

## **Governança Pública: Uma Análise de Gestão da Empresa de Correios na Cidade de São Paulo**

Franciele da Cruz Nascimento

Gustavo Faria Bhering Mattos

Jefferson Silva Lima

Laura Stephany Momberg Cirineo

**Coorientadora do TGI** Ma. Márcia Eliza de Godoi dos Santos

**Orientadora do TGII** Ma. Marcia Freitas Abad Gonzaga

**Resumo:** Este estudo tem como objetivo analisar a governança pública da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos e seu impacto social na cidade de São Paulo, com enfoque na eficiência e responsabilidade social. Considerando o papel estratégico dos Correios em um ambiente socioeconômico interativo e dinâmico, como a cidade de São Paulo. O estudo examina a contribuição da empresa para setores essenciais como a logística, a saúde e a educação, abordando os serviços que vão além do lucro, incluindo programas como o Correios Logfarma e o apoio logístico nas eleições, sendo uma pesquisa de natureza qualitativa e bibliográfica que avalia os desafios enfrentados pela estatal para modernizar seus serviços em resposta às demandas de seus usuários, evidenciando a necessidade de investimentos para aprimorar a prestação de seus serviços. Será utilizado dados de pesquisas públicas e registros da própria empresa, como o site reclame aqui, onde os resultados apontam para a relevância de práticas de responsabilidade social e sustentabilidade nos Correios, refletindo sobre sua contribuição ao desenvolvimento socioeconômico e à inclusão social, especialmente em áreas menos acessíveis. A análise dos resultados sugere que uma governança pública eficiente e socialmente responsável fortalece a relação entre os Correios e a sociedade, e desempenha um papel fundamental na sociedade.

**Palavras-chave:** governança pública; responsabilidade social; logística; desenvolvimento socioecológico.

## 1. Introdução

O presente estudo tem como objetivo fazer uma breve análise sobre a Governança pública, levando em consideração a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos e seus impactos perante a sociedade, mais especificamente na cidade de São Paulo. De acordo com o IBGE (2024), a cidade de São Paulo possui uma população estimada em cerca de 11.451.999 milhões de habitantes, sendo o município mais populoso do Brasil e da América Latina. Reconhecida como o principal centro financeiro e econômico do país, apresenta uma economia altamente diversificada, com destaque para os setores de serviços, comércio, tecnologia da informação e indústria. A cidade também concentra importantes atividades nas áreas de saúde, educação e transporte, fatores que contribuem para o seu desenvolvimento socioeconômico e a tornam um centro de inovação e negócios.

Esse ambiente econômico dinâmico e populoso demanda serviços públicos eficientes, incluindo aqueles prestados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, que desempenham um papel fundamental na logística e no transporte de bens essenciais, como documentos e mercadorias, contribuindo para o funcionamento das atividades econômicas da cidade. Nesse contexto, analisar a governança e a responsabilidade social dos Correios é essencial para entender seu impacto direto sobre a população e o desenvolvimento econômico local.

A Governança Pública se concentra na regulação e desenvolvimento do ambiente socioeconômico que visa satisfazer as necessidades dos cidadãos. Está relacionada ao desenvolvimento de qualquer ação pública, dessa forma, a Responsabilidade Social Empresarial elabora campanhas e planejamentos que beneficiam os stakeholders e a sociedade em geral. A gestão sustentável e a responsabilidade social corporativa deixaram de ser meras considerações superficiais e incluíram componentes essenciais na formulação de estratégias empresariais, pois responderam tanto às exigências do mercado quanto às expectativas da sociedade através de práticas éticas e sustentáveis. Neste sentido, investigar as tendências nesses campos é essencial para compreender como as organizações estão respondendo às demandas crescentes por práticas mais éticas, com responsabilidade social e ambientalmente conscientes. (Souza, 2023).

Por ser uma estatal, os Correios têm como objetivo realizar um serviço para toda a população. Diferente de uma empresa privada, que visa principalmente o lucro,

os Correios também desempenham um importante papel social, como seu programa Correios Logfarma em parceria com a Secretaria da Saúde em que foram distribuídos medicamentos para mais de 1.500 pacientes com doenças crônicas durante a pandemia do Coronavírus, além disso, a empresa ajuda na entrega das provas do ENEM e na distribuição de urnas eletrônicas, sendo também responsável por fazer entregas em áreas de difícil acesso, onde a iniciativa privada não atuaria pelos altos custos logísticos, infelizmente existe a queixa da ineficiência do serviço, por conta da falta de investimentos no setor, que deveria ser mais valorizado, pois é uma área essencial para a soberania do Brasil. Este estudo tem como principais objetivos analisar as estratégias e os impactos tanto positivos quanto negativos que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos pode causar aos cidadãos da cidade de São Paulo, além de descrever as principais estratégias da governança pública para satisfazer as necessidades dos cidadãos e analisar a satisfação dos clientes.

## **2. Referencial teórico**

### **2.1 Governança Corporativa e Responsabilidade Social dos Correios**

A governança corporativa dos Correios é o sistema que consiste em um conjunto de mecanismos de liderança, estratégias e controles que abrangem a estrutura organizacional, a regulamentação normativa e os órgãos externos de supervisão e fiscalização (Correios, 2024). Seus objetivos incluem orientar a estratégia, monitorar e supervisionar a gestão, proteger os interesses dos stakeholders e contribuir para a geração de valor da empresa. O plano estratégico da empresa é construído a partir da realização de diagnóstico detalhado de seu ambiente interno e externo, da atual situação que a empresa se encontra, dos desafios a serem superados, das maiores tendências do mercado e das melhores práticas adotadas pelas administrações postais.

No contexto da Responsabilidade Social Empresarial (RSE), os Correios vão além da entrega de mercadorias, desempenhando uma função social significativa por meio de serviços essenciais à população. Programas como o Correios Log Farma e a parceria com o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) na logística de distribuição de urnas eletrônicas são exemplos claros de relevância social e de comprometimento com o bem-estar da sociedade.

A empresa participa da Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), um programa através do ministério do meio ambiente que incentiva práticas sustentáveis, como a coleta cidadã, que separa corretamente os resíduos e os recicla. De acordo com Venceslau (2017), é graças ao apoio dos Correios que as urnas chegam ao seu destino com segurança e sigilo. Os Correios apresentam uma visão clara sobre como o planejamento estratégico dá valor ao público no curto, médio e longo prazo. No entanto, a ineficiência dos serviços, frequentemente apontada por usuários, reflete a carência de investimentos necessários para modernizar a infraestrutura e aprimorar a prestação de serviços.

## **2.2 Governança Pública e o Alinhamento com a Agenda 2030**

A governança pública desempenha um papel crucial na promoção de serviços acessíveis e de qualidade à população. No Brasil, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos é uma das principais entidades responsáveis pela conectividade e logística, proporcionando acesso a serviços essenciais, especialmente em regiões remotas e de difícil acesso. Sob a ótica dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, os Correios se destacam por seu compromisso em contribuir para metas globais, como a redução das desigualdades (ODS 10), o trabalho decente e o crescimento econômico (ODS 8), e o desenvolvimento de infraestruturas resilientes e inclusivas (ODS 9).

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável representam um chamado global à ação para erradicar a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima, e ainda garantir que todas as pessoas, em qualquer lugar, tenham acesso à paz e às prosperidades. “São esses os objetivos que as Nações Unidas estão promovendo para que possamos alcançar” (Nações Unidas, 2024).



Fonte: Nações Unidas Brasil (2015).

A análise do impacto dos Correios nos indicadores da Agenda 2030 evidencia sua importância no cenário nacional e ressalta sua responsabilidade social em promover a inclusão e o desenvolvimento econômico (Correios, 2024). Através de sua vasta rede, a empresa facilita o acesso a bens e serviços para questões urbanas e rurais, reforçando o desenvolvimento regional e a coesão social. A atuação dos correios contribui, assim, para o alinhamento com os objetivos da ONU, promovendo um desenvolvimento mais sustentável e inclusivo no Brasil.

### **2.3 A Jornada Sustentável do Mercado Livre: Reduzindo Impactos Ambientais com Logística Eficiente e Economia Circular.**

Sachs (2002) foi um grande economista que estudou sobre o desenvolvimento sustentável e contribuiu para seu conceito, ele sugeriu a ideia de uma "ecossocioeconomia" para garantir um desenvolvimento mais sustentável e equilibrado, que acabou se tornando uma das principais contribuições para a ciência social.

A mobilidade sustentável emergiu como um pilar estratégico crucial para a redução das emissões de carbono, especialmente para empresas de logística que almejam soluções inovadoras para reduzir seu impacto ambiental. “Essa estratégia está estruturada em três eixos principais: eletrificação da frota, uso de combustíveis alternativos e aumento da eficiência operacional”, (Mercado Livre, 2024).

A implantação de veículos elétricos é uma das iniciativas prioritárias, refletindo o compromisso com a redução de emissões. O aumento significativo da frota elétrica em 2023, com uma expansão de 191%, elevou o total para 2.321 unidades, abrangendo vans, veículos urbanos de carga, motocicletas e triciclos. “Uma parceria com grandes players do setor possibilitou a ampliação da infraestrutura de recarga, acelerando o desenvolvimento logístico sustentável nas regiões atendidas” (Mercado Livre,2024).

A adoção de combustíveis alternativos destaca-se como estratégia para diminuir a pegada de carbono. A implementação de caminhões alimentados por gás natural, que emite aproximadamente 18% menos carbono em comparação ao diesel, representa um progresso significativo. Além disso, a adoção do biometano, oriundo de resíduos orgânicos, apresenta um potencial de redução de emissões que pode alcançar até 100% em comparação ao diesel, contribuindo diretamente para uma logística mais limpa.

Para diminuir as emissões por encomenda, a eficiência operacional é aprimorada através de sistemas sofisticados de planejamento de rotas e atribuição de veículos, além de tecnologias de monitoramento em tempo real que assegura entregas mais seguras, rápidas e com um consumo de combustível mais eficiente. Essa inovação em mobilidade de baixa emissão abrangem parcerias estratégicas, como o Newlab, que impulsionam o avanço de novas tecnologias e a integração de soluções emergentes de logística sustentável.

Essas iniciativas consolidam o compromisso com a sustentabilidade ao explorar a transição para um modelo logístico que não apenas minimiza as emissões, mas também fomenta novos modelos de negócios e colaborações internacionais, fortalecendo o impacto positivo no meio ambiente e na sociedade.

## **2.4 Teorias Clássicas da Administração Pública e Competitividade**

Woodrow Wilson (1887), estudioso considerado um dos fundadores da teoria da administração pública, considera que a política deveria ser separada do Estado, havendo uma distinção clara entre a formulação de políticas e sua execução. Ele defendia a profissionalização para que os servidores competentes e treinados exercessem suas funções com eficiência e imparcialidade, uma administração científica com princípios de gestão racional focada em eficiência governamental.

Já para Porter (1999) a organização precisa encontrar uma forma de se diferenciar das demais, com a intenção de conquistar espaço, pois as mudanças ocorrem com muita rapidez e as novas tecnologias trazem inovações que impactam fortemente na vida social e principalmente no mundo dos negócios.

O Plano Plurianual (PPA) é um dos maiores instrumentos de planejamento das políticas públicas do governo federal, que foi instituído através da Lei nº 13.971/2019, ele abrange alguns programas direcionados a Empresa de Correios, como o Programa de Gestão e Manutenção das Empresas Estatais Federais e o Programa Conecta Brasil (Ipea, 2024).

Os objetivos estratégicos alinham os esforços institucionais para que os correios cumpram a Missão de contribuir com o Governo Público no desenvolvimento socioeconômico e assim possa ser referência no ecossistema global, referente ao serviço de logística.

A CETESB (Companhia Ambiental do Estado de São Paulo), responsável pela proteção e preservação do meio ambiente, tem como uma de suas competências autorizar ou negar licenças de atividades de empresas que venham a causar impactos à natureza, monitorar a qualidade do ar, da água e do solo, e também oferecer educação ambiental, ela desempenha a função de fiscalização de qualquer empresa que gere algum tipo de poluição significativa para o meio ambiente. A Licença de Operação da CETESB é obrigatória de acordo com o artigo 5º, parágrafo 1º da lei estadual 997/1976 do Estado de São Paulo. (São Paulo, 1976).

Estabelecer a implementação do sistema de prevenção e controle da poluição do meio ambiente conforme estipulado pela Lei nº 118/73 e pelo Decreto nº 5.993/75. Objetivos, estabelecer diretrizes para operacionalidade do sistema e proteção, abordando conceitos fundamentais de sustentabilidade ambiental diante dos complexos problemas a serem enfrentados de ordem jurídica, técnicos e administrativo a serem confrontados, entre os quais discorre sobre o conceito de poluição do meio ambiente, abrangente as diversas fontes poluidoras. Estabelecer critérios rigorosos para construção, ampliação e reforma para instalação e operação de fontes poluidoras, conferir penalidades por infrações e estabelecer critérios segundo o grau de gravidade. “Determinar medidas de emergência com objetivo de prevenir episódios críticos ou impedir sua continuidade em situações de grave, risco iminente para vidas ou recursos humanos e econômicos” (Cetesb, 1976).

Por mais que seja uma empresa pública com uma grande frota de veículos, ela não está sujeita à regulação da CETESB, pois o serviço prestado não se encaixa nos requisitos de necessidade de licença de operação, os serviços que necessitam da licença, segundo o site da CETESB são: indústrias de transformação, hospitais, hotéis e similares, crematórios e usinas de concreto asfáltico; extração mineral; extração e engarrafamento de água mineral; parcelamento de solo e cemitérios; sistemas de saneamento; termoelétrica; aterros de resíduos de construção civil ou resíduos inertes; limpa fossa; bovinocultura em confinamento, avicultura e suinocultura; cogeração de energia; estruturas de apoio náutico. Para existir a necessidade do licenciamento, os Correios precisariam transportar materiais tóxicos ou substâncias químicas, que têm o transporte vetado pela Lei Postal N° 6.538/1978.

De acordo com Chiavenato (2009), o comportamento organizacional é essencial para o êxito das organizações, pois é por meio dele que as empresas desenvolvem uma cultura alinhada com suas metas e valores. Nos Correios, por exemplo, o comportamento organizacional reflete-se no compromisso com a sustentabilidade, incluindo Investimentos para a renovação das suas frotas, inserindo novos veículos e bicicletas elétricas; comprometimento com a diminuição dos gases de efeito estufa, estabelecendo metas de diminuição de cerca de 30% até o ano de 2030; implementação de projetos para o uso eficiente da energia elétrica (Correios, 2024). Desde 2013 a empresa monitora a emissão de gases por meio de inventários, evitando mais de 1 milhão de toneladas de emissão, esses inventários estão disponíveis para consulta no Registro Público de Emissões, o que demonstra um comprometimento com a transparência (Correios, 2024).

### **3. Metodologia**

Para o desenvolvimento deste projeto, foi utilizado métodos de pesquisa e referências teóricas, sendo uma análise qualitativa e bibliográfica da temática central, destacando a responsabilidade da Empresa de Correios perante os cidadãos da cidade de São Paulo, com o foco em investigar de que maneira a gestão pública dos correios influenciam nos cenários social e empresarial, além de identificar o papel fundamental da gestão eficiente nesses contextos.

De acordo com Minayo e Guerriero (2014) a pesquisa qualitativa se preocupa com o nível de realidade que não pode ser quantificado, onde ela trabalha com o

universo de motivação, crenças, valores, significados, entre outros. Já a pesquisa bibliográfica, de acordo com Gil (2002), entende-se a análise, a leitura e a interpretação de material impresso, alguns exemplos são: livros, mapas, manuscritos, etc.

Foi feita uma Definição dos Parâmetros, onde foram selecionados serviços e critérios a serem comparados. A pesquisa foi feita em artigos e sites públicos sobre a Governança pública e impacto social dos Correios para a cidade, uma comparação dos dados coletados para identificar padrões e diferenças.

Esta pesquisa descritiva buscou detalhar a percepção dos clientes e a eficiência dos correios com base nas avaliações e respostas da empresa às críticas. Foram utilizados dados retirados diretamente do site dos correios e outras fontes como o site reclame aqui, principal intermediário e meio de contato entre a organização e os consumidores, que serve como medidor das aprovações e reprovações dos posicionamentos da instituição.

Também foram utilizadas informações de sites e de organizações para o levantamento de dados, que serviram como base para a pesquisa, como informações retiradas de pesquisas do IBGE e informações complementares de documentos da CETESB (Companhia Ambiental do Estado de São Paulo), o site dos correios também oferece dados importantes sobre prestação de contas, dos serviços oferecidos (Que podem ser consultados a partir de ferramentas, que permitiam ver a disponibilidade de cada serviço em cada região), e das políticas públicas realizadas.

#### **4. Resultado e discussão**

O estudo ressalta a importância dos correios na cadeia logística de produtos e serviços fundamentais em São Paulo, alinhando a responsabilidade social às metas e objetivos de rentabilidade. Programas como o LogFarma e o apoio às eleições indicam um compromisso com o bem-estar da população, especialmente em áreas de difícil acesso. Essa atuação é fundamental para a promoção da inclusão social e o desenvolvimento de áreas menos favorecidas, alinhando-se à função de uma entidade estatal na promoção da efetividade da governança pública.

Em comparação a outras corporações, como o Mercado Livre, é que, apesar do avanço nas iniciativas sustentáveis, os Correios ainda necessitam de maiores investimentos públicos para modernizar sua infraestrutura e expandir tecnologias

verdes. Este aspecto destaca os desafios apontados por Ignacy Sachs (2002) no conceito de “ecossocioeconomia”, que enfatizam a necessidade de equilibrar o desenvolvimento econômico com práticas que respeitem o meio ambiente.

A investigação dos dados obtidos evidenciou deficiências na eficiência operacional dos correios, como as reclamações registradas no site Reclame Aqui, que demonstram insatisfações relacionadas à demora nos serviços e à infraestrutura desatualizada. Essas observações evidenciam a importância de uma harmonização com os objetivos estratégicos da governança pública e a profissionalização dos serviços, conforme defendido por Woodrow Wilson (1887).

Revisitando os objetivos da pesquisa, constatou-se que os Correios exercem uma função crucial nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente os ODS 8, 9 e 10. Sua atuação em áreas menos acessíveis promove a redução das desigualdades (ODS 10), ao mesmo tempo que apoia o desenvolvimento de infraestrutura inclusiva (ODS 9). Entretanto, a dependência de financiamento público para a inovação tecnológica limita o progresso, evidenciando a urgência de estabelecer parcerias público-privadas, conforme sugerido por Porter (1999), com o objetivo de aprimorar a competitividade e o impacto sustentável do estatal.

Os resultados evidenciam a necessidade de investir em práticas sustentáveis e em aprimoramentos na governança, a fim de que os correios preservem sua relevância como consideração de serviços essenciais. Recomenda-se que os gestores priorizem a modernização da infraestrutura e a implementação de tecnologia sustentáveis, tomando como referência iniciativas exemplares como a utilização de biometano pelo Mercado Livre. Além disso, a pesquisa ressalta a necessidade de políticas públicas que estimulem um ambiente competitivo, sem prejudicar a responsabilidade social dos Correios.

## **5. Considerações finais**

O presente estudo mostrou como a governança pública influencia a sociedade localizada na cidade de São Paulo. Nota-se a importância de uma gestão pública correta para o aumento e a preservação da confiança da sociedade na administração pública. A governança enfrenta os desafios das políticas públicas, sendo os principais

a educação, a saúde e a segurança, buscando superá-los e devendo agir de forma estratégica, com planejamento e liderança.

Os correios como uma empresa pública, tem uma grande responsabilidade social e ambiental, onde desempenham a função de agentes de integração e desenvolvimento social atuando com entidades para ajudar aos brasileiros, um grande exemplo é a possibilidade de receber documentos, como o cpf.

Contudo, os obstáculos que empresa enfrenta, incluído a exigência de modernização e a dependência de investimentos financeiros, ressaltam a importância de políticas públicas que promovem a inovação e a adoção de tecnologias sustentáveis. As parcerias público-privadas emergem como alternativas viáveis para suprir essas lacunas, promovendo práticas que conciliam eficiência operacional e responsabilidade ambiental.

Além disso, a pesquisa revelou a necessidade de maior alinhamento com modelos de sustentabilidade já consolidados por empresas privadas, como o Mercado Livre, que progrediram significativamente na adoção de tecnologia limpas e na implementação da economia circular. Nesse contexto, a ampliação de iniciativas sustentáveis nos correios, implementação de veículos elétricos e a adoção de biocombustíveis, representa um passo crucial para atender às expectativas de um mercado em constante evolução.

Por fim, conclui-se que os correios exercem um papel crucial na promoção de uma sociedade mais inclusiva e sustentável. Para assegurar sua relevância no cenário atual, sendo fundamental que o estado continue investindo em inovação, modernização e práticas sustentáveis, consolidando assim sua posição como agente de integração social e desenvolvimento nacional. Este estudo contribui para reflexões futuras sobre a importância de monitorar a gestão pública com as demandas sociais e ambientais, garantindo a longevidade e a eficácia dos serviços prestados à população.

## Referências

CETESB. **Licenciamento ambiental: roteiros e informações**. 2024. Disponível em: <https://cetesb.sp.gov.br/licenciamentoambiental/> Acesso em: 19 set. 2024.

CETESB. **Quem deve requerer a licença – Licença Prévia + Instalação » Licenciamento Ambiental**. 2024. Disponível em: <https://cetesb.sp.gov.br/licenciamentoambiental/preco-das-licencas-e-outros-documentos-2/quem-deve-requerer-a-licenca-licenca-previa-instalacao>. Acesso em: 21 nov. 2024.

CHIAVENATO, Idalberto **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 9 edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CORREIOS. **Carta aberta: 7 compromissos dos Correios com o desenvolvimento sustentável**. 2024. Disponível em: [https://blog.correios.com.br/2024/04/22/carta-aberta-7-compromissos-dos-correios-com-o-desenvolvimento-sustentavel/#:~:text=Inclus%C3%A3o%20da%20Sustentabilidade%20como%20Valor,escopo%201%20e%202\)%3B](https://blog.correios.com.br/2024/04/22/carta-aberta-7-compromissos-dos-correios-com-o-desenvolvimento-sustentavel/#:~:text=Inclus%C3%A3o%20da%20Sustentabilidade%20como%20Valor,escopo%201%20e%202)%3B). Acesso em: 1 nov. 2024.

CORREIOS. **Carta anual de políticas públicas e governança corporativa**. 2021. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/institucional/publicacoes/carta-anual-de-politicas-publicas-e-governanca-corporativa/arquivo/carta-anual-de-politicas-publicas-e-governanca-corporativa-exercicio-2021>. Acesso em: 10 abr. 2024.

CORREIOS. **Governança corporativa**. 2024. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/transparencia-e-governanca/governanca>. Acesso em: 07 set. 2024.

CORREIOS. **Plano Estratégico, Plano Plurianual e Principais Ações**, 2024. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/transparencia-e-governanca/transparencia-e-prestacao-de-contas/plano-estrategico-plano-plurianual-e-principais-acoas>. Acesso em: 24 nov. 2024.

CORREIOS. **Processos de Contas Anuais - Prestação de Contas**. 2023. Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a->

informacao/institucional/publicacoes/processos-de-contas-anuais-prestacao-de-contas. Acesso em: 10 abr. 2024.

CORREIOS. **Proibições e Restrições.** Disponível em: <https://www.correios.com.br/enviar/proibicoes-e-restricoes>. Acesso em: 15 nov. 2024.

CORREIOS. **Sustentabilidade Empresarial.** Disponível em: <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/transparencia-e-governanca/sustentabilidade#:~:text=Nos%20destacamos%20como%20agentes,Mais%20um%20lema%20dos%20Correios>. Acesso em: 24 nov. 2024.

Gil, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª edição. São Paulo. Atlas, 2002.

IBGE. **Cidades e Estados.** Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/sp.html>. Acesso em: 14 set. 2024.

IPEA. **Plano Plurianual (PPA).** Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/plano-plurianual-ppa>. Acesso em: 22 nov. 2024

Mercado Livre. **Mobilidade sustentável.** Disponível em: <https://sustentabilidademercadolivre.com/iniciativas/mobilidade-sustentavel>. Acesso em: 08 nov. 2024.

Minayo, M.C.S; Guerriero, I.C.Z. Reflexividade como éthos da pesquisa qualitativa. **Ciências e saúde coletiva.** 19, p.1103-1112, 2014.

Nações Unidas. **Sobre o nosso trabalho para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil.** Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 01 nov. 2024.

PORTER, M. E. **Competição: estratégias competitivas essenciais.** 13 ed. Rio de Janeiro: Editora Campus. 1999.

PROGRAMA CIDADES SUSTENTÁVEIS. **O Município de São Paulo aprimorou a governança democrática.** Disponível em: <https://www.cidadessustentaveis.org.br/boas-praticas/173>. Acesso em 11 nov. 2024.

Reclame aqui. **Correios.** Disponível em:  
<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/correios/>. Acesso em: 09 jun. 2024.

Sachs, Ignacy. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável.** 2ª edição. Rio de Janeiro: Editora Garamond, 2002.

São Paulo. **Lei nº 997**, de 31 de maio de 1976. Dispõe sobre o controle da poluição do meio ambiente. Diário Oficial do estado de São Paulo, SP. N 102, 1976.

SOUZA, BEATRIZ. S. **Gestão sustentável e responsabilidade social corporativa: tendências e desafios.** 2023. Disponível em:  
<https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/57069>. Acesso em: 30 out. 2024.

Venceslau, Igor. **Correios, logística e uso do território: o serviço de encomenda expressa no Brasil.** 2017. Dissertação (Mestrado em Geografia Humana) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2017. doi:10.11606/D.8.2017.tde-03032017-160848. Disponível em:  
<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8136/tde-03032017-160848/pt-br.php>.  
[Acesso em 07/09/2024.](#)

WILSON, Woodrow. **THE STUDY OF ADMINISTRATION.** Disponível em:  
<https://www.jstor.org/stable/2139277?seq=1>. Acesso em: 20 de setembro de 2024.