jornalistas”, na categoria Logística e Transporte. Esta é a 5ª vez que a empresa recebe o prêmio, que é auditado pela BDO Brazil e objetiva ressaltar o nível de tratamento que as organizações conferem aos profissionais das redações quanto ao acesso, à disponibilização e à facilidade de apuração de informações. Para aprimorar o relacionamento com os jornalistas, em abril de 2019 os Cor-

reios lançaram em seu portal na internet a Sala de Imprensa, página onde são divulgados releases, notícias, fotos e vídeos, entre outros materiais de divulgação.



7 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 atuar na proteção do meio ambiente. Destacam-se alguns programas:

I. Campanha Papai Noel dos Correios: a megaoperação logística de solidariedade natalina completou 30 anos em 2019. Foram recebidos 1.171.170 correspondências, selecionadas 763.627 e adotadas 618.146 cartas de crianças em situação de vulnerabilidade social. Participaram da campanha 3.658 escolas e instituições de apoio à criança, estabelecendo-se 8.166 parcerias com órgãos públicos e empresas.

II. Concurso Internacional de Redação de Cartas 2019: os Correios realizaram a 48ª edição do concurso, promovido mundialmente pela União Postal Universal (UPU), com o objetivo de estimular a educação e a produção textual. A ação mobiliza cerca de 60 países, com a produção de mais de 2 milhões de cartas. No Brasil, a redação vencedora foi escolhida entre aproximadamente 7 mil cartas e tratou do poder curativo da música na vida das pessoas.

III. EcoPostal: malas, malotes e camisas de carteiro usados são doadas pelos Correios a entidades sem fins lucrativos, gerando emprego e renda para pessoas em situação de vulnerabilidade social e redução no impacto ao meio ambiente. Em 2019, o EcoPostal proporcionou a doação de 14.208 peças inservíveis, beneficiando 1.070 pessoas.

IV. Redução das emissões de CO₂: as estimativas realizadas em 2019 indicaram que, em 2018, houve uma redução de 31,44% das emissões de gás carbônico pelos Correios em relação a 2013 (ano base), fazendo com que, ao longo de cinco anos, os Correios deixassem de emitir o equivalente a mais de 550 mil toneladas de CO₂. A qualidade e abrangência dos dados sobre emissões de carbono fornecidos pelos Correios à União Postal Universal (UPU), no âmbito do programa Oscar, foram oficialmente reconhecidos por aquela organização internacional como de categoria 1, o que coloca a empresa entre os melhores utilizadores mundiais do programa.

V. Coleta Seletiva Solidária: a ação destina, adequadamente, os resíduos sólidos recicláveis (papel/plástico/metálico/vidro) dos Correios às associações/cooperativas

de catadores. Em 2019, foram beneficiadas 31 cooperativas/associações de catadores de materiais recicláveis e 807 cooperados/associados, com a destinação à reciclagem de 1.514 toneladas de papel/papelão, 100 toneladas de plástico, 11 toneladas de metal e 303 quilos de vidro.

VI. Parceria em programas sociais com o governo: os Correios são o principal operador logístico em políticas públicas nacionais, conforme [subitem 3.10](#) deste relatório, no qual são informadas as principais ações desenvolvidas em 2019.

VII. Programa Jovem Aprendiz: com o objetivo de contribuir para inclusão social e a qualificação profissional, os Correios, por meio do programa, contaram com a participação de 4.882 jovens em 2019.

VIII. Unidades culturais: os Correios possuem seis unidades culturais, que promoveram 167 projetos por meio da autorização de uso de espaço, em vários segmentos como artes visuais, humanidades, música e artes cênicas.

IX. Programa Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos: promove a cultura da

diversidade na empresa, com o propósito de contribuir para a superação das desigualdades, a redução de preconceitos e a eliminação das discriminações e violências no ambiente de trabalho. Está estruturado em cinco eixos: equidade de gênero; cultura de paz e não violência; diversidade e direitos humanos; igualdade étnico-racial e inclusão da pessoa com deficiência. As ações do programa tiveram a participação de, aproximadamente, 13.800 empregados em campanhas, palestras, capacitações e outras ações.



8 Perspectivas para 2020

As principais perspectivas para 2020 são apresentadas a seguir.

8.1 Investimentos

Foi aprovado pela Diretoria Executiva o valor de R\$ 832 milhões para investimento e encaminhado para aprovação por meio da Lei Orçamentária Anual (LOA), estando distribuído conforme detalhamento abaixo:

- I. R\$ 47 milhões para ampliar a infraestrutura de tratamento, atendimento, distribuição e logística;
- II. R\$ 251 milhões para ampliação/modernização da frota de veículos;
- III. R\$ 221 milhões em ativos de informática, com foco na modernização das áreas fim e meio da empresa;
- IV. R\$ 313 milhões na manutenção da infraestrutura de atendimento, tratamento, distribuição, logística e administrativa.

A previsão de investimento 2020 dos Correios, vinculada a seus objetivos estratégicos e a sua visão de negócio, prioriza a tecnologia

da informação, com foco na melhoria da capacidade de armazenamento das informações e na atualização do parque de informática. Além disso, também prioriza a implantação das iniciativas estratégicas, os novos negócios, a renovação e ampliação da frota de veículos e a automação do tratamento de objetos, com vistas a aumentar a velocidade, a qualidade e a capacidade operacional.

8.2 Estratégia Correios 2020/2024

Em alinhamento à nova visão definida para a empresa no decorrer do processo de atualização da Estratégia Correios para o ciclo 2020/2024, o desafio dos Correios será o de conseguir reter os clientes atuais e conquistar novos, de forma sistêmica, conectando as demandas desses clientes a uma plataforma integrada física e digital, com soluções de comunicação e logísticas que gerem valor aos seus negócios, aos clientes e à sociedade como um todo. Para tanto, está prevista a implementação das Iniciativas Estratégicas que irão contribuir para a concretização da Estratégia 2020-2024, enfatizando-se:

- I. Rever e implantar modelos de canais de

atendimento com entrega dos modelos de canais físicos e digitais da nova rede de atendimento;

II. Otimizar e modernizar a malha e a infraestrutura;

III. Desenhar e implantar o planejamento de vendas e operação e o Centro de Controle Operacional (CCO), possibilitando o aumento da visibilidade do desempenho da operação;

IV. Implantar a Gestão de Desempenho Organizacional (Enterprise Performance Management), permitindo maior visibilidade dos custos e de receita; e

V. Definir e implantar uma estratégia de gestão e otimização de ativos imóveis.

8.3 Governança Corporativa

Modernização dos normativos da empresa, afim de atualiza-los, otimizá-los e simplificá-los, tornando o processo decisório mais ágil e consequentemente agregando competitividade aos negócios.

8.4 Gestão dos recursos humanos

I. Iniciativa estratégica modelo de gestão de carreiras: aprovação e implantação de modelo meritocrático, baseado em competências, que visa, fundamentalmente, oportunizar o desenvolvimento profissional conjugado ao desempenho organizacional.

II. Programa de liderança: visa capacitar os gestores em todos os níveis (estratégico, tático e operacional), de forma continuada, de modo a obterem resultados no prazo e na qualidade requeridos pela empresa. No exercício de 2020, o programa terá como foco o desenvolvimento das competências gerenciais, previstas na matriz implantada em 2019, e a internalização dos valores organizacionais por parte dos líderes.

III. Cultura organizacional: aplicação do plano de transformação da cultura organizacional dos Correios – pessoas como agentes de transformação.

IV. Ponto eletrônico: automação do registro de jornada de trabalho, em atendimento à Portaria 1510/2009, do então Ministério do Trabalho e Emprego, atual Ministério da Economia. À

luz do cronograma do edital de contratação vigente, o início da implementação do ponto eletrônico está previsto para 2020.

8.5 Produtos e serviços

Para 2020, serão lançados novos serviços de comunicação digital e serão ampliados os serviços de comunicação híbrida (físico-digital). Essas soluções fazem parte do ecossistema digital aplicado a serviços de comunicação postal, ampliando a proposta de valor dos serviços e reforçando a utilização de soluções de micros-serviços, que facilitam as conexões com os sistemas dos clientes e proporcionam o acesso dos usuários às plataformas no conceito multilateral.

Na área de encomendas, a empresa manterá o seu portfólio aderente aos movimentos e demandas do mercado, de acordo com as tendências apresentadas, tendo como estratégia principal o atendimento às necessidades dos vendedores e compradores do e-commerce. Neste sentido, os esforços serão envidados visando à melhoria dos processos, preços e prazos e buscando o aumento constante da satisfação dos clientes dos Correios.

Está prevista para a área internacional a expansão dos serviços de importação e expor-

tação, com o lançamento do Importa Fácil + e do Exporta Fácil +. Esses serviços disponibilizarão aos clientes a experiência dos Correios em logística internacional para facilitar o acesso de micro e pequenas empresas ao mercado internacional. Haverá disponibilização de ferramentas que auxiliem o processo de desembaraço aduaneiro e de interface entre exportadores e operadores logísticos. Também para os clientes que exportam bens nos limites trafegáveis pela plataforma logística postal, será disponibilizado um conjunto de inovações a fim de atualizar os atributos dos serviços às novas necessidades dos clientes.

No varejo, a expectativa para 2020 é 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 a implantação de recebimento de contas sem boleto, vale postal digital e remessas internacionais e do Clube Correios como uma ação vinculada à revisão da Política Comercial dos Correios 2020.

Com a expansão do serviço Balcão do Cidadão, os Correios contribuirão para a integração nacional, inclusão social, garantindo aos cidadãos acesso aos serviços públicos.

9 Medidas adotadas pela Administração para tratamento das ressalvas apontadas no Relatório da Auditoria Independente

Em estrita conformidade com as determinações do art. 7º da Lei nº 13.303, de 30/06/2016, bem como aquelas dispostas na Lei nº 6.404, de 15/12/1976 e as normas de Valores Mobiliários sobre escrituração e elaboração de demonstrações financeiras, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, na condição de empresa pública, reitera, oportunamente, sua observância à obrigatoriedade de submeter suas demonstrações financeiras ao exame de auditoria independente.

Empossada em junho de 2019, a Administração da Empresa trabalha de forma contínua para adequar a instituição às melhores práticas de governança corporativa, aos princípios contábeis de grandes empresas e líderes de mercado e, principalmente, para melhor desempenhar sua função pública. Ciente de que o Estado brasileiro é seu maior acionista, os Correios buscam apresentar em suas demonstrações contábeis informações apropriadas, transparentes e úteis, prezando pela forma conservadora sempre que possível.

Nesse contexto, faz-se oportuno salientar as seguintes considerações a respeito das ressal-

vas apresentadas no Relatório de Auditoria independente de 2019.

9.1 Restituição de Impostos a Recuperar - Imunidade Tributária

9.1.1 Transcrição do texto da ressalva constante do Relatório da Auditoria Independente:

“Conforme descrito na nota explicativa nº 3.16 e 12.3, a ECT obteve por meio do Recurso Extraordinário - RE 601.392/2013 julgado pelo Supremo Tribunal Federal (STF), a sua imunidade tributária pela não incidência do imposto sobre a renda, o patrimônio e os serviços, prevista no art. 150, VI, “a” da Constituição Federal. A Administração amparada na jurisprudência do Supremo Tribunal Federal e nos Pareceres Técnicos da assessoria jurídica contratada, iniciou no exercício de 2016 os pleitos dos valores na esfera administrativa por meio de pedidos de restituição para os últimos 5 anos, e decidiu reconhecer no mesmo exercício os efeitos da cobrança indevida

do Imposto de Renda, que em 31 de dezembro de 2019 a valores atualizados totalizam R\$ 971.105 mil, registrados na rubrica de Tributos a Compensar. Todavia, do total de R\$ 971.105 mil, R\$ 296.362 mil (valores atualizados) já foram deferidos pela Receita Federal do Brasil concedendo o direito pela compensação de Ofício, que foi avaliada pela Administração com contraproposta à Receita Federal do Brasil - RFB, no sentido de utilizar os créditos deferidos no pagamento de débitos selecionados pela ECT, fato que ainda não foi avaliado pela RFB. Adicionalmente, a Administração ingressou com ação judicial, solicitando a restituição de créditos de Programa de Integração Social - PIS e Contribuição para Financiamento de Seguridade Social - COFINS, dos últimos 5 anos, amparada, também pela mesma tese tributária, reconhecendo-os contabilmente no exercício de 2016, que em 31 de dezembro de 2019 totalizam R\$ 707.139 mil (valores atualizados), cuja ação ainda aguarda julgamento.

Considerando o atual estágio que se encontram as referidas discussões junto à RFB e PGFN, e as dificuldades operacionais a serem supe-

radas para que os pedidos de restituições sejam homologados e as ações judiciais transitem em julgado, nesse momento, não é praticável determinar a realização desses ativos que totalizam R\$ 1.381.882 mil em 31 de dezembro de 2019.”

9.1.2 Principais ações empreendidas e perspectivas

Objeto de ressalva desde o exercício de 2016, o assunto é acompanhado pela Administração com o apoio de escritório especializado em direito tributário. Os Correios, amparados nos julgamentos proferidos pelo Supremo Tribunal Federal quanto à sua característica de ente imune a imposto, protocolizaram junto à Secretaria da Receita Federal 13 (treze) pedidos de restituição de Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ pago indevidamente. Sob os mesmos fundamentos, por força do enquadramento em regime de apuração não aplicável a ente imune a impostos, ingressaram também com ação judicial solicitando a restituição da parcela paga indevidamente a título de PIS e COFINS.

Adicionalmente, foram realizados protestos judiciais com vistas a evitar prescrição dos créditos tributários de IRPJ, PIS e COFINS.

Em 2019, a Receita Federal do Brasil homologou 03 (três) processos de IRPJ, objetos de deliberação do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF) que, por unanimidade de votos, proferiu Acórdão favorável aos Correios. A referida decisão vinculou aos Correios créditos tributários homologados, que atualizados perfazem o montante de R\$ 296 milhões. O valor dos créditos homologados não consta ressalvado no Relatório da Auditoria Independente, fato que implicou na redução do valor ressalvado relativo aos tributos a compensar.

Vale trazer à baila as ementas dos referidos julgados, responsáveis por inaugurar o cenário de vitórias dos Correios na esfera administrativa:

Acórdão 1302003.203/ 3ª. Câmara / 2ª. Turma Ordinária. Data de Publicação: 30/11/2018

IMUNIDADE RECÍPROCA. EMPRESA PÚBLICA PRESTADORA DE SERVIÇO PÚBLICO. VINCULAÇÃO ÀS DECISÕES DO STF. RATIO DECIDENDI

O RE 601.392-PR, julgado pelo Supremo Tribunal Federal - STF, sob o rito da

repercussão geral, denota ser irrelevante a coexistência do exercício simultâneo de atividades em regime de exclusividade e em concorrência com a iniciativa privada para a aplicação da imunidade recíproca prevista no artigo 150, VI, “a”, da CF/88 à Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

O efeito vinculante do precedente importa na aplicação da ratio decidendi deste julgado aos tributos que incidam sobre o patrimônio, renda e serviços da referida empresa.

Acórdão 1401002.727 - 4ª. Câmara / 1ª. Turma Ordinária. Data de Publicação: 21/08/2018

Assunto: Imposto sobre a Renda de Pessoa Jurídica - IRPJ

Ano-calendário: 2011

IRPJ. EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. LEGISLAÇÃO QUE EQUIPARA SEU TRATAMENTO TRIBUTÁRIO AO DA FAZENDA PÚBLICA.

A ECT atua como longa manus da União, apresentando-se ao cidadão enquanto componente do Estado, devendo prestar o serviço postal de modo permanente e independente da remuneração recebida. É por isso que a ECT, tal como a União, não pode ser considerada contribuinte do IRPJ, sendo a regra do artigo 12 do Decreto-Lei 509/1969 clara neste sentido, assim como incontroversa a conclusão de que tal dispositivo foi recepcionado pela Constituição Federal de 1988.

Acórdão 1301003.443 - 3a Câmara / 1ª. Turma Ordinária. Data de Publicação: 23/11/2018

IRPJ. EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. LEGISLAÇÃO QUE EQUIPARA SEU TRATAMENTO TRIBUTÁRIO AO DA FAZENDA PÚBLICA.

A ECT deve prestar o serviço postal de modo permanente e independente da remuneração recebida. É por isso que a ECT, tal como a União, não pode ser considerada contribuinte do IRPJ, sendo a regra do artigo 12 do Decreto-Lei 509/1969 clara neste sentido,

assim como incontroversa a conclusão de que tal dispositivo foi recepcionado pela Constituição Federal de 1988.

IRPJ. EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. IMUNIDADE RECÍPROCA. DECISÕES DO STF. REPERCUSSÃO GERAL.

O Supremo Tribunal Federal examinou três Recursos Extraordinários dotados de repercussão geral, reiterando, em todos os casos, que a totalidade dos serviços e bens dos Correios submetem-se ao previsto no artigo 150, VI, "a", da Constituição Federal, inexistindo, por conseguinte, competência tributária para os entes federativos exigirem impostos sobre o patrimônio, a renda e os serviços da referida empresa pública.

Desta forma, verificando que o STF já decidiu sobre a aplicação desse dispositivo constitucional à ECT com relação ao patrimônio (IPTU) e aos serviços (ICMS e ISS), não há que prevalecer o entendimento de que ele não deva ser aplicável à renda (IRPJ), pois são os fundamentos (isto é, a ratio decidendi) do precedente que possuem efeitos

vinculantes, e não a sua conclusão prática à hipótese concreta.

Ressalta-se que, em razão da evolução do tema, a ressalva que, até o exercício de 2018, era intitulada como "Ativo contingente registrado", passou a ser tratada como "Restituição de Impostos a Recuperar - Imunidade Tributária" nos exames das demonstrações contábeis consolidadas de 2019.

Importa esclarecer que o tema de compensação/restituição tributária é matéria pacificada em âmbito administrativo e judiciário, com amplo valor conferido à prova material que instrui o processo. Nesses termos, as chancelas já conferidas por intermédio dos Acórdãos do CARF (o qual analisa os pormenores contábeis dos valores em debate) garante especial segurança à empresa, tendo em vista o desfecho favorável na esfera administrativa, que encontra reduzida probabilidade de ser revertido em sede judicial.

Considerando a natureza similar dos temas, após concluídos todos os julgamentos e reconhecido o direito à restituição dos créditos pela Receita Federal do Brasil, a ressalva será eliminada para os próximos exercícios.

9.2 Redução ao valor recuperável

9.2.1 Transcrição do texto da ressalva constante do Relatório da Auditoria Independente:

“Conforme descrito nas notas explicativas nº 13.11 e 14, a ECT possui registrado nas rubricas de Propriedade para Investimentos e Imobilizado, os montantes de R\$ 550.893 mil e R\$4.798.718 mil, respectivamente, em 31 de dezembro de 2019. A Administração não nos apresentou estudo que demonstrem que os respectivos ativos serão recuperados pelo valor em Uso ou Venda. A Empresa tem como prática avaliar a cada 5 anos toda a sua carteira de imóveis, sendo a última avaliação realizada no exercício findo em 31 de dezembro de 2014. Nesse sentido, a Administração contratou avaliadores independentes para a emissão de laudos de avaliação ao valor de mercado da sua carteira imobiliária para o exercício de 2019, no entanto, até a conclusão de nossos exames os trabalhos não haviam sido concluídos.

Devido à ausência de avaliação para indicação de perda do valor recuperável dos Imóveis e do Imobilizado, não nos foi possí-

vel concluir sobre a necessidade de se constituir ou não provisão para perdas sobre os referidos ativos constantes no imobilizado e em propriedade para investimentos em 31 de dezembro de 2019.”

9.2.2 Principais ações empreendidas e perspectivas:

Objeto de ressalva desde o exercício de 2018, o tema foi enfrentado pela Administração, a partir de outubro de 2019, por meio de contratos cujos objetos determinavam a elaboração de laudos de avaliação da carteira imobiliária, sendo esta composta por 2.505 imóveis localizados em todo o território nacional.

Até o encerramento dos trabalhos de elaboração das demonstrações contábeis do exercício de 2019, foram homologados e submetidos ao teste de impairment 474 (quatrocentos e setenta e quatro) laudos de avaliação. A impossibilidade de avaliar toda a carteira de imóveis, motivou a ressalva, pois houve limitação de escopo quanto a conclusão, por parte da auditoria independente, sobre a necessidade de se constituir provisão para perda do valor recuperável dos Imóveis próprios.

O trabalho de avaliação da carteira de imóveis será concluído no exercício de 2020, por meio da emissão dos laudos restantes, nos quais constará evidenciado o novo tempo de vida útil dos imóveis, os valores a eles atribuídos, bem como o impairment a ser registrado, implicando, assim, na eliminação da ressalva sobre este tema, visto que a auditoria independente teria como avaliar os laudos de avaliação de toda a carteira.

9.3 Depósitos Judiciais e Passivo Contingentes

9.3.1 Transcrição do texto da ressalva constante do Relatório da Auditoria Independente:

“Conforme descrito na nota explicativa nº 17.2, a ECT possui registrado na rubrica de provisão para passivos contingentes o montante de R\$ 395.753 mil em 31 de dezembro de 2019. Nossos procedimentos de auditoria revelaram diversas inconsistências nos critérios de reconhecimento dos processos judiciais, bem como nos controles internos e nas bases de mensuração aplicáveis à constituição dos passivos contingentes (IUS - Sistema Operacional utilizado pela ECT para controle das ações judiciais). Adicionalmente, os saldos de

depósitos judiciais que em 31 de dezembro de 2019 é de R\$ 120.854 mil, estão em processo de reconciliação com a respectiva documentação suporte e os extratos das instituições financeiras depositárias, apresentando uma divergência não conciliada de aproximadamente R\$ 88.000 mil, o qual está registrado a menor na contabilidade.

Consequentemente, não foi possível nas circunstâncias, ainda que por meio procedimentos alternativos de auditoria, concluir sobre a adequação dos saldos de depósitos judiciais e da provisão para contingências, bem como os possíveis reflexos no resultado e efeitos tributários em 31 de dezembro de 2019.”

9.3.2 Principais ações empreendidas e próximas ações:

O tema passou a ser objeto de ressalva no exercício de 2018. Por envolver uma volumetria significativa, a Administração, a partir de 2019, implementou novo método para classificar os passivos contingentes alinhados com as seguintes ações:

I. Parametrização do sistema de controle do contencioso judicial, em conformidade à diretriz vigente;

II. Revisão das pastas com valores acima de R\$ 1 milhão (concluída);

III. Revisão das pastas com valores entre R\$ 500 mil e R\$ 999 mil (concluída);

IV. Revisão das pastas ativas com situação de precatório, repetidas, com valor zerado, com requisição de pequeno valor pagos/finalizadas;

V. Estudo dos dados massificados, para as pastas com valores inferiores a R\$ 500 mil.

VI. Desenvolveu, por meio de técnicas estatísticas, o método massificado que possibilitará, nos próximos exercícios, revelar a melhor estimativa para os processos que ainda não foram revisitados por objeto.

Adicionalmente, os Correios firmaram com a Advocacia-Geral da União - AGU acordo de cooperação técnica preliminar destinado à permissão temporária de acesso ao código-fonte e documentação técnica respectiva do Sistema Único de Procuradorias Públicas - SUPP para que possa fazer a análise de viabilidade de utilização futura do sistema. Caso o sistema seja incorporado aos Correios, será aperfeiçoado o controle do contencioso.

Nos próximos exercícios, será intensificada a revisão da base do sistema de contencioso judicial a fim de sanear as possíveis inconsistências. Será também realizada a reconciliação da conta depósitos judiciais visando a comprovar que os valores não registrados na contabilidade referem-se a precatórios pagos.

9.4 Provisões de benefícios pós emprego do plano BD – Benefício Definido

9.4.1 Transcrição do texto da ressalva constante do Relatório da Auditoria Independente:

“Conforme mencionado nas notas explicativas nºs 17.1 e 18.4, a ECT mantém, em 31 de dezembro de 2019, valores de R\$ 7.125.622 mil e R\$ 5.082.140 mil nas rubricas de Benefício Pós Emprego e Outros Resultados Abrangentes, respectivamente, que segundo o julgamento de sua Administração, representariam o déficit ajustado para refletir sua obrigação atuarial sobre os planos de Benefício Definido - BD. A determinação desse montante levou em consideração os parâmetros das Leis Complementares

nºs 108 e 109 de 2001, utilizando-se da paridade contributiva de 50%. Entretanto, representantes dos participantes do plano BD questionam judicialmente a legalidade das cobranças extraordinárias dos equacionamentos dos déficits apurados em função dos supostos atos de má-gestão na Administração dos ativos garantidores às reservas matemáticas do plano, resultando num potencial risco de responsabilidade da Empresa para cobertura dos déficits. Todavia, a Administração não dispõe, nesse momento, de um estudo determinando se o provisionamento parcial de 50% será suficiente para suportar as saídas futuras de caixa que serão requeridas pelo desfecho desses processos.

Em razão dessas circunstâncias, a Empresa não elaborou análise da razoabilidade do registro desse passivo, suportada em base de pareceres jurídicos para concluir sobre a suficiência da provisão de R\$ 7.125.622 mil e R\$ 5.082.140 mil, constituída em 31 de dezembro de 2019.

Adicionalmente, conforme nota explicativa nº 17.1.1.18, a Administração entendendo haver mercado ativo, utilizou títulos privados para determinação da taxa de juros

de apuração do valor presente dos passivos atuariais, ao invés de utilizar títulos públicos, conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil, e em consonância com outras companhias que divulgam suas informações e possuem planos de benefícios em situações similares ao da Empresa. Ainda, a Administração não nos apresentou um cálculo sobre essas diferenças de taxas, e seus efeitos sobre a provisão atuarial constituída em 31 de dezembro de 2019.

Conseqüentemente, devido aos fatos descritos acima, não nos foi possível, nem por meio de procedimentos alternativos de auditoria, determinar quais os impactos sobre os montantes da provisão atuarial, bem como os seus reflexos nas rubricas de Passivo circulante e não circulante, Outros Resultados Abrangentes e Patrimônio Líquido em 31 de dezembro de 2019.”

9.4.2 Principais ações empreendidas e próximas ações:

O tema é objeto de ressalva desde o exercício de 2016. Importante destacar que a Administração mantém o registro das obrigações atribuídas aos Correios como patro-

cinador do Plano de Benefício Definido (PBD), para cobertura de eventuais déficits apurados no plano, conforme disciplina o CPC 33 (R1). Ademais, o registro dos valores contabilizados a título de obrigações com o PBD observou o § 3º, do Art. 202 da Constituição Federal, o qual veda a contribuição, por parte do patrocinador, em percentual superior ao do participante, consonante ao disposto no inciso 3, do Art. 65, do regulamento do Plano de Benefício Definido (PBD) e nos parágrafos 1º, 2º e 3º, do Art. 6º, da Lei Complementar nº 108 de 2001.

Ressalta-se, ainda, que o Postalis e a PREVIC assinaram, em fev/2020, o Termo de Ajustamento de Conduta - TAC, no qual os Correios são interveniente-anuente, tendo por objeto estabelecer adequada estratégia previdenciária que propicie mitigar o impacto financeiro das perdas para os participantes ativos, assistidos e pensionistas do atual plano de benefício definido. Esta iniciativa pode evitar o ingresso de novas ações judiciais pelos participantes do plano.

Ademais, a Empresa avalia a possibilidade de contratar escritório jurídico especializado para emitir opinião indepen-

dente acerca do risco de suficiência de provisão, sinalizado na ressalva da auditoria independente.

Quanto a taxa de desconto aplicada ao benefício pós-emprego, essa foi definida a partir dos rendimentos de títulos corporativos de alta qualidade, conforme dispõe CPC 33 (R1).

9.5 Incerteza relevante quanto à continuidade operacional

9.5.1 Transcrição do texto da ressalva constante do Relatório da Auditoria Independente:

“Chamamos a atenção para a Nota Explicativa nº1.3, que descreve os planos da Administração para manutenção das atividades. Adicionalmente, a Empresa apresenta capital circulante negativo, prejuízos acumulados, elevados custos assistenciais e previdenciárias com seus funcionários e responde a um volume relevante de contingências de natureza cíveis, fiscais, trabalhistas e criminais. Esses fatos indicam a possível existência de incerteza que pode levantar dúvida quanto à

capacidade de continuidade operacional da Empresa. A continuidade operacional da Companhia dependerá do sucesso do plano de continuidade e ou de eventuais aportes de seu controlador. Nossa opinião não contém ressalva relacionada a esse assunto.”

9.5.2 Principais ações empreendidas e próximas ações e perspectivas

O empenho dedicado pela Administração no sentido de garantir a continuidade dos Correios, resultou em grande conquista para o exercício de 2019, qual seja: trazer a Empresa para um patamar de sustentabilidade econômico-financeira.

Nesse sentido, em atenção ao que preconiza o pronunciamento técnico CPC 26 (R1), os Correios avaliaram a sua capacidade de continuar em operação em futuro previsível, concluindo pela viabilidade desta continuidade e entendendo que as demonstrações contábeis devem ser elaboradas com base nesse contexto.

Destaca-se que os eventos ou condicionantes (não exaustivos), que poderiam levantar dúvidas significativas quanto à continuidade

operacional dos Correios, foram priorizados pela Administração, que adotou ações para mitigação dos riscos sobre este tema. Dentre essas ações, destacam-se:

- I. Revisão do portfólio de produtos e serviços, com a implantação de novos negócios;
- II. Otimização da malha e infraestrutura operacional, proporcionando a melhoria da qualidade operacional;
- III. Obtenção de linhas de créditos;
- IV. Revisão dos ciclos de pagamentos e recebimentos;
- V. Revisão do Plano de Custeio Definido (PBD);
- VI. Adequações no novo plano Correios Saúde; e
- VII. Redução de custos, administrativos e com pessoal.

Corroborando, ainda, com o compromisso da Administração no empreendimento de ações rumo à perenidade organizacional, a

adesão dos Correios ao Pacto Empresarial pela Integridade e contra à Corrupção do Instituto Ethos, o qual posiciona a Empresa como atuante no combate à corrupção, por meio de mecanismos de detecção de situações que representam riscos à integridade. Ademais, os Correios dedicam particular importância à conformidade em obediência às normas e padrões éticos na busca pela transparência e melhores práticas de compliance.

Com a implementação dessas ações, foi possível assegurar a liquidez da Empresa em 2019 e viabilizar a implementação da Estratégia Correios para o período 2020/2024, assegurando sua sustentabilidade econômico-financeira.

Os resultados das ações de curto prazo e dos eventos estruturantes demonstrados no plano de continuidade propiciaram a retirada da ressalva acerca do risco de continuidade operacional.



10 Demonstrações contábeis

Acesse as demonstrações contábeis através do link:

<https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/institucional/publicacoes/processos-de-contas-anuais>

FLORIANO PEIXOTO VIEIRA NETO

Presidente dos Correios

CELSO JOSÉ TIAGO

Diretor de Governança

HERONIDES EUFRÁSIO FILHO

Diretor de Gestão de Pessoas

DANILO CEZAR AGUIAR DE SOUZA

Diretor de Administração

**LORENZO JORGE EDUARDO CUADROS JUSTO
JÚNIOR**

Diretor de Gestão Estratégica,
Tecnologia e Finanças

ALEX DO NASCIMENTO

Diretor de Negócios

CARLOS HENRIQUE DE LUCA RIBEIRO

Diretor de Operações