



## MERCADO

Em 2009, quando completa 40 anos, a ECT comemora os ótimos resultados financeiros alcançados em 2008, entre eles receita recorde de R\$ 11,5 bilhões e lucro operacional pelo segundo ano consecutivo.

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos é o maior correio da América Latina em tráfego postal doméstico e ocupa a 11ª posição entre os 191 correios do mundo integrantes da União Postal Universal – UPU. Configura-se, ainda, como o maior operador logístico do Brasil, atuando em mercado altamente concorrencial, principalmente no segmento de encomendas expressas.

## PRODUTOS/SERVIÇOS

Com uma extensa linha de produtos e serviços, Correios se consolidam como referencial e exemplo de qualidade. Para cada cliente e necessidade a empresa oferece uma solução personalizada. Um de seus principais produtos, o Sedex, líder no setor de encomendas expressas no Brasil, conta com outras modalidades, como o e-Sedex 10, o Sedex Hoje e o Sedex Mundi.

Os Correios possuem, ainda, outros serviços que facilitam a vida das empresas e dos clientes. A Logística Reversa possibilita a remessa de

mercadorias ou documentos em devolução, sem ônus para o consumidor. A Logística Integrada é ideal para atender necessidades especiais e customizadas de logística das empresas. O Correios Entrega Direta introduziu um novo conceito de distribuição de publicações periódicas no País e o Disque Coleta abrange a coleta de encomendas. No setor de importação e exportação, os destaques são o Exporta Fácil e o Importa Fácil.

Por meio do Banco Postal, numa parceria com o Bradesco, os Correios atuam como correspondentes na prestação de serviços bancários em todo o País, contribuindo principalmente para a inclusão social.

## CONQUISTAS



## EVOLUÇÕES RECENTES

Os Correios passaram a atuar como Autoridade Registradora. São 110 agências credenciadas em todo o País para atender pedidos de certificados



reios. A solução, que pode ser utilizada por clientes com contrato e pessoas físicas em geral, permite ainda o pagamento por fatura ou cartão de crédito.

O sistema Busca CEP ganhou recursos avançados de busca textual e a tela de solicitação foi remodelada, passando a ser composta por um só campo, como nos sites de busca.

Outra novidade, que está sendo testada, é o Serviço Adicional de Entrega Noturna a partir da segunda tentativa, para encomendas Sedex. Caso o destinatário não seja encontrado na primeira entrega, uma nova tentativa é feita no mesmo dia, das 19h às 21h. Se não for encontrado novamente, uma terceira investida é feita na noite do dia útil seguinte.

Remessas de dinheiro pelos Correios, tanto nacionais quanto internacionais, agora são realizadas por meio eletrônico. Trata-se do serviço Dinheiro Certo, que consiste na atualização tecnológica do tradicional Vale Postal.

## COMUNICAÇÃO

Os Correios estão sempre presentes na mídia impressa e eletrônica, de forma espontânea e, na maioria das vezes, positiva. A empresa ficou mais de 2 anos sem fazer publicidade, mas continuou tendo a admiração e o orgulho da população por ser uma empresa 100% brasileira. Líder em confiabilidade

em a contar com Link/Bagg, resíduo na mídia das cional, Financeiro responsável pela dívidas e Logística. Executam projetos para o incentivo classes menos ortivo, o investi confederações de



Desportos Aquáticos (CBDA), de Futebol de Salão (CBFS) e de Tênis (CBT) e, simultaneamente, a implantação de projetos de inclusão social por intermédio do esporte.

## HISTÓRIA

A história postal brasileira começou a ser escrita cinco séculos atrás, em 1500, com o descobrimento do Brasil pelos portugueses. A carta de Pero Vaz de Caminha ao rei de Portugal é a primeira "operação postal" de que se tem registro no País. Oficialmente, o serviço postal no Brasil teve início em 1663, com atuação destacada durante o Império. São, portanto, 346 anos que se confundem com a própria história do Brasil

Há 40 anos, em 1969, o modelo postal brasileiro passou por uma revolução: o Departamento de Correios e Telégrafos (DCT) deu lugar à Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), vinculada ao Ministério das Comunicações. O retrato dos Correios neste início de 2009 revela os bons resultados dessa mudança. Além de se mostrar autossustentável, a ECT está na lista das instituições brasileiras com maior respeitabilidade junto à população.

A presença constante no dia a dia dos brasileiros, aliada à oferta de serviços rápidos e de qualidade, fez com que os Correios permanecessem até hoje no topo da lista das empresas com maior credibilidade no Brasil.

## VALORES DA MARCA

A velocidade exponencial das mudanças tecnológicas, econômicas e sociais exige dos Correios um novo posicionamento no mercado, que começa com o lançamento, em 2009, da nova Identidade Corporativa da empresa. "Soluções que aproximam" é o novo conceito do negócio dos Correios

que traz consigo uma nova Missão: "Fornecer soluções acessíveis e confiáveis para conectar pessoas, instituições e negócios, no Brasil e no mundo". Em sua visão de futuro, a ECT pretende "Ser uma empresa de classe mundial", acompanhando o Brasil no importante papel que o País assume no mundo. Para tanto, a empresa cultiva, difunde e pratica os valores essenciais da organização: Ética, Meritocracia, Respeito às Pessoas, Compromisso com o Cliente e Sustentabilidade.

## O QUE VOCÊ NÃO SABIA SOBRE OS CORREIOS

- A ECT está entre os maiores empregadores celetistas do País, com 108.808 empregados, dos quais 25.639 são mulheres.
- Todos os anos os Correios são responsáveis pela entrega dos livros didáticos em 140 mil escolas públicas do País. Os 117,5 milhões de livros que serão utilizados em 2010 por 36,6 milhões de alunos pesam 58,6 toneladas e serão entregues antes do início do ano letivo.
- Os Correios são autorizados pela ANVISA a armazenar e transportar medicamentos, contribuindo para uma melhor qualidade de vida dos brasileiros.
- O correio brasileiro desenvolve ações de cooperação técnica junto a países como Paraguai, Costa Rica, Nicarágua, México, Guiana, Suriname e Peru, e realiza, junto com o Ministério das Comunicações, Seminários e cursos visando à melhoria da qualidade dos serviços postais universais.

