

# 2004



Relatório Social  
Social Report

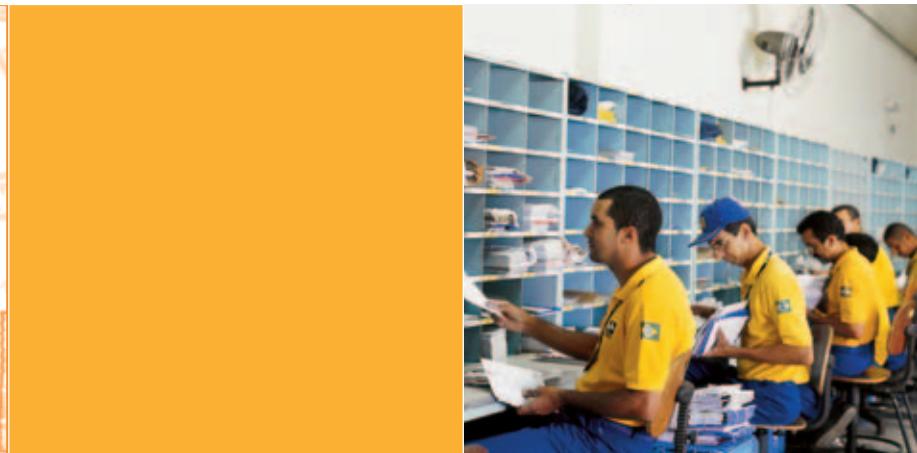
# 2004

## Relatório Social

### Social Report

#### Apresentação

Para fortalecer seu posicionamento como instituição pública capaz de aliar a conquista de resultados ao cumprimento de seu papel social, os Correios promovem ações que buscam o desenvolvimento sócioeconômico e cultural sustentável das comunidades. As iniciativas e resultados conquistados em 2004 estão detalhados nesse relatório.



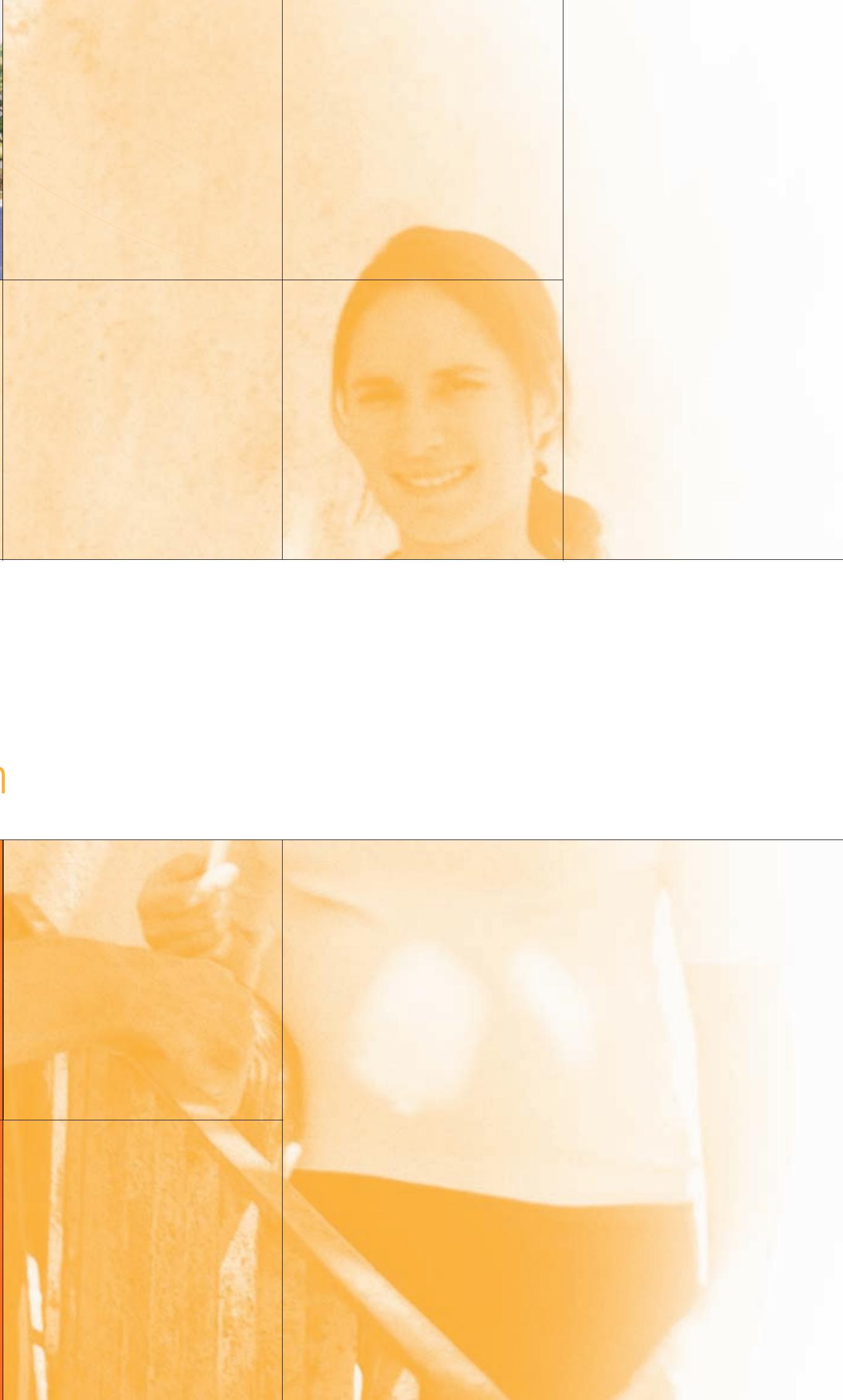
#### Introduction

To strengthen its position as a public institution which combines its commercial success with its social commitments, the Correios undertakes initiatives aimed at the social and economic development and cultural sustainability of communities. The initiatives and results achieved in 2004 are detailed in this report.



# Introdução

## Introduction



## RESPONSABILIDADE SOCIAL. OS CORREIOS TAMBÉM FAZEM ESTA ENTREGA.

A grandeza de uma empresa não é medida apenas pela quantidade e equipamentos ou empregados que possui, mas também por seu comprometimento com as transformações da sociedade.

Consciente da importância de sua atuação na construção de uma sociedade mais igualitária, os Correios contribuem para o desenvolvimento social e cultural do País, unindo-se à vontade de cada brasileiro em mudar a realidade e escrever uma nova história.

Presente em todos os cantos do Brasil, a ECT faz parte da vida de 180 milhões de pessoas. Por isso, uma das prioridades que orientam sua atuação é promover o desenvolvimento e a inclusão social dos brasileiros.

Mais que entregar cartas e encomendas, os Correios também procuram oferecer cidadania e informação. Esse posicionamento é garantido pelo desenvolvimento de ações com foco social, como a disseminação de informações sobre a importância do aleitamento materno, e pela oferta de produtos e serviços que ofereçam melhores condições de vida para a população, como o *Exporta Fácil* e o *Banco Postal*.

Além de apoiar, incentivar e ajudar na divulgação da cultura do País, também está presente na área esportiva, seja nas piscinas ou nas quadras, com investimento na qualificação de atletas.

Com a responsabilidade de uma instituição pública e o compromisso de servir como instrumento de apoio aos programas sociais do governo federal, os Correios são uma referência de compromisso com o Brasil.

### Missão

Facilitar as relações pessoais e empresariais mediante a oferta de serviços de correios, com ética, competitividade, lucratividade e responsabilidade social.

### Visão

Ser reconhecida pela excelência e inovação na prestação de serviços de correios.

### Valores

Satisfação dos clientes, respeito aos empregados, ética nos relacionamentos, competência profissional, compromisso com as diretrizes governamentais, responsabilidade social e excelência empresarial.

## THE CORREIOS ALSO DELIVERS SOCIAL RESPONSIBILITY.

A company's greatness is not only measured by the amount of equipment it owns or the number of employees it has but also by its commitment to transform society for the better.

The Correios is aware of the importance of the role its operations play in constructing a more equal society. The Company is helping Brazil's social and cultural development and shares every Brazilian's wish to change the present situation and write a new story.

The ECT is present in every corner of the country and is a part of 180 million people's lives. For this reason, one of the priorities which guide the Correios' activities is the promotion, development and social inclusion of Brazilians.

The Correios does more than just delivering letters and packages; it also helps provide citizenship rights and information. This approach is ensured through social initiatives, such as publicizing information on the importance of breastfeeding and providing products and services which improve people's lives, such as the *Exporta Fácil* (Easy Export) service and the *Banco Postal* bank.

Besides supporting, encouraging and helping divulge Brazilian culture, the Correios is also present in the sports area, whether in swimming pools or playing courts, investing in the training of sportsmen and women.

The Correios has the responsibility of a public institution which is committed to serve as an instrument of support for the federal government's social programs and is a benchmark in terms of its commitment to Brazil.

### Mission

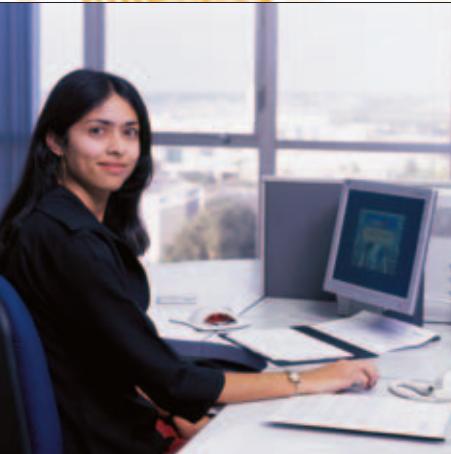
To facilitate personal and business relations by providing postal services ethically, competitively, profitably and practice social responsibility.

### Vision

To be recognized for excellence and innovation in the provision of postal services.

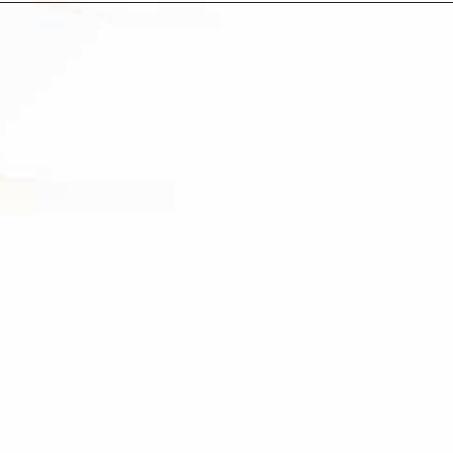
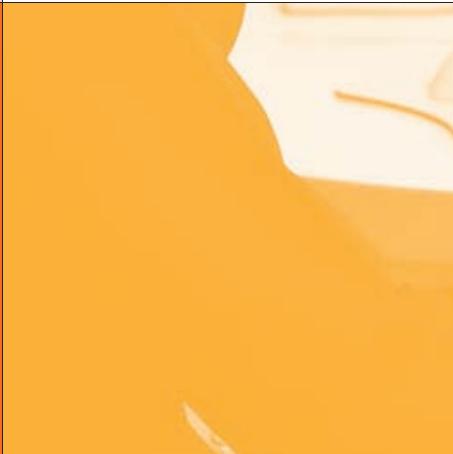
### Values

Client satisfaction, respect for employees, ethical relationships, professional competence, commitment to government directives, social responsibility and business excellence.



# Gestão de Pessoas

## Human Resources



Os Correios acreditam que o conceito de responsabilidade social começa internamente, a partir da maneira como a empresa acolhe e se relaciona com seus empregados. Por isso, respeita os direitos dos trabalhadores, estimula a diversidade e investe no desenvolvimento humano e social de seu público interno.

Maior empregadora celetista do País, encerrou 2004 com uma equipe de 107.836 empregados. A maioria (85%) está envolvida em atividades operacionais e, desses, grande parte é formada por carteiros (mais de 50 mil pessoas). O *turnover* geral registrado no período foi de 5,34%, com 7.374 admissões e 2.539 demissões. Os empregados formam uma equipe jovem – 41% têm até 35 anos de idade – e a maioria possui o segundo grau completo (75%). Os homens integram a maior parte do quadro funcional (78%), mas o efetivo feminino responde por 30% dos cargos de gerência e 10% dos cargos de direção (Diretor Regional, Diretor Regional Adjunto e Chefe de Departamento). Os negros e pardos representam 34% da força de trabalho.

## RELAÇÕES SINDICAIS E DO TRABALHO

Um dos principais destaques de 2004 na área de recursos humanos foi a criação do Departamento de Gestão das Relações Sindicais e do Trabalho (DEGET), que busca o equilíbrio nas relações de trabalho por intermédio da gestão do clima organizacional e de canais permanentes de diálogo, com o objetivo de intensificar e aproximar os Correios das entidades sindicais, visando à harmonia dos interesses dos empregados e da Empresa.

O primeiro resultado positivo do trabalho desenvolvido pelo DEGET foi conquistado já em 2004, com o fechamento, em tempo recorde, de um dos mais expressivos acordos coletivos dos últimos anos, sem prejuízo para a atividade operacional, que proporcionou aos empregados uma recuperação de perdas superior a 10% em relação ao Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

Ciente de que o conceito de responsabilidade social começa internamente, os Correios respeitam os direitos dos trabalhadores, estimulam a diversidade e investem no desenvolvimento humano e social de seu público interno.

The Correios is aware that social responsibility begins at home and, for this reason, respects workers rights, encourages diversity and invests in the personal and social development of its internal public.



The Correios believes that the concept of social responsibility begins at home in the way a company treats its employees and relates to them. For this reason, the Correios respects workers' rights, encourages diversity and invests in employees' personal and social development.

The Correios is the biggest formal employer in Brazil and ended 2004 with a headcount of 107,836 employees. Most (85%) are involved in operating activities and the majority (over 50,000) are mail carriers. The general staff turnover reported in the period was 5.34%, with 7,374 new hires and 2,539 departures. The employees form a young team, with 41% aged 35 or less. The majority has completed secondary school education (75%). Men form most of the workforce (78%) but women hold 30% of management positions and 10% of director positions (Regional Director, Deputy Regional Director and Head of Department). Black and mixed-race workers represent 34% of the workforce.

## TRADE UNION AND WORKING RELATIONS

One of the highlights of 2004 in the human resources area was the creation of the Trade Union and Work Management Department (local acronym DEGET). This area aims to bring the Correios and union organizations closer and align the interests of the employees and the Company. This is done by administering the organizational environment and through permanent channels of communication.

The first positive result of DEGET's work was achieved in 2004 with the agreement of one of the most important collective pay agreements in recent years. This agreement, reached in record time, made up for losses of more than 10% in relation to the Amplified Consumer Price Index (IPCA) without bringing losses to the operating activities.

Durante o ano, também foram desenvolvidas ações que serão lançadas apenas em 2005, como a elaboração do Código de Ética dos Correios e a revisão do Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS).

### **Gestão do clima organizacional**

Em 2004, foi promovida uma avaliação corporativa do clima organizacional. A iniciativa, que constitui uma das vertentes da gestão global da Empresa, vai contribuir para a tomada de decisões da Diretoria e a adoção de estratégias que estimulem os empregados a aplicar seus talentos, buscando a excelência no desempenho, preservando a qualidade operacional e viabilizando o alcance das metas corporativas.

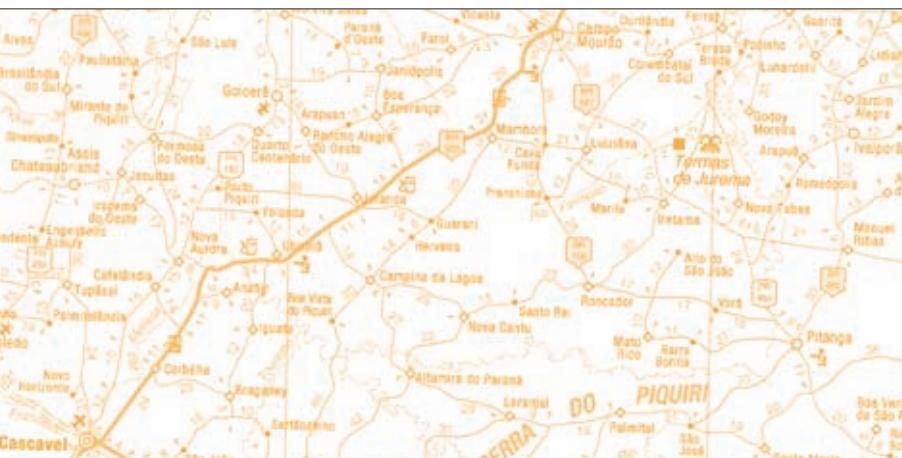
Realizada entre os meses de abril e maio, a pesquisa envolveu diagnóstico, planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação contínua da visão dos empregados no que diz respeito às relações de trabalho. Entre uma população-alvo de 92.656 empregados, o percentual de resposta foi de 60%. Foi apurado um índice de 73,7% de opiniões favoráveis, o que demonstra

a satisfação das pessoas em trabalhar nos Correios. Outro ponto revelado pela pesquisa foi a importância da chefia, que tem papel fundamental nesse sentimento. Por isso, foi traçado um plano de ações, cujas primeiras iniciativas já começaram a ser colocadas em prática em 2004.

### **REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS**

Com o objetivo de respeitar os direitos dos trabalhadores e investir no seu bem-estar e de seus familiares, os Correios oferecem um amplo pacote de benefícios. Visando à promoção da saúde e à prevenção de doenças, foram investidos, em 2004, R\$ 394,1 milhões na alimentação de seus 107 mil empregados.

Mais R\$ 8,1 milhões foram destinados para o programa reembolso-creche, que beneficia 3.160 mães empregadas da ECT com ajuda financeira para manter seus filhos em instituições adequadas. Para empregados cujos filhos



Initiatives were also developed during the year to be launched in 2005, such as the Correios' Code of Ethics and the revision of the Positions, Careers and Salary Plan (PCCS).

### **Working climate management**

A corporate evaluation survey of the working climate was carried out in 2004. This initiative, which forms part of the backbone of the Company's global management, will help the Executive Management to take decisions and adopt strategies to encourage employees to use their talents in the pursuit of excellence in performance, while preserving operational quality and achieving the corporate goals.

The survey was carried out between April and May and covered the diagnosis, planning, development, control and continuous evaluation of the employees' view of working relations. Among the target public of 92,656 employees, there was a response ratio of 60%. The approval ratio was 73.7% which highlights the job satisfaction of the Correios' employees. Another point the

survey revealed was the fundamental importance management plays in this process. As a result of the findings, action plans were drawn up and the first initiatives were put into practice 2004.

### **REMUNERATION AND BENEFITS**

The Correios respects workers' rights and invests in their well-being and that of their families by providing an ample benefits package. To promote health and prevent illness, it invested R\$394.1 million in 2004 in providing meals for its employees.

Over R\$8.1 million was invested in the child daycare program which benefited 3,160 mothers who work for the ECT by providing financial help to keep their children in proper institutions. Employees with handicapped children also receive help in obtaining specialized treatment to develop the movements of brain-damaged children. In 2004, R\$3.2 million was spent on this initiative which covers 753 children.

são portadores de deficiência, os Correios oferecem ainda auxílio para a realização de tratamento especializado ao desenvolvimento neuropsicomotor da criança. Em 2004, essa iniciativa recebeu recursos de R\$ 3,2 milhões, que contemplaram 753 crianças.

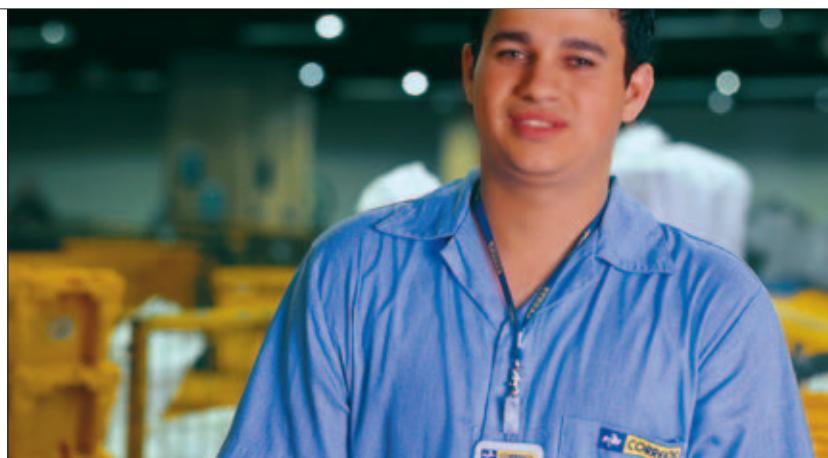
Em 2004, o programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) permitiu aos Correios distribuir R\$ 22,7 milhões para 92.427 empregados. O montante é relativo aos resultados do exercício de 2003 e representa 25% do total de dividendos pagos ao governo federal.

Um dos maiores fundos de pensão do país em número de participantes, o Instituto de Seguridade Social dos Correios (Postalís) encerrou 2004 com um total de 105.084 participantes, sendo 100.540 ativos e 4.625 assistidos (que já recebem o benefício), e patrimônio de R\$ 2,3 bilhões. Responsável pela administração dos planos de previdência complementar dos empregados dos Correios, o Postalís passou por uma reformulação em 2004, que será colocada em prática em 2005 e culminará com um plano de benefícios

aderente às necessidades dos participantes e em sintonia com as tendências do mercado. Uma das principais mudanças é a introdução da modalidade de contribuição definida, que proporcionará mais flexibilidade aos participantes, como a possibilidade de aportes extraordinários.

### Coape

Criado em 2003, o Comitê Executivo para Ações de Apoio ao Empregado (Coape) oferece suporte para a solução de seus problemas financeiros. Em 2004, foram efetivados convênios com 15 instituições financeiras, com o objetivo de proporcionar melhores condições de empréstimos bem como as melhores taxas de mercado para o financiamento com desconto em folha de pagamento. Esses convênios beneficiaram cerca de 75 mil pessoas no ano.



In 2004, the Correios distributed R\$22.7 million through the Profits and Results Sharing Program (PLR) to 92,427 employees. The sum is related to the 2003 results and represented 25% of the total of dividends paid to the federal government.

The Correios pension fund (Postalís) is one of the biggest in the country. It had a total membership of 105,084 associates at the end of 2004, of whom 100,540 were active members and 4,625 assisted members in receipt of pensions. The fund is responsible for managing the Correios' employees' supplementary pension plans and has assets of R\$2.3 billion. In 2004, Postalís underwent a reform which will be put into practice in 2005 and will bring members' benefits plans into line with market trends. One of the main changes is the introduction of a defined contribution model which will give members greater flexibility, such as being able to make extra contributions.

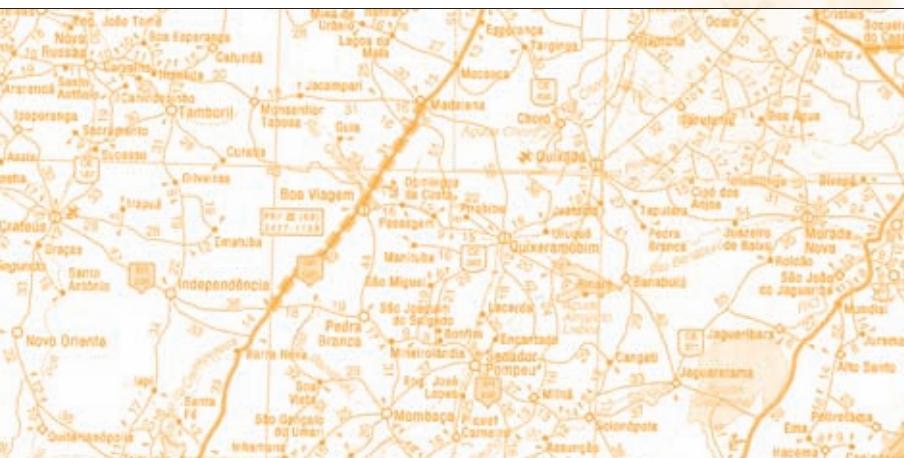
### Employee Support Committee (Coape)

The Executive Committee to Support Employees (local acronym Coape) – was created in 2003 to help resolve employees' financial problems. In 2004, it signed agreements with 15 financial institutions with the aim of obtaining better conditions for loans and higher market rates for financing with payments discounted through the payroll. These agreement benefited around 75,000 people over the year.

## EDUCAÇÃO

Por intermédio da Universidade Correios e das áreas de Educação das Diretorias Regionais de Educação, presentes em todos os estados da Federação, a ECT deu continuidade aos programas de capacitação, aperfeiçoamento técnico e desenvolvimento pessoal que, em 2004, contaram com mais de 1 milhão de participações, o que significa uma média de 10 participações por empregado.

Nos cursos de formação técnica, que constituem uma etapa posterior ao processo de concursos públicos, foram treinados 73 técnicos operacionais e 481 técnicos em atendimento e vendas. Já os cursos de capacitação básica promoveram a formação de 2.852 novos carteiros, 2.134 atendentes comerciais e 132 operadores de triagem e transbordo.



## EDUCATION

Through the Correios University and the Regional Divisions' Education areas throughout Brazil, the ECT presents training, technical improvement and personnel development programs. In 2004, more than one million people took part, equivalent to an average of 10 participations per employee.

In the technical formation courses, which follow the public entry competitions for employment, 73 operational technicians and 481 attendance and sales technicians were trained. The basic training courses involved, 2,852 new mail carriers, 2,134 sales attendants and 132 sorting and transport staff.



Um dos destaques em 2004 foi intensificar a concessão de bolsas de estudo parciais para cursos de idiomas, graduação e pós-graduação, visando ao auto-desenvolvimento e ao crescimento cultural dos empregados, preparando-os para os desafios enfrentados pela Empresa, além de incrementar o seu nível de empregabilidade.

O incentivo à conclusão do ensino médio teve continuidade com o programa Progressão de Incentivo Escolar (PIE). Em 1996, quando o PIE foi lançado, aproximadamente 30 mil empregados não tinham o ensino médio completo, o que representava 37% do efetivo total da ECT. Ao final de 2004, esse número caiu para cerca de 12 mil pessoas, o que significa apenas 11% do efetivo.

### **Cidadania postal**

Direcionado aos empregados recém-admitidos, o curso de Cidadania Postal foi lançado em 2004 em novo formato. O objetivo principal dessa iniciativa é inserir os novos empregados e parceiros no contexto de atuação da Empresa. O curso, que tem duração de uma semana, conta com uma carga horária de 40 horas dividida entre aulas teóricas e práticas, como as visitas

técnicas realizadas nas Unidades Operacionais da ECT. Além disso, todos os participantes, independentemente da função que será assumida na Empresa, incorporam o papel de carteiro por um dia para conhecer na prática o trabalho desse profissional. Em 2004, 5.123 pessoas passaram pelo curso.

### **Cooperação técnica e intercâmbio**

Para disseminar conhecimentos e promover a troca de experiências, os Correios deram início ao projeto de Cooperação Técnica e Intercâmbio de Experiência com outros países. Em 2004, foi recebida a delegação dos Correios de Cuba, que pôde conhecer a experiência brasileira nas diversas áreas de educação sob o comando da Universidade Correios.

### **SAÚDE**

A preocupação com a saúde e o bem-estar dos empregados faz parte das ações preventivas desenvolvidas pelos Correios. A Empresa fornece óculos de sol, protetor solar e capas de chuva para todos os carteiros, para protegê-los da exposição aos raios solares e à chuva a que ficam expostos na atividade.

Em 2004, os programas de capacitação, aperfeiçoamento técnico e desenvolvimento pessoal contaram com mais de 1 milhão de participações, o que significa uma média de 10 participações por empregado.

In 2004, the training programs, technical improvement courses and personal development initiatives amounted to over one million participative events. This was equivalent to an average of 10 participative events per employee.

One of the highlights in 2004 was the greater number of study grants made available for language and graduate and postgraduate courses. These are designed to help employees' private and cultural development and prepare them for the challenges facing the Company by improving their level of employability.

The incentive program to encourage employees to conclude medium grade education continued through the School Incentive Progression program (PIE). When the PIE was launched in 1996, 30,000 employees – 37% of the workforce – had not completed medium grade education. By the end of 2004, this number had fallen to 12,000, representing only 11% of the workforce.

### **Postal citizenship**

The Postal Citizenship course is directed at recently-hired employees and was re-launched in a new format in 2004. The main aim of this initiative is to introduce and integrate the new employees and partners into the Company's working operations. The course lasts a week and consists of a 40-hour workload split into theoretical and practical classes, with technical visits to the ECT's operating units. All employees, regardless of the function they will

assume in the Company, play the role of a mail carrier to get to know the work involved. In 2004, 5,123 people took part in this course.

### **Technical cooperation and interchange**

The Correios started the Technical Cooperation and Experience Interchange project with other countries to spread knowledge and promote the exchange of experiences. A delegation from the Cuban Post Office was received in 2004. Its members learned about Brazil's experience in various areas of education under the auspices of the Correios University.

### **HEALTH**

Concern with the health and well-being of employees is part of the preventive actions which the Correios has developed. The Company provides sunglasses and sunscreen as well as raincoats for all its mail carriers to protect them from the effects of the weather. The mail carriers form the largest contingent of the workforce and were given extra protection through a program to prevent them from being attacked by dogs. The mail carriers received training and 6,000 pamphlets were distributed to dog owners throughout Brazil.

Ainda com ênfase nos carteiros, seu maior contingente de mão-de-obra, os Correios lançaram o Programa de Prevenção Contra o Ataque de Cães, que contou com o treinamento desses profissionais e a distribuição de 6 mil folhetos educativos aos clientes donos de cães, em todo o Brasil.

Para garantir o atendimento médico-hospitalar de seus empregados, dependentes e aposentados, a ECT mantém o CorreiosSaúde. Gerenciado pela própria Empresa, o plano encerrou 2004 com 343 mil vidas seguradas e 100% de adesão por parte dos empregados. Além de uma ampla rede credenciada, o CorreiosSaúde também conta com 66 ambulatórios instalados nas Unidades Operacionais da ECT, onde são realizadas consultas gratuitas com médicos de diferentes especialidades.

### **Ergonomia no atendimento**

Em parceria com a Universidade Federal de São Carlos, a ECT desenvolveu o Projeto de Ergonomia no Processo de Atendimento. O objetivo principal dessa iniciativa é implementar ações ergonômicas que permitam preservar a saúde e a produtividade dos empregados, bem como desenvolver um ambiente de trabalho que ofereça maior conforto e atratividade comercial para o

cliente externo. Em 2004, foi feito o detalhamento da área de atendimento e, posteriormente, foram definidas as especificações técnicas que abrangem todo o processo de trabalho, que serão introduzidas no decorrer de 2005.

### **Campanhas preventivas**

Realizadas na Administração Central e nas Diretorias Regionais, as campanhas educativas abordam temas das áreas de saúde, social e de integração. Em 2004, foram realizadas cerca de 115 ações de prevenção, em todo o Brasil. Os principais temas abordados foram saúde da mulher, tabagismo, tuberculose, saúde ocular, diabetes, câncer, doenças do coração, dengue, entre outros. Para orientar os empregados e seus familiares sobre esses temas e sensibilizá-los para a adoção de hábitos mais saudáveis, foram utilizados diferentes recursos, como distribuição de materiais educativos, apresentação de peças teatrais, palestras, oficinas e realização de exames preventivos.

A ECT conta com o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO), cuja abrangência vem aumentando a cada ano. Em 2004, foram realizados mais de 64 mil exames (admissional, de retorno ao trabalho, mudança de função, demissional e periódico).



The Correios runs the CorreiosSaúde health scheme to ensure that its employees, their families and its pensioners receive hospital treatment. The scheme is maintained by the Company and ended 2004 with 343,000 lives insured and 100% membership of employees. As well as having an ample network of accredited hospitals, the CorreiosSaúde scheme also has 66 clinics located in the ECT's Operating Units, where free treatment is available from specialist doctors.

### **Ergonomics at work**

In partnership with the Federal University of São Carlos, the ECT has developed a project called Ergonomics in the Attendance Process. The main aim of this program is to implement ergonomic initiatives to preserve the health and productivity of employees and create a more comfortable working environment which is also attractive for the client. A detailed study of the attendance area was made in 2004 and the technical specifications covering the whole working process were drawn up later. The changes will be introduced in 2005.

### **Preventive campaigns**

These educational campaigns cover the health, social and integration areas and are realized in the Central Administration headquarters and Regional Divisions. Around 115 preventive initiatives were held in 2004 throughout Brazil. The main topics covered were women's health, smoking, tuberculosis, eye care, diabetes, cancer, heart disease and dengue disease, amongst others. Different resources were used to make employees and their families aware of the need to adopt healthier habits, such as the distribution of educational material, the staging of plays, speeches, workshops and preventive examinations.

The ECT relies on the Medical Control and Occupational Health Program (local acronym PCMSO) which has been expanding its coverage every year. During 2004, over 64,000 exams were held (admission, returning to work, changing function, leaving the Company and routine).

A ECT incentiva a prática de esportes entre seus empregados e investe também na promoção de iniciativas culturais que contribuam para a qualidade de vida e a produtividade no trabalho.

#### **Ambiente de trabalho**

Para medir a qualidade de vida no trabalho de seus empregados, a ECT possui ainda o Indicador Corporativo de Melhoria das Condições do Ambiente de Trabalho. Desde sua adoção, no terceiro trimestre de 2003, foi registrada uma melhora significativa e constante do índice, que passou de um percentual inicial de 47% para 66,9% ao final de 2004.

#### **QUALIDADE DE VIDA**

Com a certeza de que o esporte e a cultura contribuem para o desenvolvimento humano e social das pessoas, os Correios incentivam seus empregados a praticarem esportes, bem como investem na promoção de iniciativas culturais que tragam benefícios traduzidos pela melhora da qualidade de vida e resultados organizacionais da produtividade no trabalho. Nessa linha, realizaram, em 2004, a *Feira de Qualidade de Vida* em conjunto com a Jornada da Saúde. Com foco principal no tema *Ser bom consigo mesmo – A verdadeira arte de viver*, o evento contou com a participação de mais de 42 mil pessoas.



The ECT encourages its employees to practice sports and also invests in the promotion of cultural initiatives which help improve the quality of life and productivity at work.

#### **Work environment**

To measure the quality of life at work of its employees, the ECT uses the Corporate Indicator of Improvements in the Working Environment. Since this method was adopted in the third quarter of 2003, a constant significant improvement has been recorded in the index which rose from 47% to 66.9% at the end of 2004.

#### **QUALITY OF LIFE**

The Correios believes that sport and culture help employees' personal and social development and encourages them to practice sports. It also invests in promoting cultural initiatives which bring benefits in the quality of life and business results in work productivity. In line with this approach, in 2004 the *Quality of Life Fair* was held in conjunction with the Health Day. The focus was on the theme *Feeling good with yourself – the true art of living*, and the event was attended by more than 42,000 people.

## Esporte

A introdução do futebol de salão, também conhecido como futsal, foi a grande novidade esportiva da ECT em 2004. Em parceria com a Confederação Brasileira de Futebol de Salão (CBFS), foi promovido o Campeonato Nacional de Futsal dos Correios 2004, que contou com a participação de 375 atletas internos de todo o País.

Com o apoio da Confederação Brasileira de Desportos Aquáticos (CBDA), a ECT promove todos os anos o Campeonato Nacional de Natação dos Correios, que conta com a participação de empregados e seus dependentes. Para comemorar os 13 anos dessa iniciativa, em 2004, o campeonato foi marcado pela presença dos atletas profissionais Gustavo Borges, Fernando Scherer (Xuxa), Rogério Romero e outros campeões. Mais de 3 mil pessoas estiveram presentes na etapa final, realizada em Brasília.

Realizada anualmente no primeiro semestre em todas as regiões do País, e promovendo a integração da Empresa com a comunidade, o Circuito Nacional de Corridas dos Carteiros contou, em 2004, com a participação de 30 mil atletas.

O Projeto de Incentivo à Prática de Corrida de Rua (PAPE) foi criado em 1995 para incentivar a prática de corrida de rua, atividade que mais se assemelha à atividade dos carteiros. Ao final de 2004, o programa contava com 63 empregados de 16 Diretorias Regionais. O destaque do ano foi o desempenho alcançado pelos atletas na tradicional Corrida de São Silvestre, com a conquista do segundo lugar por equipe na categoria feminina.

## Arte Nossa

Criado para apoiar e incentivar o desenvolvimento da cultura, da arte e da música nos Correios, o projeto Arte Nossa conta com ações direcionadas especialmente para o desenvolvimento dos talentos internos, com grupos culturais, concursos literários, festivais de música, concursos de fotografia e de literatura, concertos natalinos com corais, mostra de artes plásticas e ações regionais. Em 2004, os grupos culturais realizaram 839 apresentações, sendo 372 somente do projeto *Todos os Cantos do Brasil* (coral).



## Sports

The introduction of indoor football was the ECT's main sporting innovation in 2004. The Correios' National Championship 2004 was held in partnership with the Brazilian Confederation of Indoor Football (local acronym CBFS) with the participation of 375 players from all over the country.

Every year, the ECT promotes the Correios National Swimming Championship with the support of the Brazilian Confederation of Water Sports (local acronym CBDA). Employees and their families take part. To commemorate the 13 years in which this initiative has been in existence, the 2004 championship was attended by professional swimmers Gustavo Borges, Fernando Scherer (Xuxa), Rogério Romero and other Brazilian champions. More than 3,000 people attended the final stages held in Brasília.

The National Mail Carrier Circuit Race is held in the first semester of every year in all Brazil's regions as a way of integrating the Company with the community. In 2004, 30,000 runners took part.

The Project to Encourage the Habit of Running (local acronym PAPE) was created in 1995 to encourage running, an activity which is similar to a mail carrier's job. At the end of 2004, the program had 63 employees from 16 Regional Divisions. The highlight of the year was the performance by the runners at the traditional São Silvestre (New Year's Day) race in São Paulo, where the women's team came in second place in its category.

## Our Art

The Our Art project was created to support and encourage the development of culture, art and music within the Correios through initiatives directed at developing employees' talents. It involves cultural groups, literary competitions, music festivals, photography contests, choral concerts at Christmas, exhibitions of paintings and regional events. The cultural groups carried out 839 presentations in 2004, of which 372 were of the *All Corners of Brazil* choral event.

### Valorização do empregado

A ECT faz questão de reconhecer e valorizar seus empregados por meio de homenagens aos profissionais em suas diversas áreas de atuação: carteiro, operador de triagem e transbordo, motorista, atendente, dentre outros. A Empresa também reconhece o valor de seus empregados pelo tempo de serviço dedicado à Empresa, além de valorizar o seu papel na sociedade como pai, mãe ou mulher.

### Nova etapa de vida

Preocupada com a evolução pessoal, profissional e pós-carreira de seus empregados, a ECT conta com a ação corporativa Nova Etapa de Vida, que busca incentivar a reflexão sobre a fase de aposentadoria e oferecer alternativas aos trabalhadores. Além de enviar material educativo para a residência dos empregados, sensibilizando-os para um planejamento de vida independente da sua idade, são promovidas palestras, seminários e encontros. Em 2004, mais de 2,3 mil pessoas participaram dessas ações, promovidas na Administração Central e nas Diretorias Regionais.

### Orçamento familiar

Iniciado em 2002, o projeto Gestão do Orçamento Familiar vem consolidando-se

como referência para outras instituições. A iniciativa caracteriza-se pelo desenvolvimento de ações com os empregados e seus dependentes que visam à melhoria na gestão e ampliação da renda familiar, favorecendo a adoção de atitudes com foco no empreendedorismo. A participação dos empregados é reforçada pelo envio de folhetos educativos para suas residências. Em 2004, mais de 20 mil pessoas participaram das ações desenvolvidas, tais como cursos, palestras e oficinas de geração de renda. A Empresa também disponibiliza espaço para exposição e venda dos produtos, em oportunidades como Feira de Talentos.

### Educação e Prevenção

Os Correios também procuram disseminar entre seus empregados, dependentes e parceiros conceitos referentes à dependência química, educação alimentar, AIDS e doenças sexualmente transmissíveis. Para isso, promove o programa Educação para uma Vida Saudável. Os temas são abordados em sintonia com as campanhas educativas do Ministério da Saúde, por meio da distribuição de material educativo-preventivo, realização de palestras, exposições de painéis, exibição de filmes, peças teatrais, dentre outras formas de atingir esse público. Em 2004, mais de 130 mil pessoas, entre empregados, dependentes e pessoas da comunidade, participaram das ações.



### Appreciating the employee

The ECT makes a point of recognizing the value of its employees by paying tribute to their different area of activity: mail carrier, sorting and transport driver, attendant, amongst others. The Company also recognizes the value of employees by their length of service as well as their role in society as father, mothers or wives.

### New step in life

The ECT is concerned about the personal, professional and post-career development of its employees and has established the New Step in Life program. The program encourages employees to think about their future retirement and provides suggestions. Besides sending educational material to the employee's home, the program prepares them to plan an independent life, regardless of age and promotes speeches, seminars and meetings. More than 2,300 people took part in these initiatives, promoted by the Central Administration and Regional Divisions, in 2004.

### Family Budget

The Family Budget Management project started in 2002 and has established itself as a reference for other institution. The initiative involves actions with employees and their families aimed at improving the management of the family income and increasing it through entrepreneurial activities. Employees' participation is strengthened by sending educational leaflets to their homes. More than 20,000 people took part in the initiatives developed in 2004, such as courses, speeches and workshops on generating income. The Company also provides space for the exhibition and sale of products at events such as talent fairs.

### Education and Prevention

The Correios also tries to inform employees, their dependents and partners about drug addiction, nutritional education, AIDS and sexually-transmitted diseases. For this reason, it promotes the Healthy Life Education program. The subjects are covered in parallel with the Health Ministry's educational campaigns by distributing preventive material and organizing speeches, poster exhibitions, films and plays to reach the public. More than 130,000 people, including employees, their relatives and neighbors took part in these events in 2004.



# Compromisso Social

## Social Commitment



As ações sociais desenvolvidas pelos Correios reforçam a importância de seu papel como empresa prestadora de serviço público e são pautadas pelo forte envolvimento com a população brasileira. Mais que uma simples patrocinadora de projetos, a ECT procura atuar como agente do desenvolvimento humano, contribuindo para a promoção da igualdade social e do fortalecimento do conceito de cidadania. Os projetos sociais apoiados buscam a promoção e a valorização de atitudes que oportunizem a capacitação, o desenvolvimento sustentado e a educação, gerando transformação e crescimento para todos os envolvidos. Esses valores são reforçados em seu Planejamento Estratégico:

- Posicionar-se no mercado como uma empresa socialmente responsável;
- Implementar sistema de gestão ambiental;
- Articular-se com o governo para ser agente promotor da inclusão social e digital;
- Desenvolver metodologia para conhecer as necessidades das comunidades e da sociedade e tratá-las como partes interessadas nos negócios dos Correios.

A partir dessa linha transformadora, durante o ano de 2004 foram elaborados quatro importantes projetos. Um deles é o programa *Agentes de Leitura*, que será colocado em prática a partir de 2005. O objetivo é contribuir para a formação do hábito de leitura entre os recém-alfabetizados, por meio de um sistema de empréstimo de livros. Em Recife e João Pessoa, onde foi realizado em fase-piloto entre 2003 e 2004, o programa beneficiou 407 e 114 famílias, respectivamente.

Os outros três projetos, com implantação prevista para o segundo semestre de 2005 são: *Projeto Transformação*; *Condomínio de Ações Sociais* e *Inclusão Postal*.

O Projeto *Condomínio de Ações Sociais* tem por objetivo o aproveitamento de área da empresa para implantação de centro de convivência visando ao desenvolvimento por meio de parcerias de ações sociais, educativas e culturais, direcionadas à comunidade, com foco na geração de trabalho e renda. No formato de condomínio, o projeto permite que cada parceiro seja responsável por estruturar, manter e desenvolver a área de ação sob

Mais que uma simples patrocinadora de projetos, a ECT procura atuar como agente do desenvolvimento humano, contribuindo para a promoção da igualdade social e do fortalecimento do conceito de cidadania.

The ECT is not just a simple sponsor of projects but seeks to act as an agent for human development, helping to promote social equality and strengthening the concept of citizenship.



The Correios' social initiatives reinforce the importance of its role as a provider of public services and are marked by its close involvement with the Brazilian population. The ECT is more than just a sponsor of projects but aims to act as an agent of human development, helping to promote social equality and strengthen the concept of citizenship. The social projects it supports are designed to promote training, sustainable development and education, create change and develop all those involved. These values are reinforced in its Strategic Plan as follows:

- To position itself in the market as a socially responsible company;
- To implement an environmental management system;
- To negotiate with the government to promote social and digital inclusion;
- To create a methodology which provides information on the needs of individual communities and society as a whole and treat them as interested parties in the Correios' business.

Based on this approach, four important projects were developed during the year. One is the *Reading Agent* which will get underway in 2005. It is designed to help those who have recently become literate to acquire the habit of reading by providing access to a book-lending system. A pilot program was held in Recife and João Pessoa in 2003 and 2004 and benefited 407 and 114 families in each year respectively.

The other three projects are due to start in the second semester of 2005. They are the *Transformation Project* and the *Social Initiatives Association and Postal Inclusion*.

The *Social Initiatives Association* project aims to use the Company's physical area to establish a community center which will develop social, educational and cultural initiatives through partnerships. These initiatives will be directed at communities and the emphasis will be on creating work and income. The

sua responsabilidade. O Projeto *Inclusão Postal*, com o intuito de integrar a empresa e a comunidade, prevê a criação de agências postais em comunidades sem viabilidade econômica, estendendo a oferta de serviços postais à camada carente da população e viabilizando oportunidades de desenvolvimento local. O Projeto *Transformação* tem por objetivo garantir que bens móveis inservíveis (inclusive veículos), imóveis sem previsão de uso, materiais oriundos de objetos refugados e materiais/resíduos sólidos recicláveis sejam utilizados prioritariamente, por meio de doação, como recursos geradores de benefício e emancipação social. O público-alvo desse projeto são entidades sem fins lucrativos, instituições ou órgãos públicos responsáveis pelo desenvolvimento de atividades e projetos de educação, capacitação, formação profissional e geração de emprego e renda.

A seguir, estão descritas as principais iniciativas de inclusão social e cidadania desenvolvidas pelos Correios.

## SERVIÇOS PARA A POPULAÇÃO

### Banco Postal

O Banco Postal foi criado pelos Correios para promover a inclusão social de 45 milhões de brasileiros sem acesso ao sistema financeiro nacional. Entre os principais serviços oferecidos estão pagamento e recebimento de contas, conta-corrente, poupança, microcrédito, cartão de crédito, entre outros, que atraem para a economia formal o dinheiro de pequenos investidores, incentiva a poupança popular e leva progresso a regiões carentes. Em 2004, o Banco Postal encerra sua primeira fase com resultados significativos: 5.384 agências, 2,72 milhões de contas abertas, 4.727 municípios atendidos, além de 338.232 microcréditos e 201.632 empréstimos concedidos durante o ano.

### Exporta Fácil

Com o Exporta Fácil, os Correios oferecem uma solução atrativa para pessoas físicas ou jurídicas que desejam exportar seus produtos. Os principais



format of the association will allow each partner to take responsibility for structuring, maintaining and developing the action area under its supervision. The Postal Inclusion project aims to integrate the Company and the community and foresees the establishment of postal branches in economically backward communities, extending the provision of postal services to the needy sector of the population and creating opportunities to develop the local economy. The Transformation project will give priority to donating mobile goods (including vehicles) which are no longer in use and buildings with no expected use, waste and recyclable solid materials to social projects. The target public of this initiative are non-profit bodies or public institutions responsible for developing educational, training, professional formation projects and the generation of work and income.

The following list describes the main social inclusion and citizenship initiatives the Correios has undertaken.

## SERVICES FOR THE POPULATION

### Banco Postal

Banco Postal was created by the Correios to promote the social inclusion of the 45 million people in Brazil who have no access to the national financial system. The main services it provides include the payment and receipt of bills, current and savings accounts, credit to small businesses, and credit cards. The bank aims to attract small investors' money to the formal economy, encourage popular saving and improve needy regions. Banco Postal ended its first stage in 2004 with impressive results: 5,384 branches, 2.72 million accounts opened, 4,727 municipalities attended, and 338,232 loans granted to small businesses and 201,632 loans to individuals during the year.

### Exporta Fácil

The Correios' Exporta Fácil (Easy Export) service is an attractive solution for private individuals or corporate entities which wish to export their products.

O Banco Postal foi criado pelos Correios para promover a inclusão social de 45 milhões de brasileiros sem acesso ao sistema financeiro nacional.

diferenciais desse serviço são os baixos custos administrativos relacionados à exportação e à simplificação dos processos postais e alfandegários. Em 2004, o Exporta Fácil foi utilizado por 2,7 mil clientes, que exportaram um montante de R\$ 46,15 milhões para 125 países de todos os continentes, números que atestam seu enorme sucesso, principalmente no sentido da democratização do acesso ao mercado externo, possibilitando a atuação de micro, pequenas e médias empresas no esforço exportador e contribuindo para a formação de uma cultura exportadora e com a conseqüente geração de emprego e renda.

#### **Universalização**

A universalização do atendimento postal é um dos compromissos da ECT, que está presente em todos os municípios e procura oferecer tratamento igualitário para todos os brasileiros. Em 2004, a Empresa atingiu o percentual de 76% de sua meta de atendimento prevista para 2007, que prevê o alcance de todos os 1.537 distritos com população igual ou superior a 500 habitantes. Para atingir essa marca, restam apenas 337 distritos, que poderão ser contemplados já em 2005.



The Correios created the Postal Bank to promote the social inclusion of the 45 million Brazilians who have no access to the national financial system.

The main differences of this service are the low administrative costs and the simplified postal and customs procedures. The Exporta Fácil service was used by 2,700 clients in 2004 who exported goods worth R\$46.15 million to 125 countries on all continents. These figures attest to the enormous success of this service, particularly in opening access to the export market, thereby allowing small and medium-sized companies to export, create an export-minded culture and generate jobs and income.

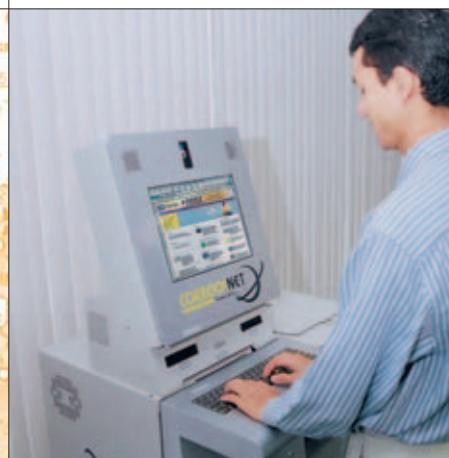
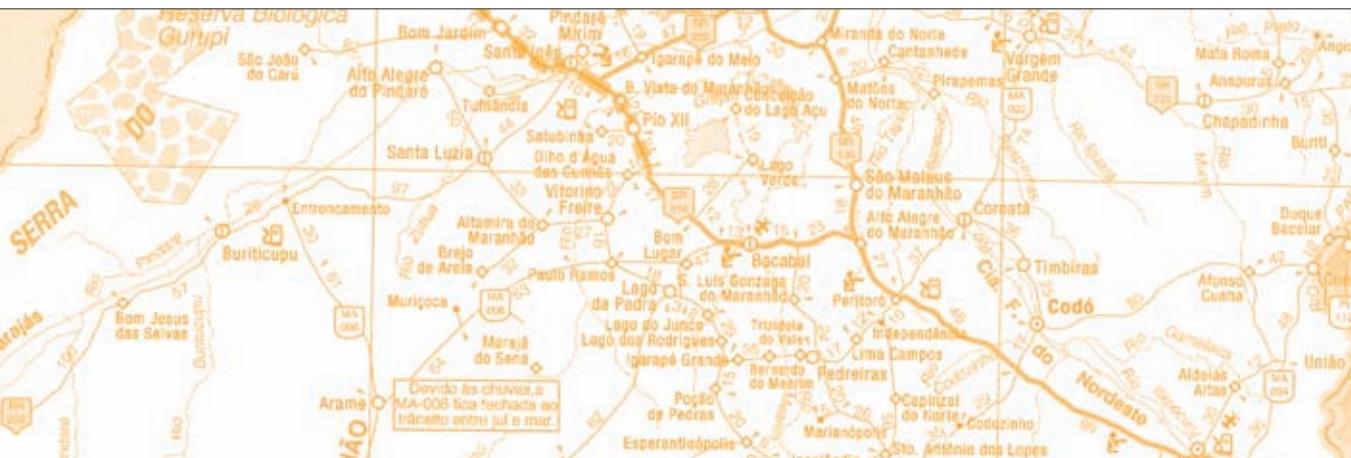
#### **Expanding popular access to postal services**

Making postal services available to the whole population is one of the ECT's commitment. The Correios is present in all municipalities and aims to provide equal services to all Brazilians. In 2004, the Company attained 76% of its foreseen goal for 2007, which is to extend to all the 1,537 districts with a population of 500 or more. There are only 337 districts outstanding and they could be included in 2005.

## Inclusão digital

Em sintonia com sua missão de universalização dos serviços postais, os Correios contam com o Programa de Inclusão Digital (Pidi), que tem como objetivo viabilizar a todos os empregados da Empresa o acesso à Internet/Intranet e ao correio eletrônico. Aplicado em todas as Diretorias Regionais, o programa já contemplou, até o final de 2004, 15 mil empregados.

A Empresa também possui um projeto de doação de equipamentos de informática, que busca apoiar programas e projetos desenvolvidos por entidades sem fins lucrativos, direcionados à educação e formação profissional de jovens e adultos e à geração de emprego e renda. Em 2004, foram doados 390 equipamentos para instituições da comunidade.



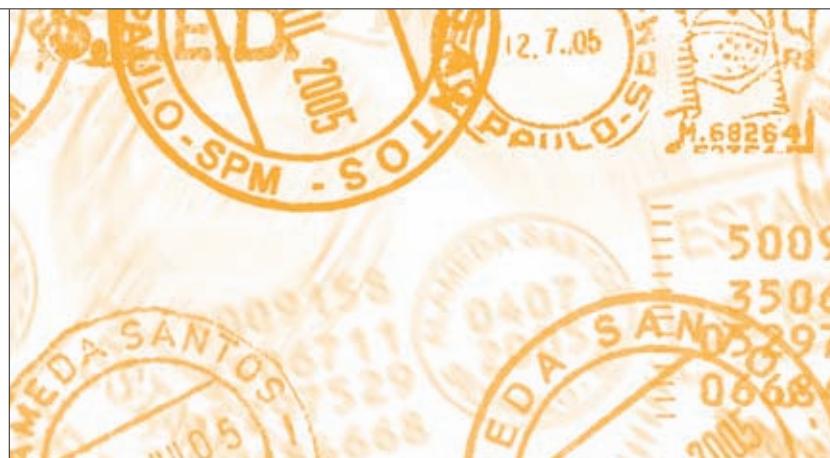
## Digital inclusion

In line with its mission of making the postal services available to all, the Correios has a Digital Inclusion Program (local acronym Pidi) which aims to give all its employees access to the Internet/Intranet and e-mail. The program is active in all the Regional Divisions and aims to reach 15,000 employees by the end of 2005.

The Company also has a project to donate IT equipment to support projects and programs created by non-profit organizations aimed at educating and forming young people and adults and creating income. In 2004, 390 pieces of equipment were donated to community institution.

### Atendimento ao cliente

Dois anos após sua criação, a Ouvidoria tem trabalhado para manter a excelência do atendimento ao cliente, mantendo sempre o foco em sua missão: ser o porta-voz do cliente e verdadeiro representante do cidadão dentro dos Correios, atuando no monitoramento permanente das atividades e na correção de procedimentos e distorções, com o objetivo de melhorar, a cada dia, a prestação dos serviços oferecidos. Em 2004, foram registradas 436.953 manifestações, uma variação positiva de 57% em relação a 2003. O crescimento médio mensal das manifestações foi de 6,6%, em decorrência de alguns temas principais: migração do pedido de informação físico para eletrônico, divulgação dos canais de relacionamento com o cliente e criação do portal de atendimento *Fale com os Correios*, no site da ECT na Internet. O desempenho global de atendimento da ECT também foi superior ao verificado em 2003. O indicador *Tempo de Resposta da Área*, passou de 74,2% em 2003 para 79,2% em 2004, e no indicador *Tempo de Resposta da ECT*, a evolução foi de 53,7% para 57,1%.



### PARCERIA SOCIAL COM O GOVERNO

#### Programa Mutirão

Com a criação do Programa Mutirão, os Correios consolidaram seu apoio ao Programa Fome Zero, instituído pelo governo federal. Materializado pela participação voluntária de seus empregados na arrecadação e distribuição de alimentos, o programa mobiliza também parceiros e comunidades no trabalho de coleta domiciliar de alimentos. Em 2004, foram arrecadadas 625 toneladas, que beneficiaram 1,6 mil entidades cadastradas em todo o Brasil.

#### Solidariedade Expressa

O Programa Solidariedade Expressa Correios foi introduzido no início de 2004 com o objetivo de facilitar o processo de coleta de doativos nas campanhas de apoio às populações vitimadas por situações de emergência social ou ambiental. Entre o período de 24 de março a 24 de abril de 2004, essa metodologia foi utilizada para auxiliar a coleta de doativos destinados à população atingida pelas enchentes em diversas regiões do País, o que



### Customer service

Two years after the Ombudsman service was created it has worked to ensure excellence in customer attendance and has constantly upheld its mission of being the spokesman for the client and a true representative of citizens' rights inside the Correios. The Ombudsman service monitors the Correios' activities and ensures that measures are taken to correct procedures or faults in order to improve services on a daily basis. In 2004, 436,953 client contacts were registered, a positive variation of 57% over 2003. There was an average monthly increase in contacts of 6.6%. The main reasons for this increase were the migration from physical to on-line requests for information, the publication of the relationship channels with the client and the creation of the *Speak to the Correios* portal on the ECT's site. The global customer service performance was higher than in 2003. The indicator measuring the time a client waited for a reply from a particular area went from 74.2% in 2003 to 79.2% in 2004 while the indicator measuring the time for a reply from the Correios in general rose from 53.7% to 57.1%.

### SOCIAL PERFORMANCE WITH THE GOVERNMENT

#### Community Program

With the creation of the Community program, the Correios consolidated its support for the federal government's Zero Hunger Program. Correios' employees helped by volunteering to collect and distribute food. The program also involves partners and communities which collected food at home. In 2004, 625 tonnes of food was collected, benefiting 1,600 registered bodies throughout Brazil.

#### Express Solidarity

The Correios Express Solidarity program was introduced at the start of 2004 with the aim of facilitating the collection procedures for donation campaigns for victims of social or environmental emergencies. This program was activated between March 24 and April 24 to help collect donations

permitiu a arrecadação de 14 toneladas de donativos, em todo o País. Além disso, em parceria com o Ministério da Integração Nacional, os Correios também disponibilizaram sua rede de atendimento para coleta de donativos em todo o Brasil, garantindo a entrega desses materiais nas localidades indicadas pelos doadores. Essa iniciativa resultou na arrecadação e entrega de 89 toneladas de alimentos, roupas e outros bens.

#### **Entrega de livros didáticos**

Em 2004, os Correios mais uma vez colocaram sua tecnologia e capacidade de distribuição a serviço do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), órgão do Ministério da Educação que desenvolve e coordena o Programa Nacional do Livro Didático (PNLD). O desafio foi distribuir um total de 112 milhões de livros didáticos. Esse trabalho permitirá que 32 milhões de alunos de ensino médio das escolas da rede pública iniciem o próximo ano letivo com seus respectivos livros de português, matemática, ciências, estudos sociais, história e geografia.

#### **Eleições 2004**

Desde 1998, a ECT é parceira dos Tribunais Regionais Eleitorais (TREs), oferecendo suporte operacional para a viabilização das votações. Em 2004, o destaque foi a criação da operação Erro Zero, desenvolvida com o objetivo de minimizar os riscos e as falhas logísticas nas eleições. A iniciativa contou com a participação de representantes da Administração Central e das 24 Diretorias Regionais, que se reuniram com representantes dos TREs e do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) para conhecer as demandas do processo e sugerir formas de atendê-las. Os Correios atuaram no transporte de 285 mil urnas eletrônicas e recolhimento de 35 mil disquetes de apuração nos 1º e 2º turnos eleitorais.

Importante estratégia na redução do índice de mortalidade infantil do País, o projeto Carteiro Amigo conta com a participação voluntária de 8.437 carteiros, que sensibilizam mães e gestantes sobre a importância do aleitamento materno.

The Friendly Mail Carrier project is an important strategy in reducing child mortality rates in Brazil. It is carried out with the voluntary participation of 8,437 mail carriers who give advice to mothers and expectant mothers on the importance of breast feeding.

for people affected by floods in various regions of Brazil. It resulted in 14 tonnes of donations being raised throughout the country. At the same time, the Correios acted in partnership with the National Integration Ministry and made its service network available throughout Brazil for the collection of donations, ensuring delivery of the material to the places indicated by the donors. This initiative led to the collection and delivery of 89 tonnes of food, clothes and other goods.

#### **Delivery of textbooks**

In 2004, the Correios once again put its technology and distribution capacity at the service of the National Educational Development Fund (local acronym FNDE), an area of the Education Ministry which develops and coordinates the National Textbook Program (local acronym PNLD). The challenge was to distribute a total of 112 million textbooks. This project will ensure that 32 million medium grade pupils within the public school network will begin the next school year with their textbooks available on portuguese, mathematics, science, social studies, history and geography.

#### **Elections 2004**

The ECT has been a partner of the Regional Electoral Tribunals (local acronym TREs) since 1998 and has provided operational support in organizing elections. The highlight of 2004 was the creation of the Zero Error operation, designed to minimize logistical risks and failures during the elections. The initiative brought together representatives of the Central Administration and the 24 Regional Divisions who held meetings with representatives of the TREs and the Higher Electoral Tribunal (local acronym TSE) to familiarize themselves with the procedural demands and suggest how to meet them. The Correios transported 285,000 electoral boxes and collected 35,000 inspection disks in the first and second rounds of the elections.

## INTEGRAÇÃO COM A COMUNIDADE

### Papai Noel dos Correios

Criada em 1997, por iniciativa espontânea dos próprios empregados dos Correios, a ação Papai Noel dos Correios tem como foco principal a demonstração de carinho e atenção às pessoas, procurando preservar a magia do Natal. Esse objetivo é expresso tanto na mensagem de amor e esperança contida em cada carta-resposta como na figura no Papai Noel, que leva presentes e alegria às crianças. Em 2004, foram recebidas cerca de 231 mil cartas, das quais 74.349 foram adotadas. A participação da comunidade foi o grande destaque: cerca de 90% das cartas foram adotadas por pessoas externas aos Correios.

### Voluntariado e Cidadania

Com o projeto Voluntariado e Cidadania, os empregados dos Correios dedicam parte de seu tempo a ações de combate à desigualdade social. A iniciativa, com foco na responsabilidade social empresarial, contribui

para a melhoria das condições de vida das pessoas por meio de atividades sistematizadas, com focos educacionais, culturais, recreativos, de geração de renda e sustentabilidade, fortalecendo o acesso à cidadania e justiça social. O projeto encerrou 2004 com a participação de 2.532 empregados organizados em 69 comitês, presentes em 24 Diretorias Regionais e na Administração Central.

### Carteiro Amigo

Desde que foi criado, em 1995, o projeto Carteiro Amigo configurou-se como uma importante estratégia na redução do índice de mortalidade infantil do País. A iniciativa, que conta com a participação voluntária de 8.437 carteiros, sensibiliza mães de crianças até um ano e gestantes sobre a importância do aleitamento materno. Em 2004, foi assinado novo protocolo de atuação conjunta pelos ministérios das Comunicações e da Saúde para a realização do projeto, que culminou com a distribuição de 335.171 folhetos explicativos em todas as regiões do Brasil. Utilizando-se da sua credibilidade e acesso às populações, identifica o público-alvo e agrega ao seu papel de carteiro o de agente educador.



## INTEGRATION WITH THE COMMUNITY

### Father Christmas

This initiative was created in 1997 by employees to uphold the friendliness and magic of Christmas by replying to children's letters sent to Father Christmas. This objective is expressed in the messages of love and hope contained in each reply as in the figure of Father Christmas who brings presents and happiness to children. In 2004, almost 231,000 letters were received, of which 74,349 received replies. There was an extraordinary high level of community participation with around 90% of the letters being written by people outside the Correios.

### Volunteer and Citizenship

Through the Volunteer and Citizenship project, Correios' employees devote part of their time to actions to combat social inequality. The initiative focuses on corporate social responsibility and helps improve the living conditions of needy people through organized activities, focusing on educational, cultural and recreational aspects. It also aims to create income and sustainability and strengthen access to citizens' rights and social

justice. The project ended 2004 with the participation of 2,532 employees organized in 69 committees throughout the 24 Regional Divisions and the Central Administration.

### Friendly Mail Carrier

The Friendly Mail Carrier project has been an important strategic tool in reducing child mortality rates in Brazil since it was introduced in 1995. The initiative depends on the voluntary participation of 8,437 mail carriers who make mothers of infants of up to one year old and pregnant women aware of the importance of breastfeeding. A new protocol was signed in 2004 by both the Communications and the Health Ministries which led to 335,171 explanatory leaflets being distributed in all regions of Brazil. The mail carriers use their credibility and access to the population to identify the target public and add the role of educator to their roles as mail carrier.

### Cidadania em Ação

Com o objetivo de promover a inclusão no ambiente institucional de pessoas portadoras de deficiência, adolescentes e apenados, o programa Cidadania em Ação envolve a realização de ações socioeducativas que favoreçam o desenvolvimento profissional, social e pessoal de seus integrantes. Em 2004, o programa atendeu 354 adolescentes, 2.605 portadores de deficiência e 74 apenados. O ingresso dessas pessoas na Empresa é viabilizado com a assinatura de contratos com instituições sem fins lucrativos e Secretarias de Segurança Pública.

### INCENTIVO À CULTURA

#### Centro Cultural

Os Correios mantêm dois Centros Culturais, nas cidades do Rio de Janeiro e de Salvador, que abrigam exposições, eventos de artes plásticas, cinema, teatro, dança e música. Em 2004, foram recebidos 268.841 visitantes no Rio de Janeiro e aproximadamente 10 mil pessoas em Salvador. As principais ações desenvolvidas focaram os segmentos de artes plásticas, cinema, teatro, música, dança, seminários e cursos. Para 2005, está previsto o início das obras de recuperação e reforma do edifício localizado no Recife Antigo e que abrigará o Centro Cultural Correios – Recife.

#### Museu Postal

Para preservar a memória e os fatos históricos do serviço postal no Brasil, os Correios deram início, em 2004, ao projeto de reabertura do Museu Postal, cuja inauguração será realizada em 1º de agosto de 2005, no Dia do Selo. A iniciativa prevê a instalação do museu em seu tradicional endereço, o Edifício Apolo, em Brasília, além da recuperação de todo o seu acervo e da preparação de uma exposição permanente.



Em 2004, foram recebidos 268.841 visitantes no Centro Cultural do Rio de Janeiro e aproximadamente 10 mil pessoas no Centro Cultural de Salvador.

In 2004, 268,841 people visited the Cultural Center in Rio de Janeiro and around 10,000 people visited the Cultural Center in Salvador.

22

### Citizenship in Action

The Citizenship in Action program aims to promote the inclusion in an institutional environment of handicapped people, adolescents and juvenile offenders. It involves social and educational initiatives aimed at developing the professional and personal lives of those involved. In 2004, the program attended 354 adolescents, 2,605 handicapped people and 74 young offenders. These people enter the Company through contracts with non-profit bodies and the Public Security secretariats.

### ENCOURAGING CULTURE

#### Cultural Center

The Correios runs two Cultural Centers in the cities of Rio de Janeiro and Salvador, which present exhibitions, artistic events, films, plays, dance and music. In 2004, 268,841 people visited the center in Rio de Janeiro whereas around 10,000 visited the Salvador center. The main events focused on painting, cinema, theater, music, dance, seminars and courses. Work will start in 2005 on reforming and renovating a building in the old part of Recife which will become the city's Correios Cultural Center.

#### Postal Museum

A project to reopen the Postal Museum was started in order to preserve recollections and historical facts about the postal service in Brazil. The Museum is scheduled to be inaugurated on August 1 – Stamp Day – at its traditional location in the Apolo building in Brasília. The building will be renovated and preparations made for the items to be put on permanent display.



### Concurso de redação de cartas

Promovido anualmente pela União Postal Universal (UPU), o Concurso Internacional de Redação de Cartas para Jovens é organizado desde 1986, em âmbito nacional, pelos Correios. Em 2004, foram recebidas 3.409 cartas de jovens entre 9 e 15 anos de todo o País, que discorreram sobre o tema proposto: *Carta para dizer como podemos lutar contra a pobreza*.

### Patrocínios

Desde 2003, as ações de patrocínios culturais promovidas pelos Correios vêm passando por uma profunda reestruturação que culminou com a adoção, em 2004, de uma política oficial de patrocínios. Entre as mudanças da nova política está a definição clara das áreas e dos focos de atuação, dos critérios de seleção e dos mecanismos de acompanhamento dos resultados. Outro ponto principal refere-se à captação de projetos por sistema público aberto, que permite a interessados em todo o Brasil concorrerem ao patrocínio dos Correios, inscrevendo-se pela Internet. Os resultados desse novo



### Letter Writing Competition

The International Letter Writing Competition for Young People is an annual event promoted by the Universal Postal Union (UPU) which has been organized by the Correios in Brazil since 1986. In 2004, 3,409 young people aged between 9 and 15 from all over the country entered the competition and wrote letters on the theme of combating poverty.

### Sponsorship

The Correios' cultural sponsorship program has undergone a thorough restructuring since 2003 which led to the adoption of an official sponsorship policy in 2004. The changes in the new policy include a clear definition of the areas and focus of activities, selection criteria and the methods for accompanying the results. Another main change was to allow the public to apply directly for sponsorship by registering through the Internet.

posicionamento já foram mensurados. Em 2003, a ECT recebeu 747 projetos para avaliação e patrocinou 101 iniciativas em 23 estados. Já em 2004, foram inscritos 1.764 projetos, sendo que 127 foram patrocinados, em 25 estados.

## APOIO AO ESPORTE

### Futebol de salão

Em 2004, os Correios ampliaram suas iniciativas de apoio ao esporte com o patrocínio à seleção brasileira de futsal. O acordo, firmado com a Confederação Brasileira de Futsal (CBFS), beneficia a equipe nacional da modalidade em todas as categorias, incluindo os times femininos. O valor do patrocínio é de R\$ 4 milhões.

### Natação

A parceria dos Correios com a Confederação Brasileira de Desportos Aquáticos (CBDA) é realizada desde 1990. A iniciativa beneficia atletas das

equipes brasileiras de Natação, Saltos Ornamentais, Pólo Aquático e Nado Sincronizado. Os investimentos destinados pela ECT em 2004 para essa ação foram de R\$ 6 milhões.

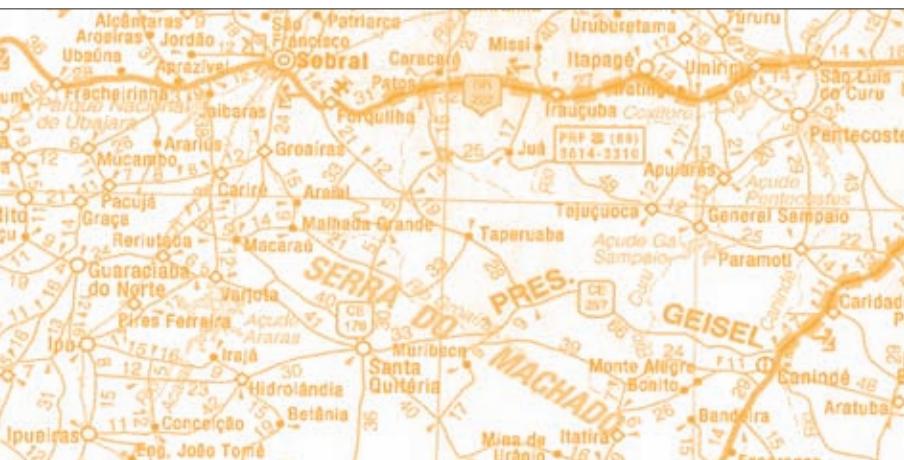
## RESPEITO AO MEIO AMBIENTE

### Coleta seletiva

Os Correios também fazem sua parte para contribuir com a preservação do meio ambiente. Em 2002, foi instituído na Administração Central o programa de coleta seletiva de lixo, que vem apresentando resultados positivos, como a redução de 50% na quantidade de contêineres utilizados diariamente para o acondicionamento de lixo seco: antes eram quatro, agora são apenas dois.

### Gestão Ambiental

Entre os objetivos da ECT na área ambiental está a introdução de um Programa Nacional de Gestão Ambiental, estruturado em duas vertentes:



The results of this new approach have been measured and show an increase in applications. In 2003 the ECT received 747 projects for evaluation and sponsored 101 initiatives in 23 states, while in 2004 it received 1,764 projects and sponsored 127 in 25 states.

## HELPING SPORT

### Indoor football

The Correios extended its sports support initiatives in 2004 by sponsoring the Brazilian indoor football team. The agreement with the Brazilian Indoor Football Confederation (local acronym CBFS) benefits all categories of the national team, including the women's one. The cost of the sponsorship is R\$4 million.

### Swimming

The Correios has been a partner of the Brazilian Water Sports Confederation (local acronym CBDA) since 1990. The initiative benefits the Brazilian swimming, diving, water polo and synchronized swimming teams. The ECT invested R\$6 million in this sponsorship in 2004.

## RESPECT FOR THE ENVIRONMENT

### Selective refuse collection

The Correios has also been playing its part in preserving the environment. A selective refuse collection program was started at the Central Administration headquarters in 2002 and has brought positive results. There has been a 50% reduction in the number of containers used to collect dry refuse on a daily basis which have fallen from four to two.

### Environmental Management

The ECT's objectives in the environmental area include the introduction of a National Environmental Management Program. This will be structured on two bases: an Environmental Management System (local acronym SGA) based on ISO 14001 standard and Corporate Action Plans directed at environmental preservation.

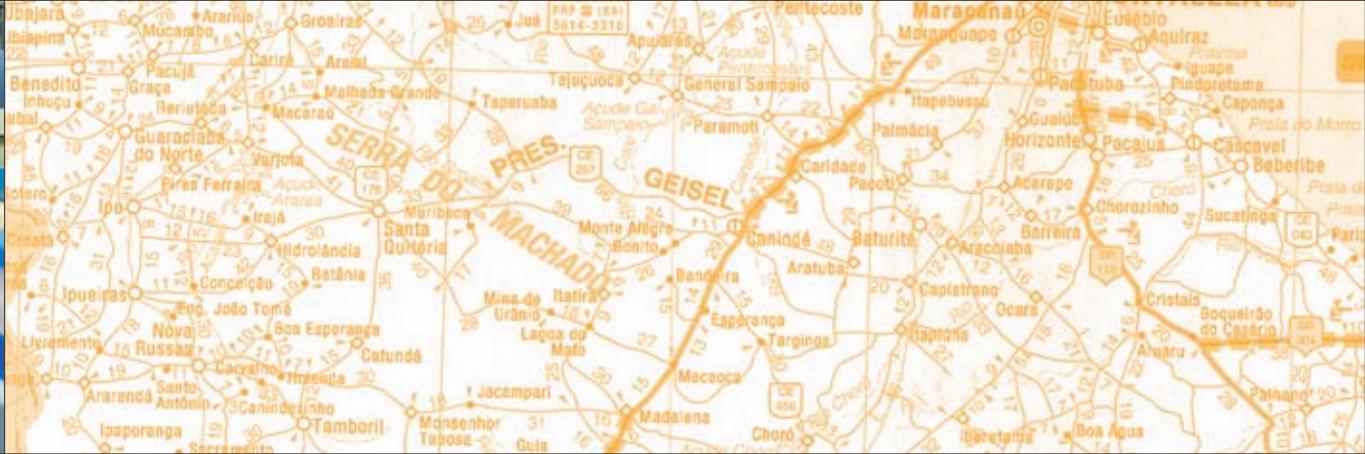
Para contribuir com a preservação do meio ambiente, os Correios mantêm um programa de coleta seletiva de lixo e prevê a introdução de um Programa Nacional de Gestão Ambiental.

um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), com base na norma ISO 14001, e um Plano de Ações Corporativas, direcionadas à preservação do meio ambiente. Em 2004, foram promovidas algumas mudanças no projeto, em sintonia com as definições aprovadas no Congresso da União Postal Universal, em Bucareste (Romênia), que prevê a inclusão de requisito relativo à preservação do meio ambiente na Convenção Postal.



To help preserve the environment, the Correios has a selective garbage collection system and intends introducing a National Environmental Management Program.

Some changes were made to the project in 2004 in line with decisions approved by the International Postal Union Congress held in Bucharest (Romania) which foresee the inclusion of environmental preservation requirements in the Postal Convention.



# Reconhecimentos

## Recognition



Em 2004, os Correios receberam importantes premiações em reconhecimento à excelência de sua atuação.

O Prêmio IBest 2004, na categoria Serviços ao Consumidor, foi uma das conquistas mais significativas. A premiação, definida por voto popular e considerada o Oscar da Internet, foi concedida ao site dos Correios em reconhecimento à excelência em conteúdo, *design* e navegabilidade.

A ECT também destacou-se no 8º Concurso de Inovação na Gestão Pública, organizado pelo Instituto Hélio Beltrão. O *case Revisão de Preços Através de Indicadores de Mercado e Parâmetros de Licitação* recebeu a láurea *Destaque de Boa Prática de Gestão*, conferido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap). Já o projeto do *Exporta Fácil* foi apontado como Destaque pelo próprio Instituto Hélio Beltrão. Os *cases Eleições 2002* e *Voluntariado e Cidadania* chegaram à final da premiação.

Na área publicitária, os Correios destacaram-se no Festival Internacional de Publicidade de Cannes, na França, considerado o Oscar da publicidade mundial. Com a campanha Selos, criada e produzida pela agência de publicidade Sales/D'Arcy, a ECT conquistou o Leão de Ouro, na categoria Press & Poster.

Em âmbito internacional, os Correios alcançaram uma façanha inédita. Entre os 21 finalistas do World Mail Awards, premiação que reconhece anualmente os destaques do setor postal mundial, dois *cases* eram da ECT: *SEDEX 10 – Dez em Tudo*, na categoria Iniciativa, e *Exporta Fácil – O Serviço de Exportação dos Correios*, na categoria Serviços aos Clientes.

O comprometimento dos Correios com a inovação e com o aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços prestados é amplamente reconhecido pelo mercado, como demonstram os prêmios recebidos em 2004.

The Correios commitment to innovation and the continuous improvement of the quality of the services it provides has been widely recognized by the market, as shown by the awards it received in 2004.

The Correios received several important awards in 2004 in recognition of its operational excellence.

The IBest 2004 Prize in the Consumer Services category was one of the most significant achievements. The award was based on a popular vote and is regarded as the Oscar of the Internet. It was granted to the Correios site in recognition of its excellence in content, design and navigational features.

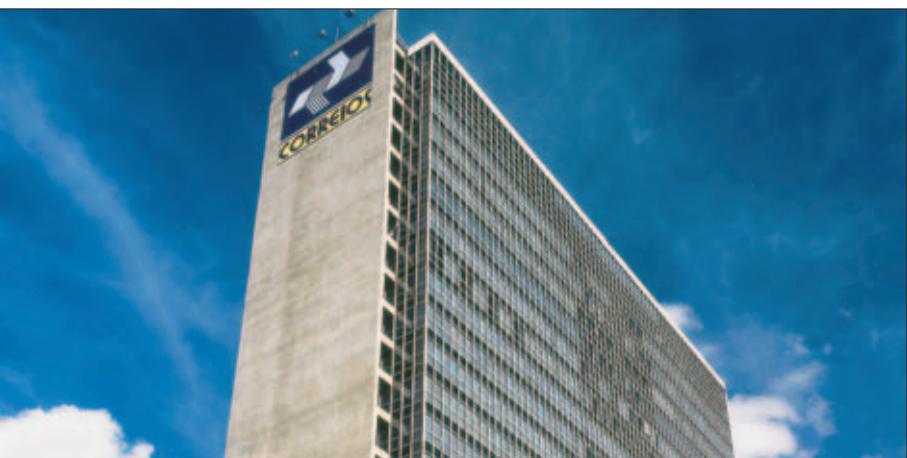
The ECT was also outstanding in the 8<sup>th</sup> Innovation in the Public Management contest organized by the Hélio Beltrão Institution. The *Revision of Prices through Market Indicators* and *Tender Parameters* case study received the *Outstanding Good Management Practice* honor award from the National Public Administration School (local acronym Enap). The *Exporta Fácil* (Easy Export) project was also declared Outstanding by the Hélio Beltrão Institution. The *Elections 2002* and *Volunteer and Citizenship* programs reached the final stages.

In the publicity area, the Correios was highlighted at the International Publicity Festival at Cannes, in France, an event regarded as the Oscar of world publicity. The ECT won the Golden Lion award in the Press & Poster category for its Stamps campaign which was created and produced by the Sales/D'Arcy agency.

The Correios achieved a first in the international arena by being among the 21 finalists in the World Mail Awards. These awards are made annually and recognize the best products and services on the world postal market. The ECT was mentioned for two services: *SEDEX 10 – Ten on Everything* in the initiative category and *Easy Export – The Correios's Export Service* in the Client Service category.

### Outros reconhecimentos

- Eleita, pelo segundo ano consecutivo, *A Empresa que mais respeita o consumidor*, na categoria Empresas Públicas, em pesquisa realizada pela revista *Consumidor Moderno* e pela Interscience Informação e Tecnologia Aplicada;
- *Instituição mais confiável do Brasil*, em pesquisa da revista *Reader's Digest*;
- Destaque, pela terceira vez, entre as dez empresas que mais respeitam o consumidor, em pesquisa realizada pela *Rádio Bandeirantes* (SP) e *Ommi Marketing*;
- Prêmio Top Consumidor 2004, concedido pela revista *Consumidor Teste* para premiar as empresas nacionais e gaúchas que investem na melhoria da qualidade de seus serviços e produtos em busca da excelência no atendimento ao consumidor;
- Prêmio Telemar de Inclusão Digital, na categoria Empresas – Região Sul/Centro-Oeste;
- Melhor Selo Estrangeiro, na categoria Melhor Folha de Souvenir, oferecido pela Associação Filatélica de Pequim (China) para a emissão *Ecossistema de Recifes Coralíneos*;

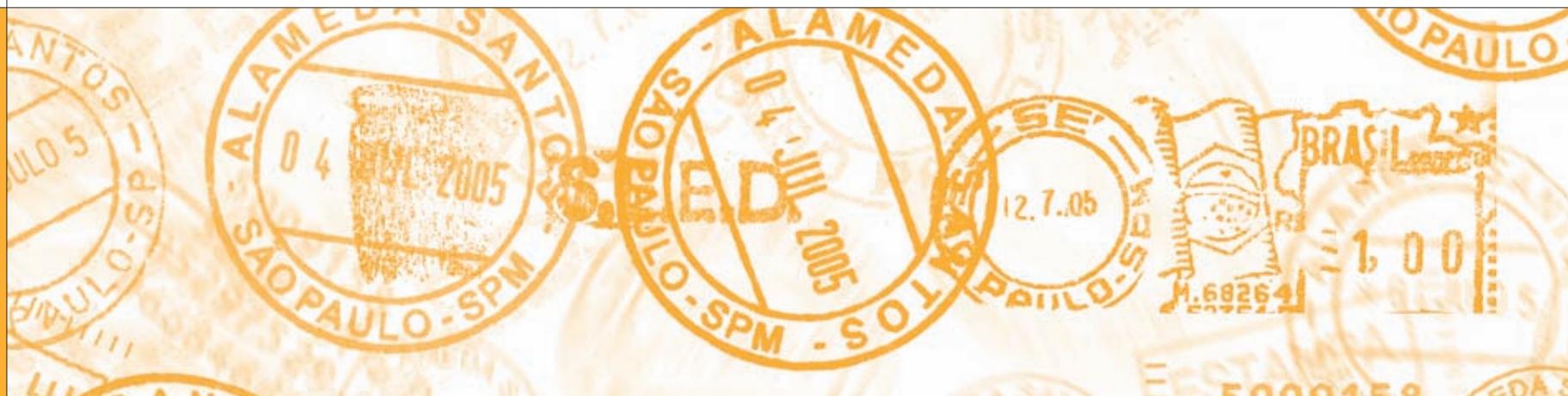


### Other acknowledgements

- Elected *The Company which most respects the consumer* for the second consecutive year in the Public Companies sector in a survey carried out by *Consumidor Moderno* magazine and Interscience Informação e Tecnologia Aplicada;
- *Most trusted institution in Brazil*, in a survey carried out by *Reader's Digest*;
- Highlighted for the third time among the 10 companies which most respect the consumer in a survey carried out by *Rádio Bandeirantes* (SP) and *Ommi Marketing*;
- Top Consumer Prize 2004, presented by *Consumidor Teste* magazine for recognizing domestic companies and companies from southern Brazil which invest in improving the quality of their services and products in pursuit of excellence in consumer attendance;
- Telemar Digital Inclusion Prize, in the Southern/Midwest regional category;
- Best Foreign Stamp in the Best Souvenir Page awarded by the Philatelic Association of Beijing (China) for the *Coral Reefs Eco-system* series;

Entre as premiações recebidas pela ECT em 2004 destaca-se o Prêmio IBest 2004, concedido ao site dos Correios em reconhecimento à excelência em conteúdo, *design* e navegabilidade.

- Medalha de Prata no Prêmio Paulista de Qualidade na Gestão (PPQG), por intermédio da Diretoria Regional de São Paulo Interior;
- Reconhecimento na Categoria Ouro, no Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES), por intermédio da Diretoria Regional do Espírito Santo;
- 1º lugar no Prêmio Sesi de Qualidade no Trabalho 2004, categoria Grandes Empresas, pelas Diretorias Regionais de Brasília e de Sergipe;
- Certificado de *Empresa Parceira do Ministério da Saúde*, pela campanha de prevenção à Dengue.



One of the highlights among the awards the ECT received in 2004 was the IBest 2004 Prize in recognition of the excellent content, design and navigation of its site.

- Silver Medal in the Paulista Management Quality (PPQG) award to the Regional Division in upstate São Paulo;
- Recognition in the Gold Category, in the Espírito Santo Quality Prize (PQES), for the Regional Division of Espírito Santo state;
- 1<sup>st</sup> place in the Sesi Quality at Work Prize 2004 in the Large Companies category awarded to the Brasília and Sergipe Regional Divisions;
- Certificate as *Partner Company* of the Health Ministry for the campaign against dengue disease.

# Indicadores de Desempenho Econômico

## Business Performance Indicators

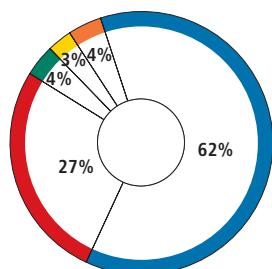
Em 2004, os Correios distribuíram R\$ 4,13 milhões de valor adicionado, um incremento de 45,9% em relação a 2003 (R\$ 2,83 milhões).

In 2004, the Correios distributed R\$4.13 million in added value, an increase of 45.9% over 2003 (R\$2.83 million).

DESCRIÇÃO	DESCRIPTION	Em milhares de reais pela legislação societária In R\$'000 in accordance with the corporate law
<b>1 – RECEITAS</b>	<b>1 – REVENUES</b>	7.307.774
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	1.1) Sales of goods, products and services	7.011.758
1.2) Provisão para devedores duvidosos – Reversão/(Constituição)	1.2) Provisions for bad debts – Reversal/(Constitution)	(4.819)
1.3) Não operacionais	1.3) Non-operating	300.835
<b>2 – INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b> (inclui os valores dos impostos – ICMS e IPI)	<b>2 – INPUT MATERIAL ACQUIRED FROM THIRD PARTIES</b> (including value of ICMS and IPI taxes)	3.250.683
2.1) Matérias-primas consumidas	2.1) Raw material consumed	
2.2) Custos das mercadorias, serviços de terceiros e outros	2.2) Cost of goods, services from third parties and others	3.108.279
2.4) Perda/Recuperação de valores ativos	2.4) Materials, energy, outsourced services and others	142.404
<b>3 – VALOR ADICIONADO BRUTO (1-2)</b>	<b>3 – GROSS ADDED VALUE (1-2)</b>	4.057.091
<b>4 – RETENÇÕES</b>	<b>4 – RETENTIONS</b>	243.931
4.1) Depreciação, amortização e exaustão	4.1) Depreciation, amortization and depletion	243.931
<b>5 – VALOR ADICIONADO LÍQUIDO</b>	<b>5 – NET ADDED VALUE PRODUCED BY THE COMPANY (3-4)</b>	3.813.160
<b>6 – VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>	<b>6 – ADDED VALUE RECEIVED IN TRANSFERS</b>	319.354
6.1) Resultado de equivalência patrimonial	6.1) Equity accounting	
6.2) Receitas financeiras	6.2) Financial revenues	319.354
<b>7 – VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (5+6)</b>	<b>7 – TOTAL ADDED VALUE TO BE DISTRIBUTED (5+6)</b>	4.132.514
<b>8 – DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>	<b>8 – DISTRIBUTION OF ADDED VALUE</b>	4.132.514
8.1) Pessoal e encargos	8.1) Employees and charges	2.528.851
8.2) Impostos, taxas e contribuições	8.2) Taxes and contributions	1.124.643
8.3) Juros e aluguéis	8.3) Interest and rent	162.091
8.4) Juros sobre capital próprio e dividendos	8.4) Interest on own capital and dividends	143.721
8.5) Lucros retidos/Prejuízos do exercício	8.5) Retained profit/Loss in period	173.208

30

**Distribuição do Valor Adicionado**  
Distribution of Added Value



■ **Pessoal e encargos**  
Employees and charges

■ **Impostos, taxas e contribuições**  
Taxes and contributions

■ **Juros e aluguéis**  
Interest and rent

■ **Juros sobre capital próprio e dividendos**  
Interest on own capital and dividends

■ **Lucros retidos/Prejuízos do exercício**  
Retained profit/loss for the period

# Indicadores de Desempenho Social

## Social Performance Indicators

### Balço Social Anual/2004

Empresa: EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

1 – Base de Cálculo	2004 Valor (mil reais)		2003 Valor (mil reais)	
Receita líquida (RL)		6.725.565		5.612.747
Resultado operacional (RO)		277.792		288.210
Folha de pagamento bruta (FPB)		3.379.180		2.812.773

2 – Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	428.991	13%	6%	336.753	12%	6%
Encargos sociais compulsórios	695.978	21%	10%	607.791	22%	11%
Previdência privada	136.964	4%	2%	105.449	4%	2%
Saúde	274.880	8%	4%	227.963	8%	4%
Segurança e medicina no trabalho	4.681	0%	0%	3.569	0%	0%
Educação	684	0%	0%	767	0%	0%
Cultura	711	0%	0%	324	0%	0%
Capacitação e desenvolvimento profissional	31.014	1%	0%	68.329	2%	1%
Creches ou auxílio-creche	11.591	0%	0%	8.390	0%	0%
Participação nos lucros ou resultados	22.708	1%	0%	13.690	0%	0%
Outros	2.985	0%	0%	4.810	0%	0%
Total – Indicadores sociais internos	1.611.187	48%	24%	1.377.835	49%	25%

3 – Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	14	0%	0%	16	0%	0%
Cultura	15.650	6%	0%	18.671	6%	0%
Saúde e saneamento	0	0%	0%	1	0%	0%
Esporte	11.064	4%	0%	5.644	2%	0%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0%	0%	0	0%	0%
Outros	40.626	15%	1%	32.195	11%	1%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>67.354</b>	<b>24%</b>	<b>1%</b>	<b>56.527</b>	<b>20%</b>	<b>1%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	614.993	221%	9%	542.703	188%	10%
<b>Total – Indicadores sociais externos</b>	<b>682.347</b>	<b>246%</b>	<b>10%</b>	<b>599.230</b>	<b>208%</b>	<b>11%</b>

4 – Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	23	0%	0%	10	0%	0%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	5	0%	0%	0	0%	0%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>28</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>10</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:

( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75%  
 ( x ) cumpre de 0 a 50% ( ) cumpre de 76 a 100%

( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75%  
 ( x ) cumpre de 0 a 50% ( ) cumpre de 76 a 100%

**Balço Social Anual/2004****Empresa: EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS****5 – Indicadores do Corpo Funcional**

Nº de empregados(as) ao final do período	104.821	103.066
Nº de admissões durante o período	7.374	7.062
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	8.280	11.432
Nº de estagiários(as)	2.916	2.766
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	29.053	26.135
Nº de mulheres que trabalham na empresa	24.224	22.538
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	25,63%	25,17%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	6.894	6.501
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	4,56%	4,51%
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	2.408	2.788

**6 – Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial**

	2004			Metas 2005		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	15,4			15,4		
Número total de acidentes de trabalho	1.249			1.187		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( x ) direção	( ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( x ) direção	( ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( x ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) todos(as) + Cipa	( x ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	( ) não se envolve	( x ) segue as normas da OIT	( ) incentiva e segue a OIT	( ) não se envolverá	( x ) seguirá as normas da OIT	( ) incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	( x ) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	( x ) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	( x ) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	( x ) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	( x ) não são considerados	( ) são sugeridos	( ) são exigidos	( x ) não serão considerados	( ) serão sugeridos	( ) serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve	( ) apóia	( x ) organiza e incentiva	( ) não se envolverá	( ) apoiará	( x ) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 360.349	no Procon 115	na Justiça 206	na empresa 650.000	no Procon -	na Justiça -
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 98%	no Procon 80%	na Justiça 2%	na empresa 99%	no Procon -	na Justiça -
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	<b>Em 2004: 97.978</b>			<b>Em 2003: 82.212</b>		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	<u>23,77</u> % governo <u>0</u> % acionistas	<u>7,17</u> % colaboradores(as) <u>0</u> % terceiros	<u>69,06</u> % retido	<u>23,7</u> % governo <u>0</u> % acionistas	<u>4,75</u> % colaboradores(as) <u>0</u> % terceiros	<u>71,47</u> % retido

**7 – Outras informações**

Programa FOME ZERO: 535.560 kg de alimentos arrecadados e 3.064 instituições beneficiadas.  
 Projeto de Geração de Emprego e Renda: doação de 390 computadores e 1.467 (um mil, quatrocentos e sessenta e sete) bens imóveis.

**Annual Social Report Financial Statement/2004**

**Company: EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS**

<b>1 – Calculation Base</b>	<b>2004 Amount (R\$ '000)</b>		<b>2003 Amount (R\$ '000)</b>	
Net revenues (NR)		6,725,565		5,612,747
Operating result (OR)		277,792		288,210
Gross payroll (GP)		3,379,180		2,812,773

<b>2 – Internal social indicators</b>	<b>Amount (R\$ '000)</b>	<b>% of GP</b>	<b>% of NR</b>	<b>Amount (R\$ '000)</b>	<b>% of GP</b>	<b>% of NR</b>
Food and meals	428,991	13%	6%	336,753	12%	6%
Mandatory social contributions	695,978	21%	10%	607,791	22%	11%
Private pension	136,964	4%	2%	105,449	4%	2%
Health	274,880	8%	4%	227,963	8%	4%
Work safety and health	4,681	0%	0%	3,569	0%	0%
Education	684	0%	0%	767	0%	0%
Culture	711	0%	0%	324	0%	0%
Training and professional development	31,014	1%	0%	68,329	2%	1%
Daycare or daycare assistance	11,591	0%	0%	8,390	0%	0%
Profits or results sharing	22,708	1%	0%	13,690	0%	0%
Others	2,985	0%	0%	4,810	0%	0%
<b>Total – Internal social indicators</b>	<b>1,611,187</b>	<b>48%</b>	<b>24%</b>	<b>1,377,835</b>	<b>49%</b>	<b>25%</b>

<b>3 – External social indicators</b>	<b>Amount (R\$ '000)</b>	<b>% of OR</b>	<b>% of NR</b>	<b>Amount (R\$ '000)</b>	<b>% of OR</b>	<b>% of NR</b>
Education	14	0%	0%	16	0%	0%
Culture	15,650	6%	0%	18,671	6%	0%
Health and sanitation	0	0%	0%	1	0%	0%
Sport	11,064	4%	0%	5,644	2%	0%
Combating hunger and malnutrition	0	0%	0%	0	0%	0%
Others	40,626	15%	1%	32,195	11%	1%
<b>Total contributions to society</b>	<b>67,354</b>	<b>24%</b>	<b>1%</b>	<b>56,527</b>	<b>20%</b>	<b>1%</b>
Taxes (excluding social charges)	614,993	221%	9%	542,703	188%	10%
<b>Total – External social indicators</b>	<b>682,347</b>	<b>246%</b>	<b>10%</b>	<b>599,230</b>	<b>208%</b>	<b>11%</b>

<b>4 – Environmental Indicators</b>	<b>Amount (R\$ '000)</b>	<b>% of OR</b>	<b>% of NR</b>	<b>Amount (R\$ '000)</b>	<b>% of OR</b>	<b>% of NR</b>
Investments related to company production/operations	23	0%	0%	10	0%	0%
Investments in external programs and/or external projects	5	0%	0%	0	0%	0%
<b>Total investments in the environment</b>	<b>28</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>10</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

In establishing “annual goals” to minimize waste, general consumption in production/operations and increase efficiency in the use of natural resources, the company:

( ) has no goals ( ) complies from 51% to 75%  
(x) complies from 0% to 50% ( ) complies from 76% to 100%

( ) has no goals ( ) complies from 51% to 75%  
(x) complies from 0% to 50% ( ) complies from 76% to 100%

## Annual Social Report Financial Statement/2004

Company: EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

### 5 – Workforce Indicators

No. of employees at end of period	104,821	103,066
No. of new hires in period	7,374	7,062
No. of outsourced employees	8,280	11,432
No. of trainees	2,916	2,766
No. of employees over 45	29,053	26,135
No. of women employees	24,224	22,538
% of supervisory positions held by women	25.63%	25.17%
No. of black employees	6,894	6,501
% of supervisory positions held by black employees	4.56%	4.51%
No. of handicapped or employees with special needs	2,408	2,788

### 6 – Information on corporate citizenship

	2004			Goals 2005		
Ratio between highest and lowest remuneration	15.4			15.4		
Total number of accidents at work	1,249			1,187		
The social projects developed by the company were defined by:	<input checked="" type="checkbox"/> executive management	<input type="checkbox"/> executive and middle management	<input type="checkbox"/> all employees	<input checked="" type="checkbox"/> executive management	<input type="checkbox"/> executive and middle management	<input type="checkbox"/> all employees
The workplace safety and health standards were defined by:	<input checked="" type="checkbox"/> executive and middle management	<input type="checkbox"/> all employees	<input type="checkbox"/> all + Cipa	<input checked="" type="checkbox"/> executive and middle management	<input type="checkbox"/> all employees	<input type="checkbox"/> all + Cipa
In terms of workers' trade union representation, the right to collective bargaining and internal representation, the company:	<input type="checkbox"/> is not involved	<input checked="" type="checkbox"/> follows ILO norms	<input type="checkbox"/> encourages and follows ILO norms	<input type="checkbox"/> will not be involved	<input checked="" type="checkbox"/> will follow ILO norms	<input type="checkbox"/> will encourage and organize ILO norms
The private pension scheme includes:	<input type="checkbox"/> executive management	<input type="checkbox"/> executive and middle management	<input checked="" type="checkbox"/> all employees	<input type="checkbox"/> executive management	<input type="checkbox"/> executive and middle management	<input checked="" type="checkbox"/> all employees
The profit or results sharing scheme includes:	<input type="checkbox"/> executive management	<input type="checkbox"/> executive and middle management	<input checked="" type="checkbox"/> all employees	<input type="checkbox"/> executive management	<input type="checkbox"/> executive and middle management	<input checked="" type="checkbox"/> all employees
In choosing suppliers, the same ethical, social and environmental responsibility standards adopted by the company:	<input checked="" type="checkbox"/> are not considered	<input type="checkbox"/> are suggested	<input type="checkbox"/> are demanded	<input checked="" type="checkbox"/> will not be considered	<input type="checkbox"/> will be suggested	<input type="checkbox"/> will be demanded
In terms of employees' participation in voluntary work programs, the company:	<input type="checkbox"/> is not involved	<input type="checkbox"/> gives support	<input checked="" type="checkbox"/> organizes and incentivizes	<input type="checkbox"/> will not be involved	<input type="checkbox"/> will support	<input checked="" type="checkbox"/> will organize and encourage
Total number of complaints and criticism by consumers:	In the company 360,349	At Procon 115	In court 206	In the company 650,000	At Procon -	In court -
% of complaints and criticism attended or resolved:	In the company 98%	At Procon 80%	In court 2%	In the company 99%	At Procon -	In court -
Total added value to distribute (R\$ '000):	<b>In 2004: 97,978</b>			<b>In 2003: 82,212</b>		
Distribution of Added Value (DAV)	<u>23,77</u> % government <u>0</u> % shareholders	<u>7,17</u> % employees <u>0</u> % third parties	<u>69,06</u> % retained	<u>23,7</u> % government <u>0</u> % shareholders	<u>4,75</u> % employees <u>0</u> % third parties	<u>71,47</u> % retained

### 7 – Other information

ZERO HUNGER Program: 535,560 kg of food collected, benefiting 3,064 institutions.

Project to Generate Employment and Income: donation of 390 computers and 1,467 (one thousand four hundred and sixty seven) mobile goods.



# Informações Corporativas

## Corporate Information

**Presidente | Chairman**

João Henrique de Almeida Sousa

**Diretor de Administração | Administrative Director**

Antônio Osório Menezes Batista

**Diretor Comercial | Commercial Director**

Carlos Eduardo Fioravanti da Costa

**Diretor Econômico-Financeiro | Business and Financial Director**

Ricardo Henrique Suñer Caddah

**Diretor de Operações | Operations Director**

Maurício Coelho Madureira

**Diretor de Recursos Humanos | Human Resources Director**

Robinson Koury Viana da Silva

**Diretor de Tecnologia Infra-Estrutura | Technology Director**

Eduardo Medeiros de Moraes

**Endereço | Address**

Edifício-sede dos Correios | **Correios Head Office**  
Setor Bancário Norte, conjunto 3, bloco A, 20º andar  
70002-900 – Brasília – DF



# Créditos

## Credits

### **Coordenação |** [Coordination](#)

Assessoria de Planejamento Estratégico e Gestão (APLAN)  
Departamento de Comunicação e Marketing (DMARK) | [Strategic  
Planning and Management Advisory Area \(APLAN\) Communication  
and Marketing Department \(DMARK\)](#)

### **Conteúdo e texto |** [Content and Text](#)

Editora Contadino

### **Projeto gráfico e editoração |** [Design](#)

CorpGroup

### **Tradução |** [Translation](#)

John Fitzpatrick, Celtic Comunicações

### **Fotos |** [Photos](#)

Daniel Renault, Dudu Tresca e arquivos dos Correios  
[Daniel Renault, Dudu Tresca and Correios Archive](#)

### **Impressão |** [Printer](#)

Excellence



[www.correios.com.br](http://www.correios.com.br)