



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos

OFÍCIO Nº 1648/2025/MCOM

Brasília/DF, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado **LUCIANO BIVAR**
Primeiro-Secretário
Mesa Diretora da Câmara dos Deputados
Palácio do Congresso Nacional - Praça dos Três Poderes
CEP 70160-900 - Brasília/DF

Assunto: Resposta ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 483, de 2024 - Requerimento de Informação (RIC) nº 4573/2024.

Senhor Primeiro-Secretário,

1. Faço referência ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 483, pelo qual V. Exa. encaminha a este Ministério das Comunicações (MCOM) cópia do Requerimento de Informação (RIC) nº 4573/2024 (12117694), de autoria do Deputado Federal Gustavo Gayer (PL/GO), que requer desta Pasta informações "a respeito da notícia que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) corre o risco de insolvência, por enfrentar um rombo de R\$ 2 bilhões e atrasos em pagamentos de aluguéis, IPTU e outras taxas."
 2. Em atendimento ao expediente referenciado, encaminho o OFÍCIO Nº 54963409/2025 - GRIN-DERIN (12177618), da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, que fornece informações e esclarecimentos pertinentes ao mencionado Requerimento de Informação.
 3. Permaneço à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.
- Atenciosamente,

SÔNIA FAUSTINO MENDES
Ministra de Estado das Comunicações Substituta



Documento assinado eletronicamente por **Sônia Faustino Mendes, Ministra de Estado das Comunicações substituta**, em 17/01/2025, às 11:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcom.gov.br/sei/verifica>, informando o código verificador **12178787** e o código CRC **E25BC44F**.

Anexos:

- OFÍCIO Nº 54963409/2025 - GRIN-DERIN (12177618).



EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS
Gerência de Relacionamento Institucional - GRIN/DERIN

OFÍCIO Nº 54963409/2025 - GRIN-DERIN

Brasília, 14 de janeiro de 2025.

Ao Senhor

JOÃO ALOÍSIO VIEIRA

Secretário-Executivo Adjunto

Ministério das Comunicações - Bloco R

70044-902 - Brasília/DF

Assunto: Requerimento de Informação - RIC nº 4573/2024.

Referência: Processo nº 53180.051372/2024-75

Senhor Secretário-Executivo Adjunto,

1. Em atenção ao Ofício nº 39443/2024/MCOM, que trata do RIC nº 4573/2024, do deputado Gustavo Gayer - PL/GO, o qual, *"Solicita informações ao Sr. Ministro das Comunicações, a respeito da notícia que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) correr o risco de insolvência, por enfrentar um rombo de R\$ 2 bilhões e atrasos em pagamentos de aluguéis, IPTU e outras taxas"*, apresentamos, a seguir, as respostas aos questionamentos formulados pelo referido parlamentar.

1- Como o governo justifica a gestão financeira da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) diante de um rombo de R\$ 2 bilhões?

3 - Quais são as causas que levaram os Correios a acumular um rombo tão significativo em suas contas?

7- Por que o governo permitiu que os Correios chegassem a este ponto de fragilidade financeira?

8- Não é responsabilidade do governo monitorar a saúde financeira de uma empresa pública dessa magnitude? O que falhou na administração da ECT para permitir que a situação chegasse a esse estado de insolvência iminente?

Inicialmente, esclarecemos que não há qualquer "rombo" nos Correios, que como empresa pública não dependente do Tesouro Nacional, desempenha um papel essencial no desenvolvimento econômico, social e cultural do Brasil. Com atuação presente em todos os 5.570 municípios do país, a empresa possui estrutura que inclui mais de 86 mil empregados, 10.473 unidades de atendimento e uma frota de 27 mil veículos. É de conhecimento ainda, que os Correios constavam no Programa Nacional de Desestatização. Essa intenção de privatizar a empresa fez com que não fossem realizados investimentos e parcerias estratégicas para a inovação e modernização dos negócios. Esse recurso que não foi investido e resultou em lucro fez com que a empresa perdesse espaço no mercado, especialmente de encomendas.

Em 2021, os Correios registraram Lucro de R\$ 2,3 bilhões, impulsionado por dois fatores principais:

- **Redução de Despesas com Pessoal:** Extinção de mais de 50 cláusulas trabalhistas que reduziu custos em aproximadamente R\$ 1,8 bilhão, com retirada de direitos e redução de benefícios dos trabalhadores e consequente impactos na qualidade do trabalho.
- **Crescimento do Comércio Eletrônico devido à situação de emergência em saúde pública:** O aumento do consumo online, provocado pelas mudanças de hábitos, durante a pandemia de Covid-19 resultou em um acréscimo de R\$ 5,3 bilhões na receita (crescimento na receita de SEDEX 17%, PAC 65% e Internacional 200%).

Em 2022, a estatal registrou um prejuízo de R\$ 809 milhões, apesar das projeções de resultados positivos pela gestão anterior. Esse desempenho negativo foi ocasionado por:

- **Revisão de Processos Judiciais:** Revisão do risco jurídico de ações trabalhistas relativas a direitos retirados na gestão anterior e que já não possuíam chance de reversão em prol da empresa.

Ações Realizadas em 2023

O Presidente da República, por meio do Decreto nº 11.478/2023, excluiu a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos do Programa Nacional de Desestatização. Entretanto, o processo de privatização iniciado pelo governo anterior gerou instabilidade e afetou a confiança do mercado, levando à perda de clientes e, consequentemente à perda de receita. Além disso, a gestão anterior não realizou os investimentos e as parcerias estratégicas necessárias para a inovação, modernização e diversificação do portfólio da empresa.

Após a retirada dos Correios do PND, iniciou-se um plano de recuperação focado na eficiência operacional, sustentabilidade e inovação. Os principais avanços incluem:

- **Renovação da Frota:** Foram adquiridos 3.176 veículos, 1.753 bicicletas de carga com baú e 307 bicicletas elétricas, com investimentos de R\$ 364 milhões, visando maior produtividade e sustentabilidade.
- **Modernização Tecnológica:** A empresa investiu R\$ 301,5 milhões em tecnologia, substituiu 70 mil celulares e atualizou sistemas como o "Correios Atende", para maior comodidade e eficiência no atendimento.
- **Infraestrutura de tratamento, atendimento, distribuição e logística:** Investimentos de R\$ 141,6 milhões em obras como o Complexo Tirirical (MA) e o Centro de Logística Integrada (MG); implantação de 146 armários inteligentes (*lockers*) e de 44 unidades do novo canal

de atendimento Pontos de Coleta e ainda aquisição de 507 empilhadeiras manuais e elétricas, em substituição a equipamentos locados, reduzindo custos com locação e atendendo à necessidade de aquisição de equipamentos de movimentação de carga para as unidades de tratamento.

- **Infraestrutura e Sustentabilidade:** Reformas que geraram economia operacional e maior eficiência energética; alienação de 122.360 bens móveis inservíveis, com a arrecadação de, aproximadamente, R\$ 60 milhões.
- **Assinaturas de acordos:** Acordo de cooperação com a Advocacia-Geral da União (AGU) para usar seu sistema de gestão de processos com o objetivo de realizar a automatização de tarefas e controle das etapas de processos, reduzindo o risco de classificações inadequadas; acordo com o Tribunal Superior do Trabalho (TST) visando reduzir o número de processos envolvendo a estatal.
- **Captação de recursos externo de longo prazo:** Aprovada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração a adoção de ações com vistas à captação de recursos externo de longo prazo, com o intuito de financiar projetos de modernização dos Correios, atrelados à agenda ASG (ambiental, social e governança).

Desempenho Econômico-Financeiro exercício de 2023

Mesmo com o difícil cenário encontrado pela atual gestão ao assumir a empresa logo após a retirada do PND, foram desenvolvidas todas as ações listadas e várias outras que permitiram um resultado melhor em 2023 comparado com 2022. O prejuízo foi reduzido, a margem EBITDA melhorada e tivemos uma redução de despesas em 2,52%. Essa melhoria de indicadores ocorreu em um contexto de grandes obstáculos:

- **Impactos do Programa Nacional de Desestatização (PND):** A inclusão da estatal no programa impediu a concretização de parcerias estratégicas e de projetos de modernização importantes para impulsionar o crescimento e a inovação da empresa, resultando em perdas de novas receitas e elevação dos custos operacionais. Além da migração de clientes, que optaram por retirar suas cargas dos Correios para estabelecer suas próprias operações logísticas.
- **Retomada do varejo presencial:** Com a flexibilização das medidas de distanciamento social, houve perda das receitas excepcionais geradas pelo aumento do comércio eletrônico durante a pandemia de Covid-19. Essas receitas extraordinárias, que haviam totalizado R\$ 5,3 bilhões de forma atípica, não puderam ser sustentadas em um ambiente de mudança de comportamento do consumidor.
- **Consequências do processo de privatização:** não reajuste de preços há cinco anos e a evasão de postagens com perda de receita de mais de R\$ 500 milhões no primeiro semestre de 2023.
- **Entrada em vigor do Programa Remessa Conforme:** o programa trouxe mais transparência, controle e agilidade para a entrada de encomendas importadas, mas por outro lado diminuiu o volume de importações. Entre setembro e dezembro de 2023, houve redução de R\$ 530 milhões na receita prevista para esse segmento no ano.

2- A ECT apresenta um déficit financeiro alarmante. Quais medidas efetivas estão sendo adotadas para resolver essa crise fiscal, e qual é o plano estratégico do governo para evitar a insolvência da estatal?

5- O que o governo está fazendo para garantir que os serviços essenciais prestados pelos Correios não sejam interrompidos devido a esse cenário de crise?

6- Em caso de insolvência, a população será diretamente afetada pela interrupção de serviços postais cruciais. Quais garantias o governo pode oferecer de que os serviços continuarão a ser prestados sem prejuízos à sociedade?

12- Quais são as ações emergenciais do governo para evitar que os débitos não pagos resultem em mais complicações, como o corte de serviços essenciais ou o aumento da inadimplência da ECT?

14- Dado o rombo financeiro e a possibilidade de insolvência, o governo está considerando a venda de ativos ou a privatização da ECT como uma solução? Ou existe um plano de reestruturação da empresa para reverter o cenário atual?

19- Quais são os prazos estabelecidos pelo governo para apresentar uma solução definitiva para o rombo de R\$ 2 bilhões nos Correios?

20- O governo já definiu um cronograma para a resolução dessa crise, com prazos e metas claras? Quais são as expectativas de curto e longo prazo para reverter esse quadro de insolvência iminente?

Como dito anteriormente, os Correios, enquanto empresa pública não dependente do Tesouro Nacional, desempenham um papel essencial no desenvolvimento econômico, social e cultural do Brasil. Com atuação presente em todos os 5.570 municípios do país, a estatal possui estrutura que inclui mais de 86 mil empregados, 10.473 unidades de atendimento e uma frota de 27 mil veículos.

Entretanto, a estatal enfrenta desafios incluindo a universalização dos serviços postais, a insuficiência de reajustes tarifários, a concorrência desleal e a necessidade de investimentos estratégicos para modernização. Com o objetivo de superar essas adversidades, foi estruturado um conjunto de medidas que integram um plano abrangente de reposicionamento estratégico para os próximos exercícios.

A universalização dos serviços postais diz respeito à garantia de acesso a um conjunto de serviços postais, verificando a necessidade de preços acessíveis e níveis definidos de qualidade na prestação dos mesmos. São observadas os seguintes requisitos: escopo geográfico, garantia de acesso, definição de portfólio de serviços, preços/tarifas, qualidade do serviço e proteção ao usuário. O Estado Brasileiro, responsável pela obrigação de prestação do serviço postal universal, delega aos Correios o papel de cumprimento dessa responsabilidade. Para a consecução de sua função social, os Correios cumprem as diretrizes que norteiam a universalização do atendimento e da entrega postais e os índices padrões de qualidade para os prazos de entrega dos objetos do serviço postal básico, consignados na Portaria nº 15.441/2024 do Ministério das Comunicações.

Entre os anos de **2022** e de **2024**, foram apurados os seguintes resultados relativos aos custos da universalização dos serviços postais:

Ano	Custo Líquido Serviço Universal (R\$ bilhões)	Imunidade Tributária (R\$ bilhões)	Diferença (R\$ bilhões)
2022	5,4	2,1	3,3
2023	5,5	1,8	3,7
2024*	5,5	1,8	3,7

*Estimativa de valor total até o final do exercício de 2024.

Assim, tomando como referência o ano de 2023 e a ótica de gasto total, cerca de 84% das unidades são consideradas deficitárias, garantindo o caráter universal de que todas e todos tenham acesso ao serviço postal em cada um dos 5.570 municípios, com tarifas justas.

Parcerias Estratégicas e Diversificação de Receita

Ampliar fontes de receita dos Correios, por meio de investimentos em novos negócios, como *marketplace*, conta digital e seguradora. Essas iniciativas visam a potencializar o crescimento financeiro e a diversificar a atuação no mercado, tornando os Correios mais competitivos e alinhados às tendências de mercado.

Projetos de Sustentabilidade

Estão em curso projetos de sustentabilidade e modernização dos Correios, atrelados à agenda ASG (ambiental, social e governança), abrangendo:

- i. Eletromobilidade na Última Milha: Aquisição de 5.011 veículos elétricos e 2.613 bicicletas elétricas. - Objetivo: Reduzir as emissões de CO² e os custos operacionais. Os veículos elétricos são economicamente vantajosos, com menor custo de manutenção e combustíveis, além de contribuírem para as metas de redução de emissões do Governo Federal;
- ii. Infraestrutura Eficiente: Construção de grandes centros, instalação de usinas fotovoltaicas e reforma de agências para torná-las mais eficientes. - Objetivo: Modernizar a infraestrutura para ampliar a capacidade produtiva, reduzir custos e gerar energia limpa;
- iii. Modernização Operacional e Tecnológica: Automação operacional e tecnologia da informação. - Objetivo: Melhorar a eficiência operacional por meio do aumento da capacidade de triagem automática e investimentos em modernização tecnológica, tornando a empresa mais competitiva no mercado; e
- iv. Compensação de Emissões de CO²: Medidas para compensar as emissões de CO² nos Escopos 1 e 2. - Objetivo: Enfrentar os desafios ambientais relacionados aos gases de efeito estufa no setor logístico, com foco na compensação gradual das emissões.

Esses investimentos irão proporcionar redução de custos no médio e longo prazos, permitindo que a Empresa pratique preços mais competitivos e aumente o seu *marketshare*, além de possibilitar que a empresa possa atuar em segmentos que hoje, por falta de investimentos, não dispõe de estrutura.

Ajustes Tarifários

A implementação de ajuste tarifário apresenta-se como uma medida estratégica para ampliação das receitas previstas do segmento exclusivo, essencial para a sustentabilidade financeira e a manutenção da qualidade dos serviços oferecidos.

Imunidade Tributária e Eficiência Fiscal

A consolidação da identidade tributária dos Correios como entidade imune no texto constitucional, conforme § 2º, inciso VI do artigo 150 da Constituição Federal/88, implicará na desoneração e desburocratização para a Empresa, além de redução de custos com o cumprimento de diversas obrigações acessórias.

Fortalecimento de Contratos e Relacionamento com o Governo

A regulamentação do Decreto nº 12.124/2024 reforça a preferência de contratação dos Correios por entidades públicas, ampliando a receita de serviços logísticos com o governo. Além disso, contratos comerciais com grandes clientes têm sido estruturados para garantir volume mínimo mensal de postagens e benefícios mútuos.

No ano de 2024, foram realizadas iniciativas que reafirmaram o papel dos Correios como operador logístico essencial para o país e agente facilitador de políticas públicas:

- Liderança Humanitária em Logística: Gestão logística de donativos no Rio Grande do Sul após as chuvas intensas que afetaram aquele estado. A operação abrangeu o recebimento, a armazenagem, o preparo e a distribuição de mais de 25 mil toneladas de itens.
- Mega operação Logística: Entrega e coleta de provas do Concurso Público Nacional Unificado (CPNU) para mais de 2 milhões de candidatos em 228 municípios. A operação envolveu 170 toneladas de materiais, percorrendo 153 mil quilômetros.
- Parcerias Comerciais: Programa “Correios Para Chamar de Seu”, com a abertura de novas oportunidades para comerciantes locais se tornarem Pontos de Coleta. Essa iniciativa não apenas amplia a rede postal, mas também fortalece negócios locais, aumentando o fluxo de clientes e oferecendo horários mais flexíveis aos usuários.
- Impulsionando a Exportação: Parceria com a ApexBrasil que amplia os serviços para exportação, com foco em micro, em pequenas e em médias empresas. A integração na Plataforma Brasil Exportação utiliza a capilaridade dos Correios para facilitar o comércio internacional, promovendo a competitividade de empresas em todo o Brasil.
- Facilidade no Acesso a Benefícios: Parceria com o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para oferecer o serviço Atestmed em mais de 2,6 mil agências. Com isso, segurados podem dar entrada em benefícios por incapacidade temporária de forma prática e acessível, consolidando a empresa como um ponto de inclusão social em todo o país.
- Facilidade no Acesso a Serviços Financeiros e Sociais: Parceria com a Caixa Econômica Federal para ampliação do acesso a serviços financeiros e sociais, especialmente em regiões remotas. A colaboração também possibilitou a utilização de lotéricas como Pontos de Coleta, promovendo sinergia entre os serviços postais e bancários.
- Saúde ao Alcance de Todos: Parceria com a Secretaria de Saúde do Piauí para entregar medicamentos diretamente nas casas dos cidadãos de Teresina. Essa iniciativa reforça o papel da estatal em oferecer soluções logísticas que impactam diretamente a qualidade de vida da população; e
- Suporte Logístico para o Governo: Crescimento da receita do setor de logística em 51,4%, impulsionada pelo Decreto nº 12.124/2024. Essa regulamentação prioriza a contratação dos Correios por órgãos públicos federais, consolidando a estatal como um agente estratégico na execução de políticas públicas, ao garantir eficiência, abrangência e suporte logístico para programas governamentais em todo o território nacional.

Realizou-se ainda, investimentos no valor aproximado de R\$ 800 milhões, vinculados aos objetivos corporativos e aos negócios, considerando a aquisição de bens operacionais para modernizar/ampliar as unidades de atendimento, tratamento, distribuição e logística, inclusive investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que ampliam a capacidade tecnológica e viabilizam os processos de

negócios. Além disso, estão previstas também a renovação e a ampliação da frota de veículos e, ainda, a automação do tratamento de objetos, com vistas a aumentar a eficiência e eficácia da capacidade operacional instalada. Estão distribuídos conforme detalhamento a seguir:

- R\$ 350,0 milhões para ampliar/modernizar a frota de veículos;
- R\$ 320,0 milhões na ampliação/manutenção da infraestrutura de atendimento, tratamento, distribuição, logística e administrativa; e
- R\$ 130,0 milhões em recursos de tecnologia, que visam manter a infraestrutura tecnológica que suporta os serviços e negócios dos Correios como os Centros Corporativos de Dados, equipamentos de microinformática, dentre outros. Além do foco na consolidação da Plataforma Digital Correios, na continuidade do processo de modernização do Parque Tecnológico dos Correios, assim como no atendimento à legislação que regula atividades de tratamento de dados para os cidadãos, empresas e governo.

O Plano Estratégico 2025-2029 enfatiza a inovação, modernização operacional e impacto social. Os Correios pretendem expandir sua atuação em setores como logística para saúde e mercado digital, consolidando-se como um agente estratégico do desenvolvimento nacional. Com essas medidas, a estatal espera fortalecer sua sustentabilidade financeira, elevar a competitividade, ampliar o *marketshare*, e consolidar sua posição como a maior operadora logística da América Latina.

15- Qual o impacto esperado dessa crise nos Correios para os trabalhadores da empresa e para a sociedade em geral?

16- A crise financeira nos Correios pode resultar em demissões em massa e na diminuição da qualidade dos serviços prestados. Quais ações estão sendo tomadas para garantir que os trabalhadores não sejam prejudicados e que os serviços à população não sofram consequências severas?

Correios são uma empresa pública que busca conciliar a sustentabilidade econômica e operacional com o bem-estar de seus empregados, em conformidade com os princípios que regem a administração pública. Por isso fez a retomada de grande parte dos direitos trabalhistas que haviam sido cortados na gestão anterior.

Nesse contexto, cabe ressaltar que não há previsão de demissão e ainda que, após 13 anos, a estatal retomou a realização de concurso público, reforçando o compromisso com a geração de empregos e a continuidade na excelência de seus serviços.

Os Correios também mantêm seu foco no atendimento às necessidades da população brasileira, garantindo a prestação de serviços essenciais que conectam pessoas, empresas e instituições em todo o território nacional.

A empresa também deu passos importantes no campo da inclusão social e cidadania, como o projeto CEP para Todos, que busca levar endereçamento postal a 17,1 milhões de brasileiros sem acesso a esse serviço, facilitando políticas públicas e garantindo direitos básicos. Esse esforço foi complementado pela inauguração de agências em comunidades como Mangueira (RJ) e Pernambués (BA), reforçando o papel dos Correios como agentes de transformação social.

4- A ECT tem enfrentado dificuldades financeiras profundas, incluindo a falta de pagamento de aluguéis, IPTU e outras taxas essenciais. O que motivou esses problemas financeiros? Foram questões de gestão, planejamento inadequado ou outros fatores externos?

11- Quais medidas estão sendo tomadas para regularizar o pagamento das dívidas acumuladas, como os aluguéis, IPTU e outras taxas, que já superam bilhões de reais?

Os Correios não estão em mora com contratos, impostos ou taxas.

9- Há investigações em andamento sobre as possíveis falhas de gestão ou até mesmo eventuais irregularidades que possam ter contribuído para esse rombo financeiro?

Não há que se falar em rombo financeiro. Conforme amplamente informado nesse expediente, os motivos para o prejuízo são conhecidos e não decorrem de falhas na gestão ou irregularidades.

10- Existe alguma ação por parte dos órgãos de controle, como a Controladoria Geral da União (CGU) ou o Tribunal de Contas da União (TCU), para averiguar as causas desse prejuízo de R\$ 2 bilhões?

O Tribunal de Contas da União - TCU e a Controladoria-Geral da União - CGU possuem competência constitucional para fiscalizar e controlar os órgãos e entidades da Administração Pública, incluindo as empresas estatais, como os Correios, agindo quando demandado ou de ofício, a partir de representações, de fiscalizações, de levantamentos, de denúncias, de auditorias, de solicitações e etc.

Os aludidos Órgãos desempenham um papel essencial no acompanhamento das atividades dos Correios, emitindo suas conclusões conforme suas funções e rito processual aplicável, ao passo que os Correios cumprem suas responsabilidades, emitindo tempestivamente suas manifestações, apresentando defesas e/ou respeitando seus requerimentos e julgados de acordo com os processos em trâmite.

Como de praxe, existem trabalhos em andamento no TCU e na CGU acerca dos Correios, sendo possível efetuar consultas nos sistemas oficiais desses Órgãos, conforme a natureza do feito, a respeito do andamento de suas avaliações e, se o caso, o resultado de seus julgamentos.

13- O governo tem um plano de reestruturação para os Correios ou está considerando a privatização como uma solução para o problema financeiro da estatal?

17- Como o governo planeja recuperar a confiança da população nos Correios diante dessa situação de crise financeira e administrativa?

A revogação do processo de privatização dos Correios em 1º de janeiro de 2023, quando o governo federal editou o Decreto nº 11.478/2023 evidencia a firme posição deste Governo na preservação da Empresa Pública destacando a sua relevância estratégica para comunicação, integração e cidadania no Brasil. O ano de 2024 representa um importante marco na história recente dos Correios e o consolida como referência entre as maiores empresas de Logística das Américas.

A atual gestão da empresa elaborou um plano de modernização e diversificação de negócios, pois a experiência internacional comprova que as empresas postais no mundo desenvolvido são controladas pelo Estado e aquelas com melhor desempenho adotaram a estratégia de ampliação do modelo de negócios e diversificação de receita.

A confiança da população nos Correios tem sido uma prioridade estratégica, com ações concretas que demonstram compromisso com a qualidade dos serviços e a integração social. Em 2024, os Correios não apenas reafirmaram sua relevância como

prestadores de serviços essenciais, mas também alcançaram resultados expressivos em diversos aspectos, reforçando sua credibilidade e capacidade de entrega.

Entre os destaques do ano, os índices de satisfação e de recomendação de clientes apresentaram crescimento significativo, conforme a [Pesquisa Agência Gov](https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202409/indice-de-satisfacao-e-recomendacao-dos-clientes-dos-correios-aumenta) (<https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202409/indice-de-satisfacao-e-recomendacao-dos-clientes-dos-correios-aumenta>). Em 2022, a avaliação do atendimento registrou uma nota média de satisfação de 8,7 (em uma escala de 0 a 10). Já em 2023, a nota média alcançou 9,1, representando um aumento de 4,6%. Esses dados foram obtidos a partir de pesquisas realizadas com clientes, incluindo pessoas físicas e jurídicas, após atendimentos em mais de 10 mil agências da estatal ao longo do ano.

Além disso, os Correios conquistaram o Prêmio Reclame Aqui na categoria Logística e Transporte - Grandes Operações, com mais que o dobro de votos e de pontuação em relação à segunda colocada. Isso reflete diretamente a melhoria nos serviços e no atendimento ao cliente.

Em termos de inovação, os Correios lançaram duas novas soluções logísticas completas: o Correios Gestão Doc, voltado para empresas e órgãos públicos, e o Correios Log Saúde, uma solução integrada para os setores médico e farmacêutico, demonstrando a capacidade de atender a demandas específicas e complexas do mercado.

Internamente, valorizou seus empregados com a inauguração da nova Universidade dos Correios, programas educacionais inclusivos e a realização de concurso público, essencial para renovar e fortalecer o quadro de profissionais.

Cabe destacar que iniciativas como o tradicional Papai Noel dos Correios, que completou 35 anos com recorde de engajamento, e a implementação de parcerias estratégicas com instituições como a Caixa Econômica Federal e a CNP Seguradora, ampliaram a oferta de serviços essenciais à população, promovendo comodidade e cidadania.

Essas ações demonstram que os Correios estão empenhados em se posicionar como uma empresa moderna, inclusiva e preparada para enfrentar os desafios do futuro, ao mesmo tempo em que reforçam sua missão como agente executor de políticas públicas em benefício da sociedade brasileira.

18- Dado o histórico recente de ineficiência, atrasos e déficits financeiros, o que está sendo feito para restaurar a credibilidade e a confiança da população no sistema postal brasileiro?

Os Correios têm adotado uma série de iniciativas que visam a modernizar suas operações, ampliar a eficiência e reforçar sua credibilidade junto à população. Tais iniciativas estão inseridas em um contexto de reconstrução da imagem e da confiabilidade da estatal, consolidando os Correios como um ativo essencial para a integração nacional e o desenvolvimento econômico. Entre as principais medidas, destacam-se:

. **Inovações em serviços e processos:** A empresa tem investido em transformação digital, com o objetivo de modernizar seus serviços e oferecer soluções competitivas ao mercado de *e-commerce* e logística.

. **Resultados operacionais positivos:** As ações implementadas têm como meta assegurar resultados financeiros sustentáveis, permitindo o reinvestimento em infraestrutura e qualidade de serviços.

. **Compromisso com a sustentabilidade:** Além de reduzir emissões de gases de efeito estufa, os Correios têm ampliado suas ações de responsabilidade socioambiental, reforçando seu papel como agente de desenvolvimento para o país.

. **Experiência do cliente:** A melhoria contínua dos processos internos e a qualificação das equipes têm proporcionado um atendimento mais ágil e eficiente, garantindo a satisfação e a fidelização dos clientes.

2. Finalmente, é importante destacar que os Correios estão enfrentando os impactos negativos decorrentes do sucateamento promovido pela administração anterior, que colocou a empresa em processo de privatização sem implementar novas fontes de receita. A gestão passada decidiu pelo fechamento de várias agências, a redução dos investimentos em tecnologia e segurança, além da remoção de mais de 50 cláusulas do Acordo Coletivo de Trabalho. Essas ações contribuíram para um resultado "positivo" imediato, mas apresentaram consequências na piora das condições de trabalho e prejuízos na qualidade operacional, condições essas que culminaram na perda de competitividade e perda de clientes.

3. Permanecemos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos.

Respeitosamente,

JANETE RIBAS DE AGUIAR

Chefe de Gabinete da Presidência

Assinado por Delegação de Competência, de acordo com a PRT/PRESI - 210/2024 (SEI nº 53160249)



Documento assinado eletronicamente por **Janete Ribas de Aguiar, Chefe de Gabinete da Presidência**, em 14/01/2025, às 20:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **54963409** e o código CRC **402D1BC1**.

