



**CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.**

## **RELATÓRIO E CONTAS 2009**

- Contas individuais
- Contas consolidadas

## ÍNDICE

1	MENSAGEM DO PRESIDENTE	3
2	PRINCIPAIS INDICADORES	6
3	SÍNTESE DO ANO	10
4	ESTRUTURA ORGÂNICA	19
5	ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO E REGULAMENTAR	21
6	ESTRATÉGIA EMPRESARIAL	27
7	EVOLUÇÃO DOS NEGÓCIOS	42
7.1	Correio	43
7.2	Expresso e encomendas	71
7.3	Serviços financeiros	76
7.4	Dados e documentos	80
7.5	Outros negócios	85
8	QUALIDADE DE SERVIÇO	87
9	INTERNACIONALIZAÇÃO	91
10	INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	96
11	RECURSOS HUMANOS	102
12	SUSTENTABILIDADE	114
13	INVESTIMENTO	118
14	ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA	120
14.1	Situação económica	120
14.2	Situação Financeira e Patrimonial	127
14.3	Contas consolidadas	131
15	PERSPECTIVAS FUTURAS	143
16	PROPOSTA DE APLICAÇÃO DOS RESULTADOS	147
17	DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DOS CTT E ANEXO	149
18	DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E ANEXO	187
	ANEXO I – RELATÓRIO DE GOVERNO DA SOCIEDADE	225
	ANEXO II – RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE	293
	RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL E CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS	
	RELATÓRIO DE AUDITORIA	

## 1 MENSAGEM DO PRESIDENTE

Na senda do ocorrido no 2º semestre do ano anterior, 2009 foi um *annus horribilis* para a indústria postal, confirmando que as perspectivas de quebra do tráfego postal a nível mundial, entre 5% e 10%, eram realistas. Ao longo do século XXI, o tráfego postal mundial tem evoluído abaixo do crescimento económico e demográfico, e com tendência para o distanciamento ser cada vez maior.

Neste enquadramento o Conselho de Administração levou a efeito em 2009 uma profunda reflexão sobre o posicionamento dos CTT e a evolução da indústria postal, conjuntamente com a Alta Direcção do Grupo e a participação activa em diversos *fora* da indústria, que culminou com a elaboração do Plano ctt 2012, oportunamente dado a conhecer ao accionista. Num ambiente totalmente liberalizado a poucos meses de distância, e num mercado mais concorrencial, com queda do tráfego físico e incremento da substituição electrónica, a resposta do Grupo CTT é eficiência e crescimento.

Comprometidos os objectivos de crescimento face à envolvente em presença, em 2009, reforçou-se a aposta na qualidade de serviço, nos negócios digitais e na internacionalização.

No que à qualidade de serviço respeita, os níveis de desempenho alcançado foram os melhores de sempre, quer a nível nacional – Convénio de Qualidade – quer internacional.

Nos negócios digitais três referências especiais – a caixa postal electrónica (ViaCTT), o *mailmanager* e a identificação de um conjunto de iniciativas susceptíveis de reforçar a presença do Grupo na fileira digital.

O ViaCTT, a grande aposta dos CTT, no âmbito do Plano Tecnológico Nacional levado a efeito pelo anterior Governo, é um serviço que foi criado para dar suporte à desmaterialização em curso na Administração Pública e à desburocratização dos serviços ao cidadão, permitindo em simultâneo uma redução dos custos associados. A reformulação do serviço promovida em 2009, culminando com a assinatura do Protocolo com a DGCI e a DGITA em 22 de Março último, será a plataforma de afirmação futura do ViaCTT.

Em 2009 o *mailmanager* consolidou a sua imagem de serviço inovador, certificado por sistema de gestão da qualidade, e em termos de produção registou mais de 1,6 milhões de objectos tratados e de 3 milhões de imagens digitalizadas.

No 2º semestre de 2009, um Grupo de Trabalho constituído pelo Comité de Estratégia e seis dirigentes mais directamente ligados aos negócios digitais, identificou novas iniciativas no domínio da fileira digital, que não produzindo grandes impactos a curto prazo requerem desde já a sua programação e desenvolvimento.

No âmbito da internacionalização foi obtida autorização do accionista para a constituição de três sociedades – uma de direito moçambicano e duas de direito angolano.

Em Novembro, foi celebrada a escritura pública de constituição e nomeados os órgãos sociais da empresa Correio Expresso de Moçambique, S.A., detida em 50% pelos CTT e em 50% pela Empresa Nacional de Correios de Moçambique, EP, cujo arranque está previsto para o 2º trimestre de 2010. Com a ENCTA – Empresa Nacional de Correios e Telégrafos de Angola, foram desenvolvidos os contactos e estão em curso as negociações para a constituição de uma empresa de correio expresso. Em Espanha decorrem contactos com vista à aquisição ou estabelecimento de parcerias com empresas espanholas cuja actividade se insere nas do âmbito do Grupo CTT, susceptíveis de constituírem fonte de crescimento futuro.

Após um longo processo negocial, iniciado em 2006, foi possível em Dezembro último concluir um acordo com duas organizações representativas dos trabalhadores permitindo o primado da contratação colectiva nas relações laborais, extensiva a todos os sindicatos. Crê-se que com os instrumentos de contratação colectiva em vigor estão salvaguardados os interesses dos trabalhadores e da empresa, assegurando a sustentabilidade empresarial e as boas condições de trabalho.

No âmbito da preparação para a liberalização procedeu-se à reengenharia de processos, à flexibilização dos sistemas operativos da cadeia de valor, à extensão dos processos de certificação de qualidade e ambiental, lançou-se a construção do novo centro de tratamento a norte, modernizaram-se estabelecimentos postais, centros de distribuição e os sistemas de informação, nomearam-se para cargos de responsabilidade quadros mais jovens sem dispensar a experiência dos mais antigos, promovendo-se a igualdade de oportunidades, também entre sexos.

No domínio da sustentabilidade de realçar o desenvolvimento na frente ambiental com reforço das acções levadas a cabo para controlar e reduzir os impactos negativos da actividade que culminou com a atribuição do 1º lugar no Índice de Responsabilidade Climática 2009 da ACGE entre 55 empresas portuguesas dos sectores energético, financeiro e transportes. Igualmente de destacar é a conclusão duma abordagem estruturada ao relacionamento com as partes interessadas que

permitiu lançar as bases da gestão da sustentabilidade que se prossegue através da definição da estratégia de envolvimento com cada uma delas.

Quanto ao grau de cumprimento dos objectivos, as receitas caíram quando o objectivo era crescimento. Como sempre foi afirmado, para além de serem objectivos de superação, os mesmos eram extremamente ambiciosos. O perímetro de consolidação permanece o mesmo desde 2006, o correio está em declínio, o mercado CEP, designadamente em Espanha, acusou uma forte recessão, os serviços financeiros, não obstante o forte impulso da mediação de seguros de capitalização e das cobranças postais, foram afectados, quer pelos certificados de aforro, quer pela cobrança de impostos.

O objectivo de receitas era irrealista, e a sua quebra afectou os níveis de rendibilidade, mesmo com a performance relativa do Grupo CTT a superar a dos congéneres, e os resultados líquidos.

O resultado líquido alcançado de 50,6 M.€ é, ainda assim, um dos mais elevados dos 40 anos de história de empresa pública e pelo 4º ano consecutivo os CTT vão distribuir dividendos ao accionista. A rendibilidade situa-se muito acima da média dos *peers*. EBITDA, EBIT, respectivas margens, resultados financeiros, resultados correntes, ROIC e ROCE são dos níveis mais elevados de sempre, só superados em 2008.

Por fim, uma palavra de reconhecimento para o profissionalismo dos trabalhadores, a confiança depositada pelo accionista e a colaboração dos demais *stakeholders*.

Lisboa, 12 de Abril de 2010

Estanislau José Mata Costa

Presidente do Conselho de Administração

## 2 PRINCIPAIS INDICADORES

### 2.1 Indicadores económico-financeiros (dados consolidados)

mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
Proveitos operacionais	857 275	820 329	-4,3
Custos operacionais	780 508	754 323	-3,4
EBITDA	118 471	104 737	-11,6
Resultados operacionais (EBIT)	76 767	66 006	-14,0
Resultados correntes	80 312	67 093	-16,5
Resultado antes de impostos e int. minoritários	83 458	72 799	-12,8
Resultado líquido	58 153	50 613	-13,0
Resultado líquido por acção (euro)	3,32	2,89	-13,0
Investimento	23 304	24 215	3,9
Margem EBITDA	13,8%	12,8%	-1,0 p.p.
Margem operacional (EBIT)	9,0%	8,0%	-1,0 p.p.
Margem líquida	6,8%	6,2%	-0,6 p.p.
Rendibilidade do capital próprio (ROE)	23,5%	22,9%	-0,6 p.p.
<i>Return on invested capital</i> (ROIC)	11,2%	10,6%	-0,6 p.p.
<i>Return on capital employed</i> (ROCE)	13,4%	11,8%	-1,6 p.p.
Activo	1 303 990	1 131 589	-13,2
Passivo	1 055 609	909 671	-13,8
Capital próprio	247 464	220 788	-10,8
Capital social	87 325	87 325	-
Liquidez geral	117,4%	124,2%	6,8 p.p.
Autonomia financeira	19,0%	19,5%	0,5 p.p.
Solvabilidade	23,6%	24,4%	0,8 p.p.
Cobertura do imobilizado	126,6%	130,5%	3,9 p.p.
Prazo médio de pagamento a fornecedores (dias)	53	46	-13,2

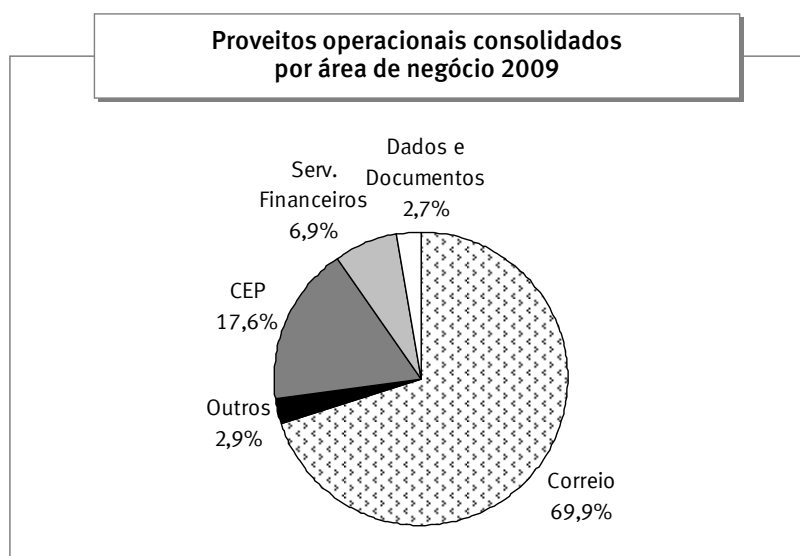


Figura 1

## 2.2 Indicadores operacionais

	2008	2009	Δ% 09/08
<b>Procura Postal</b>			
Tráfego endereçado (milhões de objectos) (a)	1 236	1 167	-5,5
Tráfego não endereçado (milhões de objectos)	573	574	0,2
Serviços financeiros postais (milhões de euros) (b)	24 084	20 606	-14,4
Filatelia (milhões de euros)	10,6	10,1	-4,7
<b>Pessoal (c)</b>			
Efectivo em 31 de Dezembro	15 360	14 752	-4,0
Efectivo médio	15 993	15 608	-2,4
<b>Rede de Vendas e Distribuição</b>			
Estações de correio (d)	908	900	-0,8
Postos de correio	1 965	1 990	1,3
Centros de distribuição postal	369	362	-1,9
Giros de distribuição postal	6 305	6 779	7,5
<b>Frota (número de veículos)</b>	3 654	3 470	-5,0

(a) Inclui correspondência endereçada, *direct mail* e encomendas.

(b) Valores intermediados.

(c) Inclui efectivos do quadro e contratados a termo do Grupo; não inclui trabalhadores temporários.

(d) Inclui estações móveis (12 em ambos os anos), balcões exteriores de correio (19 em 2008 e 18 em 2009) e lojas de parceria (13 em 2008 e 11 em 2009).

## 2.3 Indicadores de sustentabilidade (empresa-mãe)

	2008	2009	Δ% 09/08
Sinistralidade (nº ocorrências)	885	838	-5,3
Absentismo (%)	7,7	6,7	-1,0 p.p.
Certificações ISO 14 001 nos centros operacionais (%)	-	85,9	-
Emissões CO2 totais, <i>scopes</i> 1 e 2 (kton.)	37,6	36,6	-2,7
Certificações de serviços nas estações de correio (%)	36,2	67,8	31,6 p.p.
Certificações de serviços nos centros de distribuição postal (%)	55,9	92,6	36,7 p.p.
Certificações ISO 9001 nos centros operacionais (%)	14,1	46,1	32,0 p.p.
Indicador Global de Qualidade de Serviço (em pontos)	184,5	242,9	31,7

## 2.4 Indicadores económicos das empresas do Grupo

mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
<b>CTT, S.A. (empresa-mãe)</b>			
Proveitos operacionais	685 814	653 730	-4,7
EBITDA	77 719	67 002	-13,8
Margem EBITDA	11%	10%	-1 p.p.
Resultado líquido	58 153	50 613	-13,0
Investimento	19 319	21 872	13,2
Efectivos em 31 de Dezembro (nº) (a)	13 170	12 907	-2,0
Tráfego (milhões de objectos)	1 236	1 167	-5,5
<b>PostContacto</b>			
Proveitos operacionais	13 923	13 430	-3,5
EBITDA	3 889	3 307	-14,9
Margem EBITDA	28%	25%	-3 p.p.
Resultado líquido	2 807	2 235	-20,4
Investimento	9	56	522,2
Efectivos em 31 de Dezembro (nº) (a)	30	33	10
Tráfego (milhões de objectos)	572,7	573,5	0,1
<b>CTT Expresso</b>			
Proveitos operacionais	99 082	96 894	-2,2
EBITDA	15 747	16 662	5,8
Margem EBITDA	16%	17%	1 p.p.
Resultado líquido	7 367	8 990	22,0
Investimento	4 881	2 606	-46,6
Efectivos em 31 de Dezembro (nº) (a)	1 142	737	-35,5
Tráfego (milhões de objectos)	11,7	12,9	10,3
<b>Tourline Express</b>			
Proveitos operacionais	59 779	54 813	-8,3
EBITDA	5 194	4 221	-18,7
Margem EBITDA	9%	8%	-1 p.p.
Resultado líquido	-244	-498	-104,1
Investimento	1 657	3 689	122,6
Efectivos em 31 de Dezembro (nº) (a)	452	428	-5,3
Tráfego (milhões de objectos)	10	9	-10,0

(a) Inclui efectivos do quadro e contratados a termo; não inclui trabalhadores temporários.



## 2.4 Indicadores económicos das empresas do Grupo (continuação)

mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
<b>PayShop</b>			
Proveitos operacionais	13 949	14 868	6,6
EBITDA	5 808	7 164	23,3
Margem EBITDA	42%	48%	6 p.p.
Resultado líquido	3 755	4 694	25,0
Investimento	546	295	-46,0
Efectivos em 31 de Dezembro (nº) (a)	26	32	23,1
Transacções (milhões operações)	50	53	6,0
<b>CTT GEST</b>			
Proveitos operacionais	9 124	7 644	-16,2
EBITDA	4 884	1 813	-62,9
Resultado líquido	2 152	906	-57,9
Investimento	1 609	250	-84,5
Efectivos em 31 de Dezembro (nº) (a)	33	103	212,1
<b>Mailtec (Consolidado)</b>			
Proveitos operacionais	26 317	23 640	-10,2
EBITDA	2 766	2 811	1,6
Margem EBITDA	11%	12%	1 p.p.
Resultado líquido	1 442	1 524	5,7
Investimento	354	1 471	315,5
Efectivos em 31 de Dezembro (nº) (a)	425	419	-1,4
<b>EAD</b>			
Proveitos operacionais	4 806	5 436	13,1
EBITDA	1 068	1 330	24,5
Margem EBITDA	22%	24%	2 p.p.
Resultado líquido	458	636	38,9
Investimento	722	407	-43,6
Efectivos em 31 de Dezembro (nº) (a)	82	93	13,4

(a) Inclui efectivos do quadro e contratados a termo; não inclui trabalhadores temporários.

### 3 SÍNTESE DO ANO

#### Janeiro

- Reinstalação da estação de correio (EC) de Alferrarede.
- Lançamento das emissões filatélicas “Vultos da História e da Cultura” (Henrique Pousão e Soeiro Pereira Gomes) e “10 Anos do Euro”.
- Início do ciclo de 20 *workshops* “À conquista de Tróia – para as operações em grande forma”, dirigido aos trabalhadores dos centros operacionais de correio.
- Reunião do Conselho Fiduciário do Fundo para a Melhoria da Qualidade de Serviço (FMQS) da UPU, em Lisboa.
- Entrega de donativos à Casa do Gaiato em Santo Antão do Tojal, no âmbito do projecto de luta contra a pobreza e a exclusão social.
- Reunião do Comité Director do Euromed, em Lisboa, relativa às boas práticas nos operadores postais europeus da bacia do Mediterrâneo.
- Visita aos CTT de três responsáveis da área da distribuição dos Correios do Chile, no âmbito do projecto de apoio à distribuição postal daquele país.
- Início do projecto de cooperação com os Correios da Sérvia na área da contabilidade analítica, em Belgrado.

#### Fevereiro

- Remodelação da EC de Tábua e dos centros de distribuição postal (CDP) da Ribeira Grande e da Praia da Vitória nos Açores.
- Lançamento das emissões filatélicas e carimbos “Transportes públicos urbanos” e “200 Anos do Nascimento de Charles Darwin” e do Inteiro Postal “140 Anos do Nascimento do Almirante Gago Coutinho”.
- Reuniões do Conselho de Administração com clientes em Ponta Delgada, nos Açores, e em Viana do Castelo, prática iniciada em 2008 e prosseguida em 2009 nos distritos fora de Lisboa e nas Regiões Autónomas.
- Encontro de dirigentes e equipa de vendas da CTT Expresso com o objectivo de fazer o balanço de 2008 e analisar os desafios para 2009.
- Assinatura do acordo bilateral entre os CTT e os Correios de Espanha que estabelece as condições remuneratórias para a permuta do correio internacional até 2011.

- *Workshop* dos Correios de Espanha, em Lisboa, para apresentação do seu *portfolio* de correspondências e encomendas com vista à dinamização do fluxo postal entre Portugal e Espanha.
- Reunião do Comité de Normalização da UPU, em Lisboa.
- Visita aos CTT do Presidente dos Correios da Tunísia e de uma delegação dos Correios da Moldávia.
- Participação no seminário da UPAEP sobre intercâmbio de experiências e soluções informáticas, em Cuba.

### **Março**

- Atribuição pela ESRI Portugal – Sistemas de Informação Geográfica, SA do “Prémio Projecto SIG 2009” ao SIG Postal pelo seu carácter inovador e pelos contributos para o desenvolvimento do país.
- Remodelação da EC de Tomar.
- Lançamento das emissões filatélicas “Aqui Há Selo” e “800 Anos da Ordem dos Franciscanos” e do livro filatélico “Cerâmica Farmacêutica e a Arte de Curar”.
- Encontro nacional de dirigentes do Grupo CTT subordinado ao tema “Faz parte do nosso mundo fazer acontecer”.
- Reunião do Conselho de Administração com clientes, em Coimbra.
- Acção de comunicação “Um Novo Mundo na sua Estação de Correio”, na EC Fernão Magalhães, em Coimbra.
- Automatização da plataforma logística da Tourline Express, em Barcelona.
- Acção de formação de desempregados em Bragança, no âmbito do projecto da luta contra a pobreza e exclusão social.
- Assinatura do protocolo de patrocínio do projecto Abrigo com a Associação CAIS.
- 30ª edição do *Global Management Challenge*, na qual os CTT apresentaram 25 equipas (20 da empresa-mãe, 2 da CTT Expresso, 1 da Mailtec, 1 da PayShop e 1 da PostContacto).
- Patrocínio da “Prova de Deficientes Motores em Cadeira de Rodas” incluída na 19ª Meia Maratona de Lisboa.
- Visita aos CTT de delegações dos operadores postais da Roménia, Bulgária e Croácia no âmbito do projecto Pro-Actin (projecto de Cooperação Europeu).

- Participação na 12ª conferência anual sobre “*European Postal Services*” organizada pelo *Institute of Economic Affairs*, em Amesterdão, com uma intervenção do Presidente do Conselho de Administração/*Chief Executive Officer* (PCA/CEO) dos CTT subordinada ao tema “*Implementing an Effective Modernisation Strategy*”.
- Fórum para Alta Direcção “Caminhos de Futuro para Operadores Postais da América Latina”, da UPAEP – União Postal das Américas, Espanha e Portugal, em Lisboa, com a presença do PCA/CEO dos CTT.

#### **Abril**

- Realização da Assembleia Geral Anual dos CTT onde foram aprovados o Relatório de Gestão e as Contas Individuais e Consolidadas dos CTT 2008, a aplicação de resultados do exercício, votos de confiança ao Conselho de Administração (CA) e aos órgãos de fiscalização – Conselho Fiscal e ROC e os objectivos para o mandato 2008-2010.
- Reinstalação da EC de Pinhal Novo e remodelação da EC de Angra do Heroísmo.
- Lançamento das emissões filatélicas “Canonização do Beato Nuno de Santa Maria – D. Nuno Álvares Pereira”, “Lagoas dos Açores”, “Frutos tropicais e subtropicais da Madeira” e “Herança Africana em Portugal” acompanhada de edição do livro com o mesmo nome.
- Reunião do Conselho de Administração com clientes na Guarda.
- *Workshop* Cavalo de Tróia em Faro com organizações do sector do Turismo dedicado ao marketing directo.
- Reunião de dirigentes da Tourline Express em Madrid.
- Encontro da PostContacto em Santarém.
- Participação dos CTT na Feira do Livro de Lisboa e na Expo Guimarães – Feira multisectorial.
- Visita aos CTT do Presidente do Conselho de Administração dos Correios de Moçambique tendo em vista o estabelecimento de parcerias entre as duas empresas.
- Assembleia-Geral da AICEP – Associação dos Operadores de Correios e Telecomunicações dos Países e Territórios de Língua Oficial Portuguesa e Fórum AICEP, no Funchal, com a presença do PCA/CEO dos CTT.

#### **Maio**

- Prémio Marca de Confiança atribuída aos CTT pelas Selecções do Reader’s Digest no Museu da Água.

- Revalidação da distinção de “Melhor Publicação Interna de 2008”, atribuída à Revista Aposta pela Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa (APCE).
- Remodelação das EC da Praia da Vitória, na ilha Terceira nos Açores, da Venda Nova (Amadora) e de Barrancos e reinstalação das EC de Carrazeda de Ansiães e de Arcozelo.
- Lançamento das emissões filatélicas “Europa 2009 – Ano Internacional da Astronomia”, “50 Anos do Santuário do Cristo Rei” e da emissão conjunta com a Turquia dedicada à cerâmica portuguesa e de Iznik dos séculos XVII e XVI, respectivamente.
- No âmbito da parceria entre os CTT e a FENACERCI, venda do “Pirilampo Mágico 2009”, nas estações de correio.
- Assinatura de protocolo com a CERCI – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados.
- Participação dos CTT na campanha “100 Mecenias Unidos Pela Diabetes” na APDP – Associação Protectora dos Diabéticos de Portugal.
- Encontros do Conselho de Administração com clientes em Bragança e em Vila Real.
- Encontro Territorial da Tourline Express em Valência.
- Convenção Nacional 2009 – Tourline Express em Torrelodones, Madrid.
- *Workshop* “CTT 2012 Desenvolvimento dos Recursos Humanos” em Lisboa.
- Acção de *teambuilding* da Comissão de Gestão e Chefias da Unidade de Serviços Partilhados em Vila Franca de Xira.
- Participação dos CTT nas Feiras do Livro do Funchal e do Porto e na 2ª Expo de Emprego e Formação da Amadora.
- Patrocínio da corrida da mulher – “A Mulher e a Vida”.
- Patrocínio da 4ª Edição da Semana da Responsabilidade Social.
- Participação na conferência “V Encontro de Marketing Directo” organizado pela Global Estratégias em Lisboa.
- Visita do Embaixador de Portugal em Espanha às instalações da Tourline Express em Coslada, Madrid.
- Visita aos CTT de uma delegação dos Correios da Ucrânia, incluindo a respectiva CEO.
- Participação do PCA/CEO dos CTT na reunião do Conselho de Administração e Assembleia Geral do IPC – *Internacional Post Corporation*.

- Participação dos CTT na conferência Portugal-Hungria: apresentação de melhores práticas de *eGovernment* organizada pela Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal – AICEP, em Budapeste.
- Participação na *World Mail & Express / Europe Conference & Exhibition* em Munique, com a entrega de prémios *World Mail 2009* e comunicação do PCA/CEO dos CTT subordinada ao tema “*Operating successfully in an economic downturn: the Portuguese approach*”.
- Pagamento de dividendos ao Estado (€ 46 522 285,6) na sequência do aprovado na AG de 2009.04.30.
- Pagamento da renda ao Estado relativa aos serviços reservados prestados em 2008 (€ 3 394 541).

## Junho

- Entrega aos CTT do certificado “Marca de Excelência” – Superbrands 2009.
- Certificação IPC dos Entrepósitos Postais aéreos de Lisboa e Porto.
- Remodelação das EC Areias de S. João e Lousã e dos CDP Arcos de Valdevez/Ponte da Barca e Lousã.
- Inauguração do moinho de vento da CTT Expresso no Parque temático energias renováveis – Parque urbano de Sta. Iria da Azóia.
- Lançamento das emissões filatélicas “Os Sabores da Lusofonia”, “O Cavalo Lusitano”, “900 Anos do Nascimento de D. Afonso Henriques” e “Jazz em Portugal”.
- Realização da acção de comunicação “Um Novo Mundo na sua Estação de Correio” na EC do Bonfim em Setúbal.
- Lançamento da 2ª fase da Campanha do “Projecto da Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social”.
- Inauguração do espaço CTT no parque temático da Kidzania no Centro Comercial Dolce Vita Tejo, no Dia da Criança.
- Patrocínio do X Grande Prémio Internacional de ciclismo CTT nas suas 4 etapas – Óbidos, Viseu, Figueira da Foz e Póvoa de Varzim – com animação associada a produtos e serviços dos CTT (Phone-ix, EMS e Via CTT) e participação na parte final do percurso profissional de 500 trabalhadores.
- Patrocínio da corrida Lisboa Bike-Tour 2008.
- Reunião do Conselho de Administração com clientes em Braga.
- *Workshop* da área do Marketing na Fundação Portuguesa das Comunicações.

- *Workshop* Cavalo de Tróia com organizações do sector automóvel, dedicado ao marketing directo, na Associação Empresarial da Região de Leiria.
- *Workshop* Cavalo de Tróia com organizações do sector do turismo, dedicado ao marketing directo, no Auditório da AHETA (Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve) em Albufeira.
- *Workshop* “ctt 2012” em Lisboa envolvendo o CA e directores de 1<sup>a</sup> linha.
- Conferência de encerramento das comemorações da vida e obra do Prof. Mira Fernandes, no auditório do Complexo Interdisciplinar do Instituto Superior Técnico, com a participação do Vice-Presidente do Conselho de Administração dos CTT.
- Visita aos CTT de uma delegação dos Correios da Sérvia, no âmbito do projecto de consultoria de contabilidade analítica.
- Participação dos CTT no comité de selecção do novo Secretário-Geral da PostEurop na reunião do Conselho de Administração desta organização, em Bruxelas.

## Julho

- Atribuição aos CTT, pelo terceiro ano consecutivo, do prémio de “Melhor Relatório de Gestão, Contas e Informação sobre *Governance* entre as Empresas do Sector Empresarial do Estado” referente a 2008, no âmbito dos *IRG Awards 2009 – Investor relations & Governance Awards*.
- Lançamento da emissão filatélica “Pão tradicional Português”.
- Cerimónia de lançamento da 1<sup>a</sup> pedra do COC-N – centro operacional de correio do Norte, na Maia, com a presença do CA, do Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações e do Secretário de Estado Adjunto das Obras Públicas e Comunicações.
- Inauguração da exposição da “Mais Recente Produção Filatélica Nacional”, no Fórum Cultural da Maia, promovida pelos CTT em parceria com a Câmara Municipal da Maia.
- *Workshop* “Negócios Digitais”, em Lisboa, onde foram identificadas as novas iniciativas no domínio da fileira digital.
- Assinatura do Acordo Correio Editorial com a API – Associação Portuguesa de Imprensa e com o GMCS – Gabinete para os Meios de Comunicação Social.
- Renovação da certificação ISO 9001 da Tourline Express pela AENOR – *Asociación Española de Normalización y Certificación*.
- Encontro do Conselho de Administração com clientes em Setúbal.

- Realização do evento *Predictions & Broadband Summit* – Serviços de Nova Geração: Inovação nos Serviços Públicos, nas Empresas e nas Comunidades, promovido pela APDC - Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações, com a participação dos CTT sob o tema “Portugal a 100 Mega,” no Museu da Electricidade.
- Reunião dos Directores de Franquícias e Directores Comerciais da Tourline Express com a CTT Expresso.
- Visita de delegações dos Correios de Cabo Verde, dos Correios da Bélgica e dos Correios de Marrocos.

## **Agosto**

- Participação no 21º Congresso da União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP), em Santiago do Chile.
- Reunião do Conselho de Administração com os dirigentes e responsáveis de planeamento das diversas áreas e empresas do Grupo CTT para apresentação das opções estratégicas e objectivos para o Plano ctt 2012, em Lisboa.

## **Setembro**

- Lançamento das emissões filatélicas “Vultos da História e da Cultura (Teatro Português)” – 100 Anos do Nascimento de António Pedro, “Águias Pesqueiras” (emissão conjunta com os Correios do Irão), “Palácio de Belém” e do respectivo livro.
- Encontros do Conselho de Administração com clientes em Portalegre e em Beja.
- Encontro de dirigentes do Grupo CTT subordinado ao tema “Ctt 2012 – Faz parte do nosso mundo inovar para crescer e preservar”, em Cascais.
- Participação na feira PostExpo 2009, em Hannover.
- Participação nas conferências “Relatórios de Sustentabilidade” e “Gestão de frotas sustentável” no âmbito do *Green Fest* organizado pela BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável.
- Visita do chefe de Divisão de Operações dos Correios de Angola à CTT Expresso.
- Visita aos CTT do Administrador dos Correios do Irão no âmbito da emissão filatélica conjunta.



## Outubro

- 2º lugar no *Accountability Rating* Portugal e 3º lugar no *rating* ibérico.
- 2º lugar no *Grand Prix 2009* da FEIEA - Federation of European Internal Communication Associations para a revista *Aposta* nas secções “Melhor Fotografia” e o “Melhor Cartoon”.
- Dia 9 de Outubro – comemorações do Dia Mundial dos Correios.
- Lançamento da banda larga móvel Phone-ix.
- Remodelação da EC de Tarouca.
- Lançamento da emissão filatélica “Os Selos e os Sentidos” e realização do *workshop* de filatelia “Da tradição à modernidade”, no âmbito da “XX Lubrapex” Exposição Filatélica Nacional e Exposição Luso-Brasileira, em Évora.
- Lançamento das emissões filatélicas “Mulheres da República”, “Correio Escolar”, “Natal” e do livro filatélico “Sabores da Lusofonia... Com selos”.
- Apresentação da acção “Portugal 2010” na Exposição Mundial de Filatelia Itália 2009, em Roma.
- Lançamento do portal Irrequietos, com o passatempo “Vamos eleger as famílias mais irrequietas de Portugal”.
- Patrocínio da “Prova de Deficientes Motores em Cadeira de Rodas” inserida na 10ª Meia Maratona de Portugal na Ponte Vasco da Gama.
- Inauguração, no âmbito da parceria com o SLB – Sport Lisboa e Benfica, da exposição “Mais de um século de história e glória” na estação de correio dos Restauradores.
- Participação na 2ª Edição da Mostra “Portugal Tecnológico 2009”.
- Cerimónia de entrega do Grande Prémio Poesia APE – Associação Portuguesa de Escritores /CTT.
- Realização de dois *workshops* do observatório permanente “Preparar a liberalização total” para análise das acções a desenvolver no âmbito da transposição da 3ª Directiva Postal para o direito nacional.
- Reunião da Direcção da AICEP - Associação dos Operadores dos Países e Territórios de Língua Oficial Portuguesa, em Lisboa.
- Visita do Embaixador da Sérvia ao Centro Operacional de Correio Sul e dos Presidentes dos Correios do Brasil, de Angola, de Moçambique e de Cabo Verde.

## Novembro

- Escritura pública da constituição da sociedade de direito moçambicano Correio Expresso de Moçambique, S.A. com a presença do PCA em Maputo, cujo início de actividade está previsto para o 2º trimestre de 2010.
- Intervenção do PCA no debate “Estado da Nação” no 19º Congresso das Comunicações, organizado pela Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC), sob o tema *The Turning Point*.
- Intervenção do PCA subordinada ao tema “Posicionamento dos CTT face à liberalização total” no âmbito da conferência “Liberalização Postal – Que perspectivas para o mercado Português?” organizada pela APDC.
- Conferência e entrega dos Prémios Neurónio – O Melhor em Marketing Relacional.
- Reunião de dirigentes da Tourline Express em Granada.
- Participação da CTT Expresso na Exponor na feira “Logística Global”.
- Participação no “Portugal Internet Week 09” organizado pela Associação do Comércio Electrónico.

## Dezembro

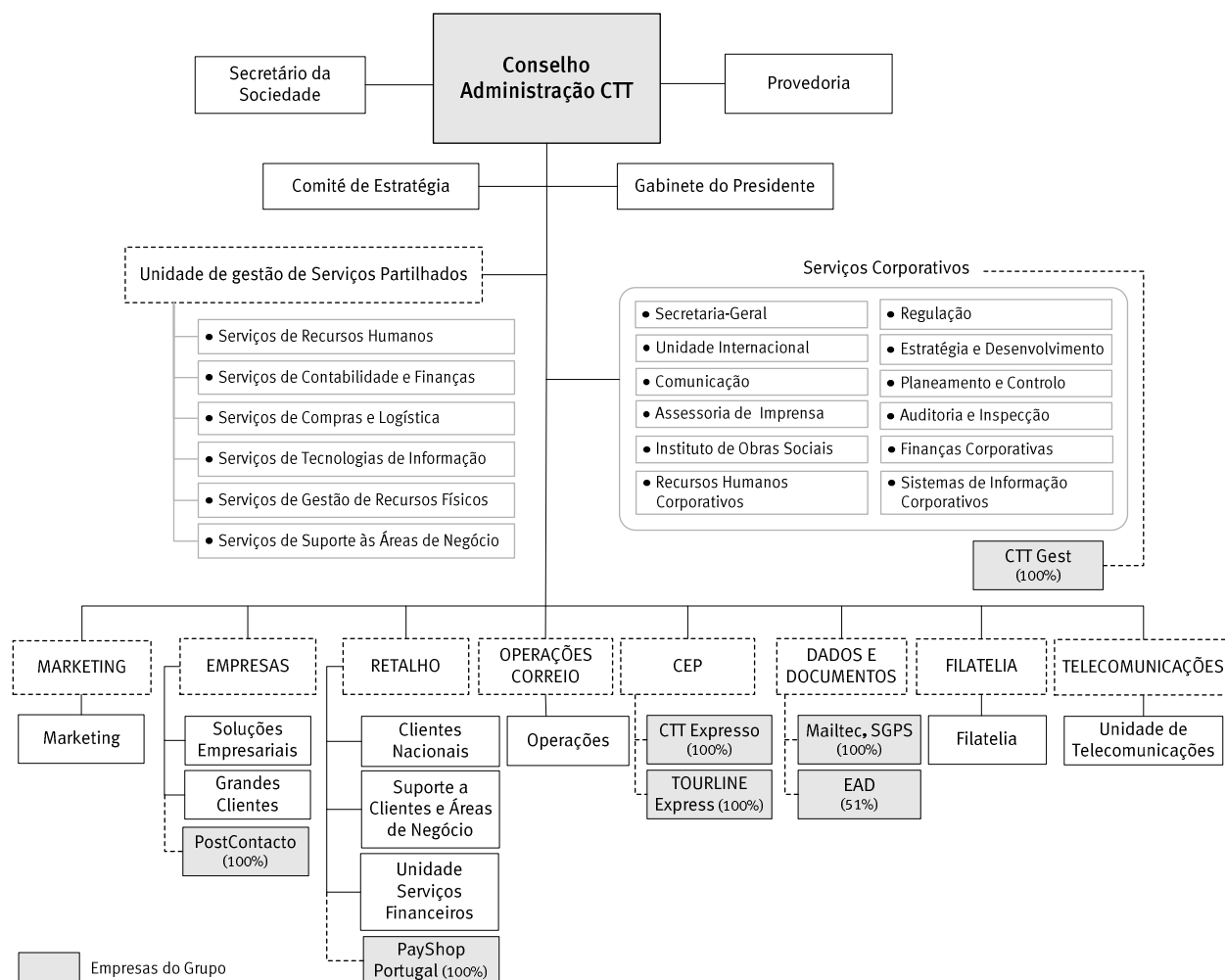
- 1º lugar no Índice de Responsabilidade Climática 2009 da ACGE – Alterações Climáticas e Gestão de Empresas.
- 5º lugar a nível mundial no *ranking* de desempenho carbónico do Relatório de Sustentabilidade Ambiental do *International Post Corporation* (IPC)
- Inauguração da EC Dolce Vita Tejo, no Centro Comercial Dolce Vita Tejo.
- Entrega dos prémios aos vencedores do Concurso de Design em Português da Fundação da Juventude, no “Palácio das Artes – Fábrica de Talentos” no Porto, patrocinado pelos CTT.
- Visita aos CTT da delegação dos Serviços de Filatelia dos Correios do Equador.

#### 4 ESTRUTURA ORGÂNICA

A organização do Grupo CTT (organograma infra) está orientada para o cliente através de estruturas próprias para marketing, venda e assistência diferenciada para os segmentos de clientes.

Os negócios estão organizados por grandes linhas que enquadram as empresas participadas.

A unidade de serviços partilhados fornece serviços de suporte a todas as empresas do Grupo e os serviços corporativos apoiam o Conselho de Administração na gestão, controlo e supervisão das várias actividades e empresas.



Compete aos CTT (empresa-mãe) a responsabilidade de assegurar o cumprimento do contrato de concessão do serviço postal universal. As demais empresas do Grupo operam em mercado aberto.

Todos os membros do Conselho de Administração (CA) dos CTT têm áreas de responsabilidade especificamente atribuídas e desempenham igualmente funções de administração ou de gerência em outras sociedades do Grupo (vide ponto 2.2 do Anexo I – Relatório de Governo da Sociedade).

Estas têm uma Comissão Executiva (CE) ou um *Chief Executive Officer* (CEO) que assegura a gestão dos respectivos negócios. No sentido de reforçar a capacidade de gestão e gerar maior responsabilização das empresas foram criadas, em 2008, em duas das principais subsidiárias do Grupo – CTT Expresso e Mailtec Holding – Comissões Executivas. Anteriormente apenas havia CE na Tourline Express Mensajería e na EAD (empresa detida a 51%).

Em 15 de Maio de 2009 entrou em funcionamento a Unidade de Gestão dos Serviços Partilhados (USP) que, coordenada por uma Comissão de Gestão, combina e consolida, numa única área, os serviços prestados aos vários negócios do Grupo CTT, contribuindo para que as unidades de negócio e as empresas do Grupo possam concentrar esforços no respectivo *core business*. A USP presta serviços nas seguintes áreas: recursos humanos, contabilidade e finanças, compras e logística, tecnologias de informação, gestão de recursos físicos e suporte às áreas de negócio. Para além disso, engloba departamentos de gestão da performance e de serviço ao cliente interno e um fórum multidisciplinar (mesa de compras). Foram definidas a missão, funções e estruturas das unidades organizativas da USP.

Tendo em conta o modelo organizativo dos CTT e as melhores práticas de bom governo, foi aprovado, no primeiro semestre de 2009, o Regulamento da Comissão de Gestão da USP. Em Fevereiro de 2010 foi nomeada uma Comissão Executiva na USP constituída por quatro elementos. Consequentemente à criação da USP, o Conselho de Administração decidiu reafectar algumas responsabilidades, procedendo a ajustamentos organizativos, nomeadamente:

- Autonomização, de um conjunto de responsabilidades corporativas respeitantes ao Grupo CTT, distintas das atribuídas aos serviços partilhados: recursos humanos corporativos, finanças corporativas e sistemas de informação corporativos.
- Ajustamento à orgânica da unidade Soluções Empresariais, assegurando a gestão dos serviços Via CTT, *mailmanager*, sistemas de informação geográfica postal e distribuição empresarial.
- Ajustamento das responsabilidades entre os membros do Conselho de Administração.

No Anexo I – Relatório de Governo da Sociedade, título 1.1, constam as atribuições dos departamentos dos CTT, SA. e comissões em funcionamento; no título 2.2 as atribuições de responsabilidades entre os membros do Conselho de Administração.

## 5 ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO E REGULAMENTAR

### 5.1 Enquadramento macroeconómico

#### 5.1.1 Internacional

O ano de 2009 foi caracterizado por uma recessão profunda da economia mundial, a mais significativa desde a crise de 1929, tendo atingido sobretudo a maioria das economias avançadas. A adopção atempada de medidas de estímulo monetário, orçamental e de apoio ao sistema financeiro – em alguns casos de forma coordenada – terá sido decisiva para a redução da volatilidade e dos níveis de aversão ao risco dos agentes económicos, contribuindo para limitar a contracção da actividade económica, e evitar uma espiral de efeitos sistémicos potencialmente nefastos para a economia mundial e criar as condições para que uma recuperação gradual se iniciasse no segundo semestre de 2009.

A actividade económica a nível mundial terá diminuído acentuadamente desde o último trimestre de 2008; estima-se que a variação do Produto Interno Bruto (PIB) mundial tenha diminuído para -0,8% (3,0% em 2008).

O crescimento do PIB das economias avançadas também deverá ter reduzido de 0,5% em 2008 para -3,2% em 2009. As economias emergentes e em desenvolvimento também desaceleraram, embora a China e a Índia continuem a apresentar taxas de crescimento económico elevadas.

De acordo com as primeiras estimativas do Eurostat, o crescimento do PIB deverá, em 2009, ter diminuído de 0,6% (em 2008) para -4,1% na área do euro e de 0,8% (em 2008) para -4,2% na União Europeia. Segundo os dados disponíveis a actividade económica na área do euro apresentou um valor positivo a partir do terceiro trimestre de 2009, o que ocorreu pela primeira vez desde o início de 2008.

Em 2009, a inflação média anual da área do euro deverá situar-se em 0,3% (3,3%, em 2008) e na UE deverá atingir 1,0% (3,7%, em 2008).

A situação do mercado de trabalho começou a deteriorar-se na maioria dos Estados-membros em 2008, tendo-se agravado significativamente em 2009. Em Dezembro, a taxa de desemprego situou-se em 9,9% na área do euro e em 9,5% na UE.

### 5.1.2 Nacional

Num contexto de queda significativa no comércio mundial a partir do último trimestre de 2008, cuja fase mais aguda ocorreu no primeiro trimestre de 2009, a contracção das exportações de bens e serviços contribuiu significativamente para o quadro recessivo que caracterizou a actividade económica portuguesa em 2009. O PIB, segundo dados preliminares do INE, registou uma diminuição de 2,7% em volume, após a variação nula verificada no ano anterior. O contributo da procura interna para esta variação foi negativo (-2,8 pontos percentuais), enquanto o da procura externa líquida foi ligeiramente positivo (0,1 p.p.), reflectindo a maior redução em termos absolutos das importações comparativamente à observada nas exportações. O comportamento das principais componentes da procura interna foi diferenciado, assistindo-se a uma redução acentuada do investimento, a uma redução moderada do consumo final das famílias e a um aumento do consumo final das administrações públicas.

O consumo privado deverá ter registado uma contracção de 0,8% em 2009 (aumento de 1,7% no ano anterior). Este comportamento resultou da forte diminuição da componente de bens duradouros, reflectindo a grande sensibilidade desta componente ao ciclo económico, em especial num contexto de uma significativa subida da taxa de desemprego e de manutenção de alguma tensão nos mercados financeiros internacionais (variação de -12,9% e variação nula em 2008), enquanto a componente de bens não duradouros e serviços registou uma variação positiva em 2009 (0,8%), mas inferior à verificada no ano anterior (2,0%).

No que se refere à inflação, o Índice Harmonizado de preços no Consumidor (IHPC) deverá ter descido 0,9% em 2009, após um aumento de 2,7% em 2008. Num quadro de contracção da procura a nível global, a queda dos preços em 2009 terá sido fortemente influenciada pela descida acentuada do deflator das importações, reflectindo, em particular, a redução do preço do petróleo e das matérias primas não energéticas. Adicionalmente, o crescimento dos custos unitários do trabalho no sector privado terá sido acomodado pela significativa compressão das margens de lucro num quadro de contracção da procura no mercado interno. Em 2009, o Índice de Preços no Consumidor (IPC) registou uma taxa de variação média de -0,8% (2,6% no ano anterior).

As necessidades de financiamento da economia portuguesa face ao exterior, medidas pelo défice conjunto das balanças corrente e de capital, em percentagem do PIB, reduziram-se de -10,3% em 2008 para -9,4% em 2009. Entre os factores que contribuíram para esta redução destacam-se a descida do preço do petróleo, que permitiu um expressivo ganho de termos de troca, e,

consequentemente, uma redução significativa do défice da balança energética, e a redução das taxas de juro, a qual induziu uma inflexão temporária no perfil ascendente do défice da balança de rendimentos através dos seus efeitos sobre o serviço da dívida.

A crise económica e financeira também implicou, à semelhança dos restantes países da área do euro, uma deterioração acentuada das contas das administrações públicas, registando-se uma forte quebra da receita e um aumento da despesa. Neste contexto, Portugal passou a integrar o grupo de países em situação de défice excessivo.<sup>1</sup>

A actual recessão, em contraste com as anteriores, foi acompanhada por uma acentuada deterioração das condições no mercado de trabalho. A taxa de desemprego em 2009 atingiu 9,5%, o que se traduziu num acréscimo de 1,9 p.p. face ao ano anterior (7,6% em 2008). Segundo os dados do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), no final de 2009 eram 528,6 mil os desempregados na economia nacional, tendo aumentado 23,8% em relação ao ano anterior. A população empregada registou um decréscimo anual de 2,8%.

## **5.2 Enquadramento regulamentar**

### **A nível da União Europeia**

Com a aprovação da terceira Directiva Postal (Directiva 2008/6/CE) do Parlamento Europeu e do Conselho, em 20 de Fevereiro de 2008, encontra-se estabelecido o calendário final para a liberalização total do mercado postal (até 31 de Dezembro de 2010), salvaguardando a mesma um nível comum de serviço universal para todos os utilizadores dos Estados-Membros da UE e a definição de princípios harmonizados para a regulação dos serviços postais num enquadramento de mercado livre.

---

<sup>1</sup> No início de Dezembro de 2009, o Conselho Ecofin adoptou, no âmbito do artº 126(6) do Tratado de Lisboa (artº 104(6) do Tratado de Maastricht), decisões relativas à existência de défices excessivos na Alemanha, Áustria, Bélgica, Eslováquia, Eslovénia, Itália, Países Baixos, Portugal e República Checa. Já se encontravam em défice excessivo a Espanha, a França, a Grécia, a Hungria, a Irlanda, a Letónia, a Lituânia, Malta, a Polónia, o Reino Unido e a Roménia.

A presente Directiva, que altera a Directiva Postal de 1997 (97/67/CE) no que respeita à liberalização dos serviços postais a nível da UE, prevê a abertura total do mercado postal o mais tardar até 31 de Dezembro de 2010, contemplando a possibilidade de alguns Estados-Membros (novos países aderentes à UE, Grécia e Luxemburgo) poderem adiar a liberalização total do mercado por mais dois anos no máximo (até 31 de Dezembro de 2012). Prevê ainda a inclusão de uma cláusula de reciprocidade, segundo a qual os Estados-Membros que tenham aberto totalmente os seus mercados poderão, temporariamente (desde início de 2011 até final de 2012), recusar autorização para operar no seu território aos operadores postais que operem noutro Estado-Membro que mantenha área reservada até finais de 2012.

A nível do financiamento do serviço universal, está previsto um conjunto de mecanismos que os Estados-Membros poderão adoptar para salvaguardarem e financiarem o serviço universal, contendo ainda a nova Directiva orientações sobre o cálculo do custo líquido do serviço universal.

### **A nível nacional**

Em conformidade com a política comunitária para o sector e de acordo com o calendário de progressiva liberalização do mercado postal definido pelo Decreto-Lei nº116/2003, de 12 de Junho, mantido com a publicação do Decreto-Lei nº112/2006, de 9 de Junho, a partir de 1 de Janeiro de 2006 verificou-se uma nova redução do âmbito dos serviços ainda reservados aos CTT, enquanto empresa concessionária da prestação do serviço postal universal.

Com esta nova fase de abertura do mercado das correspondências, encontra-se actualmente liberalizado o envio de correspondências com mais de 50 gramas e preço superior a duas vezes e meia a tarifa de referência (correio azul no caso português), a par de outros serviços postais prestados em regime de concorrência, como sejam o envio de livros, jornais e outras publicações periódicas, de encomendas postais e de correio expresso.

Nos termos e ao abrigo das bases da concessão do serviço postal universal (Decreto-Lei nº 448/99, de 4 de Novembro), a prestação do serviço universal - o qual compreende, tanto no âmbito nacional como internacional, o serviço postal de envios de correspondência, livros, catálogos, jornais e publicações periódicas até 2 kg, o serviço de encomendas postais até 20 kg, bem como o serviço de envios registados e o serviço de envios com valor declarado - é efectuada através de contrato de concessão estabelecido entre o Estado e os CTT, em 1 de Setembro de 2000, com as alterações que lhe foram introduzidas em 9 de Setembro de 2003 e em 26 de Julho de 2006.



Conforme disposto no contrato de concessão, os CTT estão obrigados a pagar anualmente ao Estado Português, a título de renda, o valor correspondente a 1% da receita bruta de exploração dos serviços objectos da concessão prestados em regime de exclusivo.

No que se refere ao regime do serviço postal universal, e nos termos das regras contratuais aplicáveis, são adoptados instrumentos normativos a nível do regime de fixação dos preços e da qualidade do serviço universal. Assim, são celebrados entre os CTT e a entidade reguladora (ICP-ANACOM), o Convénio de Preços, que estabelece as regras para a formação dos preços dos serviços que integram o serviço universal, e o Convénio de Qualidade, que fixa os parâmetros, os objectivos e os níveis mínimos de qualidade de serviço associados à prestação do serviço universal, cuja quantificação se encontra no capítulo sobre qualidade de serviço.

Os convénios de preços e de qualidade do serviço postal universal que têm vindo a ser estabelecidos prevêm que a evolução dos preços dos serviços reservados praticados pelos CTT esteja dependente do bom cumprimento dos níveis de qualidade definidos, prevendo assim que, em caso de não cumprimento dos mesmos, sejam activados mecanismos de compensação para os consumidores.

Ainda no âmbito do serviço postal universal, na sequência da denúncia dos convénios de 21 de Abril de 2006, foram celebrados em 10 de Julho de 2008 entre os CTT e o ICP-ANACOM os convénios de preços e de qualidade que vigoram no triénio de 2008-2010.

Em matéria de preços do serviço postal universal, em Janeiro de 2009 entraram em vigor os novos preços postais convencionados, actualizados de acordo com as regras do convénio de preços, o qual prevê designadamente que a variação anual máxima do preço do conjunto dos serviços da área reservada aos CTT seja inferior ao nível da inflação em 0,4 pontos percentuais em 2009. Como os preços em 2008 entraram tardiamente, o nível geral dos preços do correio em 2009 situou-se sensivelmente ao nível do 2º semestre de 2008.

Quando do estabelecimento do convénio no início de 2008 eram previsíveis taxas de inflação positivas. A inflação negativa registada em 2009 vai afectar significativamente o nível geral de preços do correio em 2010, os quais a manterem-se as actuais regras do convénio teriam uma redução de 2,9% no conjunto do ano, pressionando em baixa as receitas em adição à quebra pronunciada do tráfego.

Em termos de qualidade do serviço postal universal, o convénio em vigor mantém os elevados padrões de qualidade exigidos para os serviços postais em Portugal, e que os CTT têm vindo a superar.

A liberalização total dos serviços postais exige, do ponto de vista dos CTT, o desenvolvimento atempado de um novo quadro regulamentar que, nomeadamente, clarifique os mecanismos alternativos de financiamento do serviço universal, defina as condições de actuação dos novos operadores, assegurando condições concorrenciais equitativas, de modo a garantir a eficiência do mercado e a salvaguardar a continuidade da prestação de um serviço universal de qualidade a nível nacional de forma sustentada. A consciencialização de todos os *stakeholders* neste domínio é fundamental.

## 6 ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

Na Assembleia Geral Anual dos CTT, realizada em 28 de Abril de 2008, foram aprovadas pelo accionista as “orientações específicas para o Grupo CTT para o mandato 2008-2010”.

Estas orientações incluem os princípios orientadores do compromisso com a gestão, as orientações estratégicas e as orientações específicas, que englobam a missão e as principais linhas de orientação específica.

As orientações específicas traduzem-se em objectivos globais quantificados - anuais e plurianuais - constantes dos contratos de gestão celebrados entre o Estado e cada um dos membros do Conselho de Administração.

### 6.1 Princípios orientadores do compromisso com a Gestão

Constituem princípios orientadores da gestão dos CTT:

- **A implementação de uma filosofia de gestão profissionalizada**, baseada nas competências adequadas e no incremento da capacidade produtiva segundo os mais exigentes parâmetros de qualidade, em prol do cumprimento da sua missão, traduzida em objectivos ambiciosos (mas atingíveis) e mensuráveis anual e plurianualmente (mandato);
- **A adopção das melhores práticas de gestão**, segundo os princípios de bom governo das empresas públicas;
- **O desenvolvimento de uma cultura organizacional orientada para a excelência do desempenho**, através da utilização de um conjunto de práticas empresariais de referência, que possibilitem à empresa o sucesso no caminho da procura da sustentabilidade empresarial, assente, fundamentalmente, numa nova filosofia de gestão que contemple as dimensões económica, ambiental e social.

### 6.2 Orientações estratégicas

Os CTT devem observar as seguintes orientações estratégicas destinadas a todo o Sector Empresarial do Estado (SEE), aprovadas pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 70/2008, de 22 de Abril:

- 
- A empresa deve proceder à definição de **objectivos de natureza financeira**, alinhados com as melhores práticas de empresas congéneres do sector a nível europeu e aferir, através de indicadores apropriados, o grau de cumprimento dos mesmos;
  - A empresa deve elaborar e apresentar ao Estado **propostas de contratualização da prestação do serviço público**, associando metas quantitativas a custos auditáveis e que reflectam um esforço de comparação permanente com as melhores práticas de mercado. Os contratos devem ser equilibrados e estabelecer direitos e obrigações recíprocos entre Estado e a empresa, bem como as correspondentes penalizações em caso de incumprimento;
  - A empresa deve adoptar metodologias que lhe permitam melhorar continuamente **a qualidade do serviço prestado e o grau de satisfação dos clientes/utentes**, analisando o perfil e variação das reclamações e realizando inquéritos que possibilitem avaliar os resultados obtidos nessa matéria;
  - A empresa deve conceber e implementar **políticas de recursos humanos** orientadas para a valorização do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o estímulo ao aumento de produtividade dos colaboradores, num quadro de equilíbrio e rigoroso controlo dos encargos que lhes estão associados, compatível com a dimensão e a situação económica e financeira da empresa, e conceber e implementar planos de igualdade, tendentes a promover a igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar as discriminações e a permitir a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional;
  - A empresa deve proceder, nos casos em que tal não haja sucedido, à segregação das responsabilidades já existentes com **pensões dos trabalhadores**, incluindo a programação do respectivo financiamento, propondo ao Ministro das Finanças e aos ministros responsáveis pelos sectores de actividade a adopção dos instrumentos adequados para o efeito;
  - A empresa deve implementar **políticas de inovação científica e tecnológica** consistentes, promovendo e estimulando a investigação de novas ideias, novos produtos, novos processos e novas abordagens do mercado, em benefício do cumprimento da sua missão e da satisfação das necessidades colectivas e orientadas para a sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental;

- A empresa deve adoptar **sistemas de informação e de controlo interno** adequados à sua dimensão e complexidade, que cubram todos os riscos relevantes assumidos, susceptíveis de permanente auditabilidade por parte das entidades competentes para o efeito, designadamente, a Inspeção-Geral de Finanças e o Tribunal de Contas;
- A empresa deve adoptar os princípios da **Estratégia Nacional para as Compras Ecológicas 2008-2010**, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 65/2007, de 7 de Maio, em articulação com a Agência Nacional de Compras Públicas, E. P. E., e com a Agência Portuguesa do Ambiente.

### 6.3 Orientações específicas

#### 6.3.1 Missão e visão

Pelo seu impacto na sociedade portuguesa, com presença em todo o território nacional, chegando aos lugares mais remotos, com um peso elevado no nível de emprego e na produção de riqueza e enquanto veículo de reforço competitivo do tecido empresarial nacional, os CTT – Correios de Portugal têm por **missão**:

Estabelecimento de **ligações físicas e electrónicas** entre os cidadãos, a administração pública, as empresas e as organizações sociais em geral. A sua tradição postal é progressivamente reforçada e alargada às actividades e áreas de negócio onde a vocação logística e comunicacional da empresa possa ser eficientemente colocada ao serviço dos clientes.

No **mercado doméstico**, os CTT têm por vocação a liderança em todas as áreas de negócio onde estão ou venham a estar presentes;

No **quadro internacional**, a empresa desenvolverá uma política de parcerias e aquisições relacionadas, estabelecendo ou intensificando a sua presença em mercados externos relevantes, por forma a assegurar uma crescente valorização do capital accionista.

Na prossecução da sua actividade os CTT adoptam como **visão**:

Os CTT – Correios de Portugal serão uma poderosa **plataforma multiserviços**, visando a satisfação das necessidades dos cidadãos e dos agentes económicos, através de uma rede comercial e logística de elevada qualidade, eficiência e proximidade do cliente;

Serão um elemento essencial do desenvolvimento social e económico do país, contribuindo para a melhoria dos padrões de qualidade de vida dos clientes e dos trabalhadores, mercê de uma dinâmica, de uma cultura de serviço e de um sentido de responsabilidade social irrepreensíveis.

### 6.3.2 Principais linhas de orientação específica

Destacam-se as principais orientações específicas para o Grupo CTT:

- **Assegurar a prestação do serviço postal universal**, garantindo o acesso dos cidadãos a serviços postais de alta qualidade a preços acessíveis e em condições de equidade, universalidade e continuidade;
- **Promover o crescimento e consolidar a liderança nos negócios actuais**  
As variáveis chave de actuação nos negócios *core* são: qualidade de serviço; imagem empresarial/confiança; produtividade e controlo de custos; expansão dos serviços e incremento da sua utilização; marketing e serviço ao cliente; *portfolio* de serviços e produtos; rebalanceamento de preços;
- **Desenvolver novas áreas de negócio** nomeadamente as de *printing & finishing*, soluções de pagamento, venda de soluções postais, serviços públicos e serviços de interesse geral, negócios internacionais em mercados de influência ou de interesse (exemplo: Espanha);
- **Gerar crescimento através da inovação**, lançando produtos que tenham a ver com a sua vocação essencial e recorrendo às oportunidades viabilizadas pelo desenvolvimento/ inovação no mundo das comunicações electrónicas. São disso exemplo, o *hub* electrónico de comunicações postais, a caixa postal electrónica, bem como todas as demais formas de comunicação que tendem a evoluir do físico para o digital: correio híbrido, factura electrónica, certificação electrónica, *mailmanager*, sistemas de informação geográficos, serviços de geo-marketing, meu postal, meu selo, loja postal virtual, todos eles serviços mais “limpos” em matéria de impacto ambiental;

- **Assegurar o processo de liberalização dos serviços postais**, e garantir que a empresa está em condições para entrar no mercado concorrencial.

#### 6.4 Desafios Cruciais

Os CTT – Correios de Portugal defrontam-se com um conjunto de desafios cruciais em que o Grupo é simultaneamente agente e alvo (Figura 2):

- **Regulação e Liberalização:** o quadro regulatório na União Europeia, de sucessiva redução da área reservada e consequente liberalização e desregulamentação dos mercados, prevê a abertura total do mercado dos serviços postais o mais tardar até 31 de Dezembro de 2010. Sendo os CTT o líder de mercado, a grande distância dos concorrentes, a abertura do mercado traduzir-se-á na erosão da quota de mercado. Deste modo, os CTT têm de capitalizar a confiança que quer os cidadãos quer os agentes económicos nacionais têm na empresa. Os CTT são, com efeito, uma das empresas portuguesas a quem se reconhece mais fiabilidade e merecedora de confiança.
- **Novas Tecnologias e Novos Negócios:** o correio físico tem vindo a ser substituído progressivamente pelas formas de comunicação electrónica (*e-mail*, internet, SMS, *electronic-banking*, etc.), em paralelo com o aumento dos conteúdos nos serviços de logística e a optimização dos fluxos de correio por parte dos grandes expedidores. O mercado postal tende mesmo a reduzir-se no futuro e as encomendas (logística e distribuição) assumem a maior relevância em termos de oportunidade de desenvolvimento. Desse modo, o Grupo terá de oferecer serviços *online* customizados, serviços de *outsourcing* e de valor acrescentado, respondendo às expectativas de qualidade mais elevadas e com níveis adequados de preços.
- **Concorrência e Globalização** da oferta dos serviços postais, com destaque para o papel dos grandes integradores transnacionais que tenderão a alargar a sua operação aos segmentos postais tradicionais (correio, encomendas e expresso) e aos mercados domésticos. Em paralelo, a entrada no mercado de operadores *low cost* implica necessariamente o aumento da eficiência a nível do Grupo como forma de resposta a um escrutínio dos preços mais apertado.
- **Internacionalização:** é provável que quatro ou cinco operadores globais possam emergir no continente europeu, pelo que os CTT terão de defender arduamente o seu *core business* e reforçar as suas competências, em paralelo com a escolha das parcerias adequadas, que

protejam os seus interesses. A necessidade do estabelecimento de redes de logística à escala mundial ou regional (espaços homogêneos multinacionais) conduz à formação de alianças estratégicas envolvendo processos de fusões e aquisições, *joint ventures* ou outro tipo de parcerias.

- **Alterações climáticas:** a redução da pegada ecológica ajuda a carteira das empresas, pelo simples facto de que menores consumos energéticos significam menores custos.

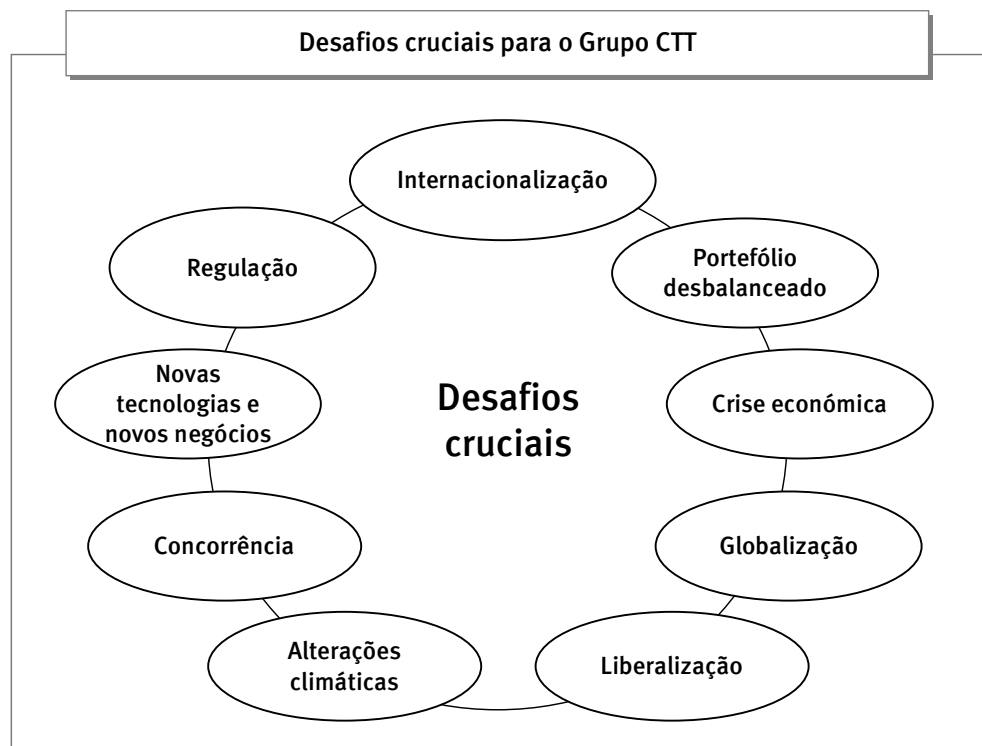


Figura 2

- **Portofólio desbalanceado:** o Grupo CTT depende em cerca de 70% do correio, que tem tendência para acelerar as reduções que têm vindo a ocorrer. Tal implica uma aposta na diversificação, incluindo novas geografias.
- **Crise económica:** os seus efeitos que se começaram a fazer sentir no 2º semestre de 2008, agravaram-se em 2009, devem persistir em 2010 e a recuperação deverá ser relativamente lenta.

Estes vectores têm de ser entendidos por todos os *stakeholders* como os mais dinâmicos e influentes na actividade presente e futura do Grupo CTT.



## 6.5 Factores críticos de sucesso

Neste enquadramento constituem factores críticos de sucesso:

- **Qualidade de serviço percebida pelos clientes:** a disponibilização de uma qualidade de serviço de alto nível, correspondendo às expectativas do concedente, dependerá sobretudo da capacidade em assegurar liderança, quando os clientes são cada vez mais confrontados com a possibilidade de optar entre serviços oferecidos pela empresa ou por concorrentes.
- **Imagem de confiança transmitida pela empresa:** os CTT, pela sua antiguidade de séculos de bem servir as populações e proximidade dos cidadãos, auferem de uma imagem de confiança, que constitui um factor distintivo relevante, diferenciada da transmitida por outros prestadores de serviço público, a qual urge capitalizar e potenciar. Nos resultados de um inquérito sobre a confiança atribuída a 20 profissões levado a cabo, em 2008, em vários países europeus pela empresa de estudos de mercado GFK em parceria com o *Wall Street Journal*, os carteiros são reconhecidos como uma das profissões em que os portugueses mais confiam.
- **Pessoas qualificadas e motivadas:** o processo produtivo dos CTT envolve nas diferentes fases da cadeia de valor uma elevada participação dos activos humanos empresariais; no seu contacto directo com os clientes, os trabalhadores são simultaneamente vendedores, conselheiros, garantes da fiabilidade do serviço, pelo que se requer processos de desenvolvimento socioprofissional contínuo e de motivação para o serviço ao cliente.
- **Satisfação do cliente:** o desenvolvimento organizacional que se preconiza tem em vista garantir ao cliente níveis de serviço satisfatório, preços competitivos, serviços adequados às características específicas e às necessidades de cada cliente, o qual deverá reconhecer os Correios de Portugal como parceiro privilegiado no exercício das suas capacidades competitivas.
- **Sistemas de informação flexíveis:** a informação relativa à segmentação de clientes, aos produtos e serviços fornecidos, de apoio à tomada de decisão e de registo histórico, deve ser fiável, atempada e evolutiva face ao progresso dos processos empresariais.
- **Cultura de Grupo:** o sistema de valores comum a todos que compõem o tecido humano empresarial deve pautar-se por regras de conduta ética, de abertura, de equidade, de respeito da integridade humana e de bem servir o cliente.
- **Redes, sistemas e tecnologias:** o processo produtivo dos Correios desenrola-se ao longo de uma cadeia de valor a partir do cliente que faz uso de redes, sistemas e tecnologias que se querem

permanentemente actualizadas, o que se alcança, quer por processos evolutivos, quer disruptivos, designadamente no que respeita à inovação tecnológica. Para além da promoção da inovação requer-se a modernização das ferramentas de produção.

- **Eficiência e rendibilidade:** obtém-se pela procura permanente da maximização da dupla vertente eficácia/produktividade; eficácia no sentido de grau de cumprimento dos objectivos e produtividade entendida como o resultado obtido por unidade de recurso utilizado.
- **Parcerias:** num contexto em que a especialização, a complementaridade, a globalização e a internacionalização são cada vez mais presentes, a partilha de conhecimento, de capacidades, de riscos, de mercados, recomenda o recurso a parcerias de negócio, seja no mercado doméstico, seja a nível regional ou internacional.

## 6.6 Objectivos gerais

Os objectivos gerais a prosseguir pelo Grupo são os seguintes (Figura 3):

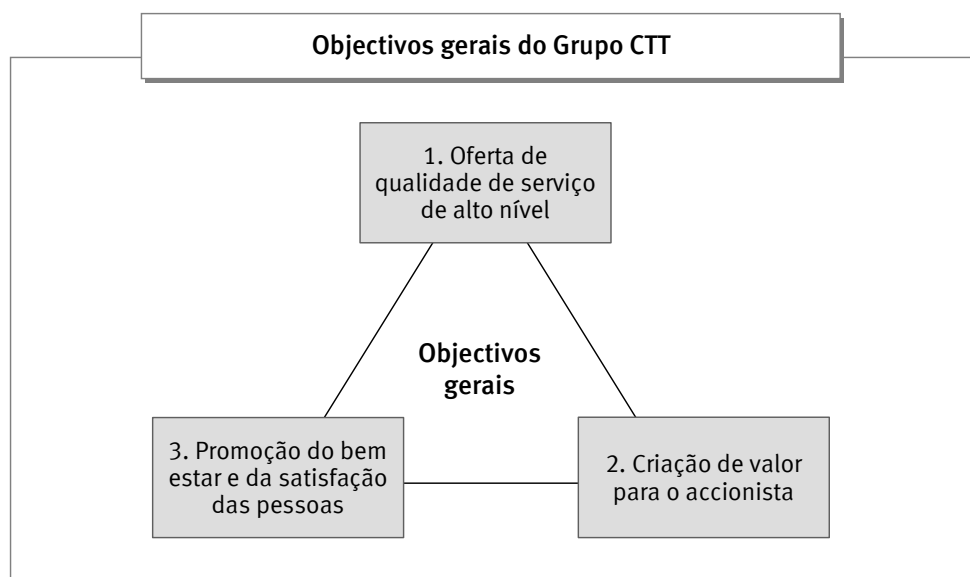


Figura 3

A criação de valor accionista proporciona benefícios para os *stakeholders* (Figura 4).

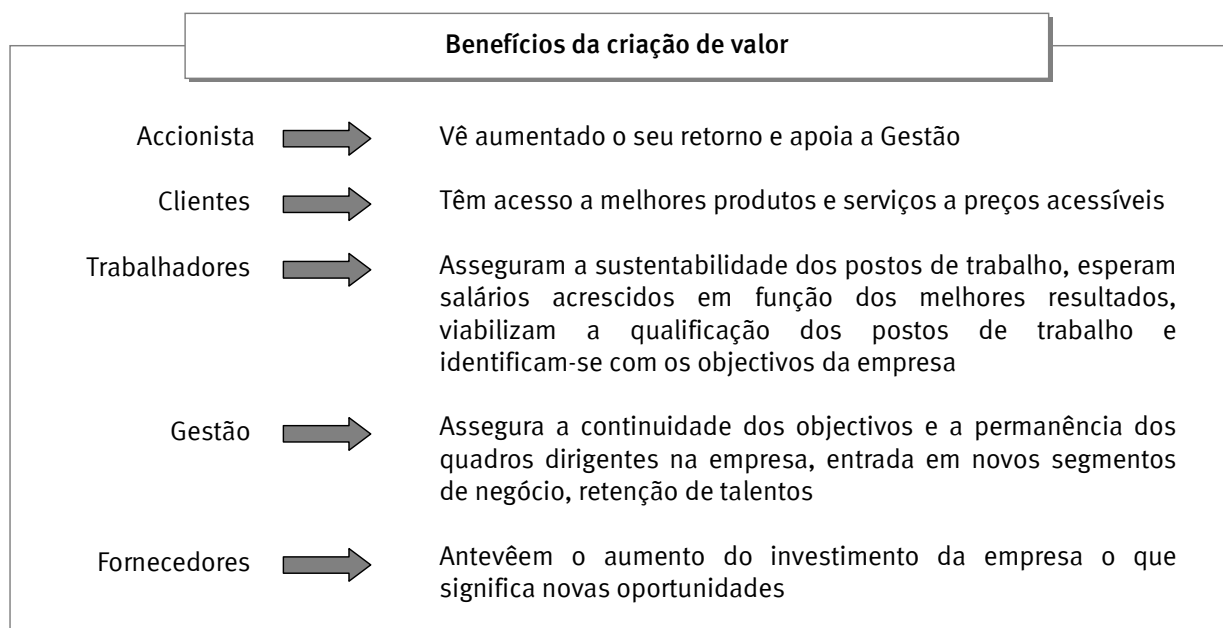


Figura 4

## 6.7 Objectivos estratégicos

Na decorrência das orientações específicas para o Grupo CTT foram estabelecidas como vertentes de actuação estratégica as seguintes (Figura 5):

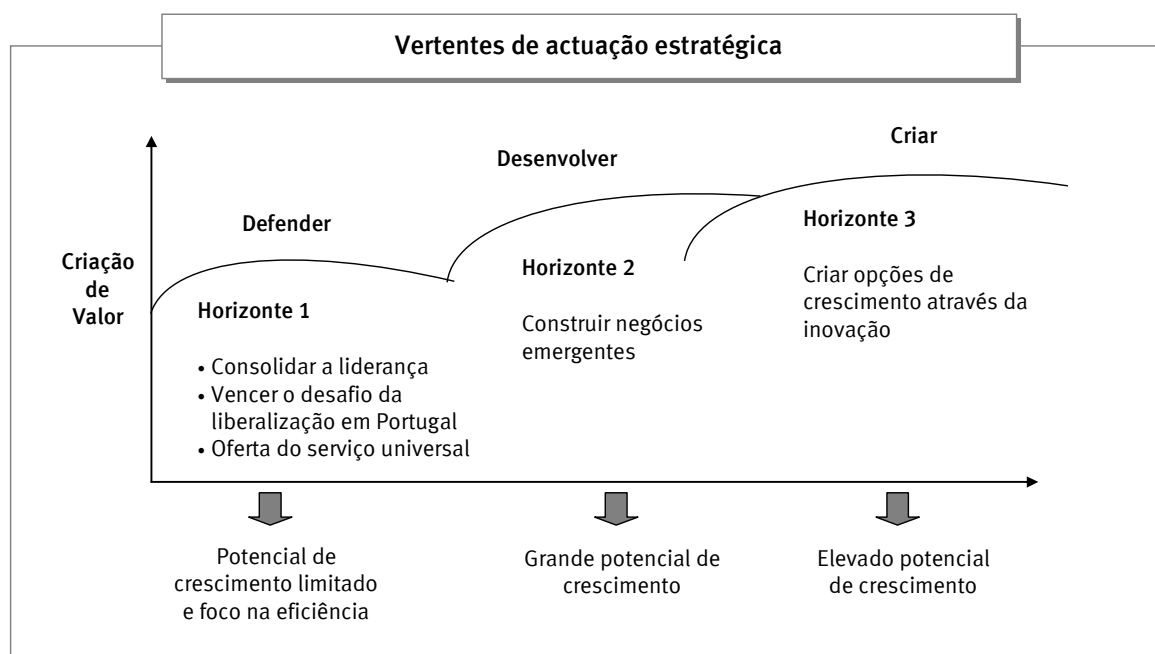


Figura 5

Assim, os objectivos estratégicos são os seguintes (Figura 6):

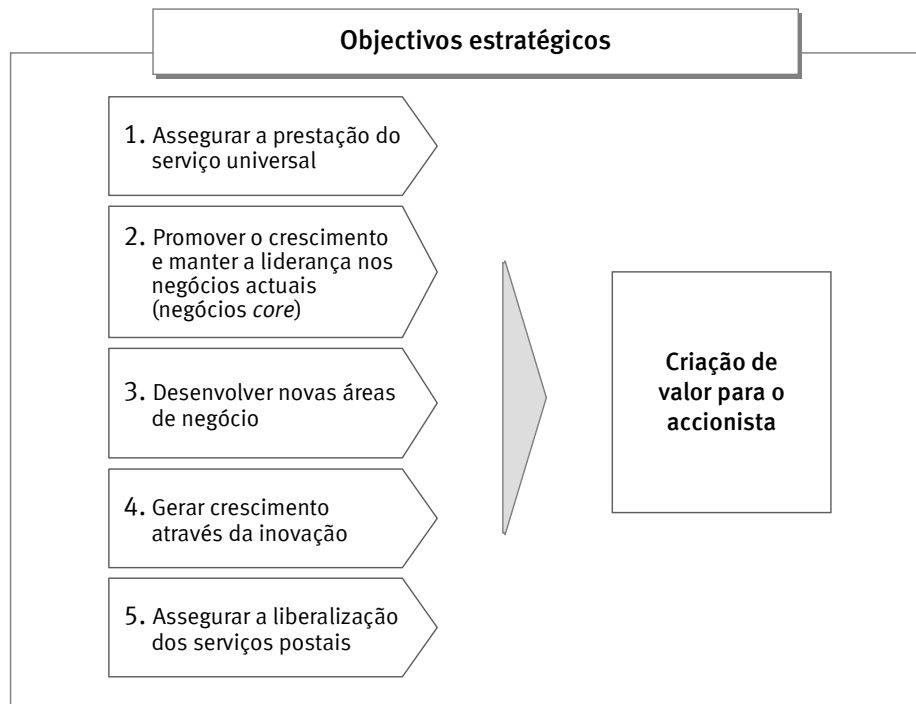


Figura 6

## 6.8 Posicionamento do Grupo CTT

A resposta do Grupo CTT, num ambiente totalmente liberalizado e num mercado mais concorrencial, com queda do tráfego físico e incremento da substituição electrónica, é eficiência e crescimento (Figura 7).

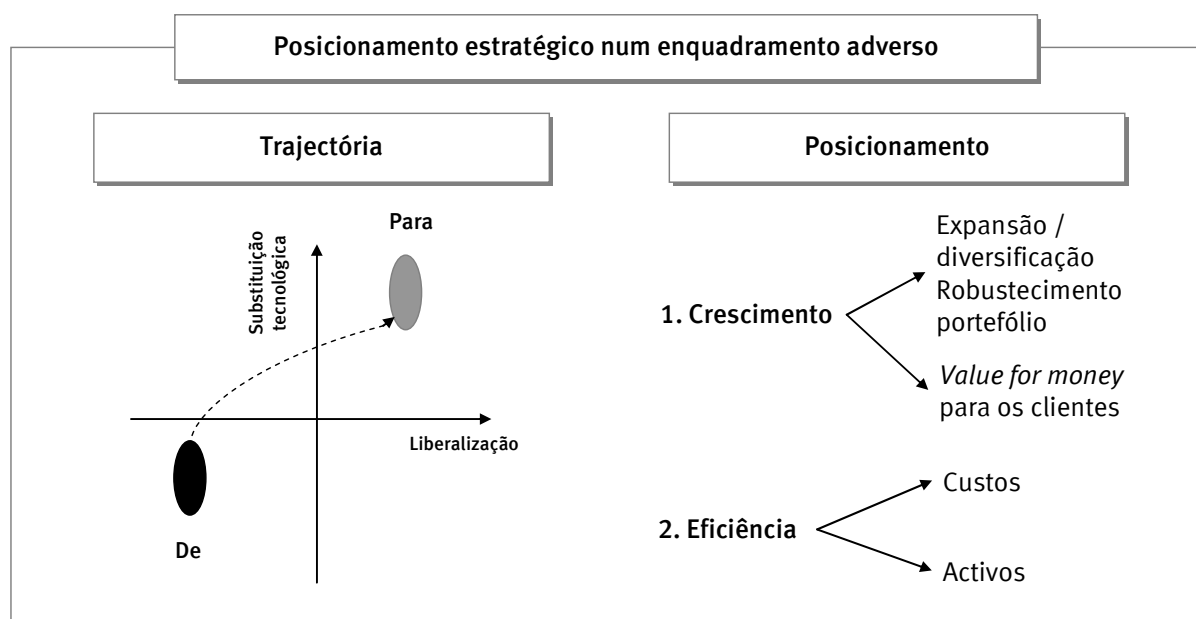


Figura 7

A Figura 8 sintetiza a estratégia preconizada.

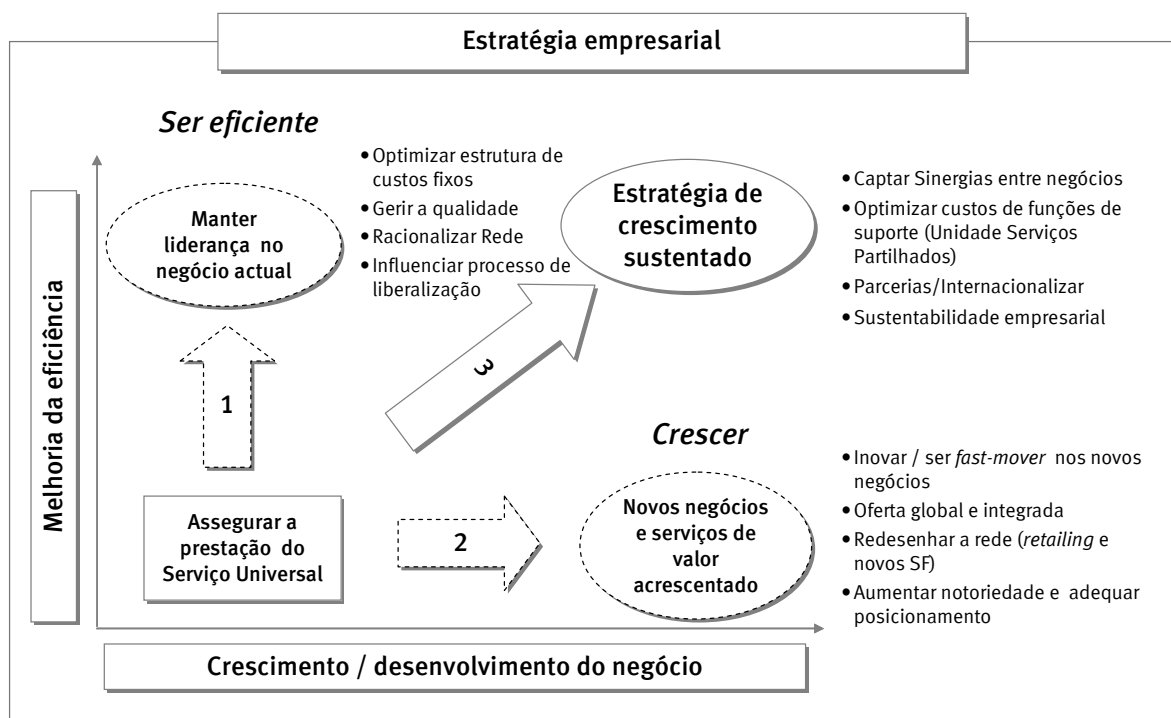


Figura 8

## 6.9 Programas de acções estratégicas

Para a concretização das orientações específicas estabelecidas para os CTT e de acordo com a estratégia empresarial que se preconiza, estabeleceram-se um conjunto de programas de acções estratégicas (Figura 9):



Figura 9

## 6.10 Compromisso com a excelência na gestão/Contratos de gestão

Os objectivos anuais e plurianuais para 2008-2010 do Grupo CTT, associados ao compromisso com a excelência na gestão das empresas do MOPTC, constantes dos contratos de gestão celebrados, em Abril de 2009, por todos os administradores com o Estado, foram aprovados nos seguintes termos:

Objectivos globais				
Objectivos globais anuais	Objectivo a atingir			Ponderação
	2008	2009	2010	
Performance relativa do ROIC do Grupo CTT face aos <i>peers</i>	110%	115%	120%	20%
Performance relativa da margem EBITDA do Grupo CTT face aos <i>peers</i>	140%	150%	160%	20%
Crescimento real das receitas do Grupo CTT	39 M€	21 M€	23 M€	15%
<i>Net profit</i> consolidado do Grupo CTT	60 M€	58,6 M€	60 M€	15%
Valor do índice de Qualidade de Serviço	100	100	100	15%
Grau de cumprimento da performance orçamentada	100%	100%	100%	10%
Prazo médio de pagamentos a fornecedores (PMP)	58 dias	49 dias	[30,40] dias	5%
Objectivos globais plurianuais	Objectivo a atingir			Ponderação
	2008	2009	2010	
Capacidade de criação de valor para o accionista: ROCE	12%	13%	14%	20%
Performance relativa da margem EBITDA do Grupo CTT face aos <i>peers</i>	140%	150%	160%	20%
Performance do índice de Sustentabilidade	7.750 pts	8.000 pts	8.250 pts	20%
Indicador de clima organizacional e capacidade de mudança	4*			20%
Cumprimento das metas estratégicas	4*			20%

\* Avaliação qualitativa do accionista numa escala de 0 a 5

Figura 10

Embora os objectivos para o mandato 2008-2010 sejam muito ambiciosos, face a uma conjuntura muito mais desfavorável que o previsto, o Conselho de Administração tem procurado dar uma resposta positiva ao desafio colocado pelo accionista.

Os objectivos anuais incorporam desígnios de rendibilidade, crescimento e qualidade de serviço: *return on invested capital* (ROIC), margem EBITDA, proveitos operacionais, resultado líquido, índice de qualidade de serviço, performance orçamentada e prazo médio de pagamentos a fornecedores.

O desempenho global plurianual considera indicadores de ordem quantitativa e qualitativa: *return on capital employed* (ROCE), margem EBITDA, índice de sustentabilidade, clima organizacional e capacidade de mudança e cumprimento das metas estratégicas.

O cumprimento destes objectivos permitirá ao Grupo ajustar-se ao desempenho do universo de empresas postais de comparação (*peers*): Correos (Espanha), Deutsche Post (Alemanha), La Poste (França), TNT (Holanda), Poste Italiane (Itália), Royal Mail (Inglaterra), An Post (Irlanda), Itella (Finlândia), Post Denmark (Dinamarca) hoje Posten Norden (Dinamarca e Suécia), De Post/La Poste (Bélgica) e Austrian Post (Áustria).

O cumprimento dos objectivos dos contratos de gestão é recompensado através da implementação de um programa de incentivos variáveis e com notoriedade pública, como foi o caso do ano de 2008, que correspondeu a um grau de realização dos objectivos de 99%.

Sobretudo em consequência da grave crise económica, o grau de cumprimento dos objectivos de 2009 situou-se nos 91% (valor provisório) como se pode observar no quadro seguinte:

Grau de cumprimento dos objectivos (valores provisórios)						
Objectivos Globais Anuais	2009 O	2009 R	Grau de realização	Ponderação	Realização ponderada	Observações
Performance relativa do ROIC do Grupo CTT face aos <i>peers</i>	6,4%	10,6%	164,6%	20%	32,92%	ROIC <i>peers</i> <sup>a)</sup> = 5,6%
Performance relativa da margem EBITDA do Grupo CTT face aos <i>peers</i>	13,1%	12,8%	98,1%	20%	19,62%	Margem EBITDA <i>peers</i> <sup>b)</sup> = 8,7%
Crescimento Real das Receitas do Grupo CTT	21 M.€	-36,9 M.€	-175,7%	15%	-26,36%	Aumento anual
Net profit Consolidado do Grupo CTT	58,6 M.€	50,6 M.€	86,3%	15%	12,95%	
Valor do Índice de Qualidade de Serviço	100	242,9	242,9%	15%	36,44%	Valor igual ao fixado pelo Convénio
Grau de cumprimento da performance orçamentada	12,6%	12,8%	101,6%	10%	10,16%	Relativo à Margem EBITDA
Prazo Médio de Pagamentos a Fornecedores (PMP)	49 dias	46 dias	106,1%	5%	5,31%	
<b>Total</b>					<b>91,03%</b>	
Objectivos Globais Plurianuais	2009 O	2009 R	Grau de realização	Ponderação	Realização ponderada	Observações
Capacidade de criação de valor para o accionista: ROCE	13,0%	11,8%	90,8%	20%	18,15%	
Performance relativa da margem EBITDA do Grupo CTT face aos <i>peers</i>	13,1%	12,8%	98,1%	20%	19,62%	Margem EBITDA <i>peers</i> <sup>b)</sup> = 8,7%
Performance do Índice de Sustentabilidade	8 000 pts	n.d.	-	20%	-	Índice de Sustentabilidade para empresas do MOPTC; avaliação do accionista ainda não disponível.
Indicador de Clima Organizacional e Capacidade de Mudança	4	n.d.	-	20%	-	Avaliação qualitativa do accionista ainda não disponível; escala de avaliação de 0 a 5.
Cumprimento das metas estratégicas	4	n.d.	-	20%	-	Avaliação qualitativa do accionista ainda não disponível; escala de avaliação de 0 a 5.
<b>Total</b>					<b>-</b>	

(a) valores provisórios; para os operadores Correos, La Poste (França) e Royal Mail consideraram-se os valores de 2008 por não estarem disponíveis os de 2009.  
(b) valores provisórios; para os operadores Correos e Royal Mail consideraram-se os valores de 2008 por não estarem disponíveis os de 2009.

Figura 11

O sinal estava dado no final de 2008. Conhecidos os principais contornos da crise financeira internacional que eclodira um ano antes, os seus efeitos na economia mundial estavam na ordem do dia. Não fora a emergência das economias dos países “BRIC” e estaríamos confrontados com uma depressão tão profunda como a que se seguiu à crise de 1929.

Este contexto afectou de forma muito significativa a indústria postal. Desde logo, a *United States Postal Service* (USPS), o maior operador postal e um dos maiores empregadores do mundo, detido a 100% pelo Estado Federal, apresentou prejuízos significativos 2,8 mil milhões (m.M.) de USD. A TNT, operador de referência, holandês, com o capital detido a 100% pelo sector privado, viu os seus lucros reduzidos em 43,4% e a sua rentabilidade recuar (ROIC baixa 6,5 p.p. em dois anos). Outro gigante do sector a *Deutsche Post/DHL* apresentou também prejuízos (2,0 m.M.€).

Naturalmente os CTT não estariam alheios aos efeitos da envolvente na indústria postal. O sinal foi logo dado no 4º trimestre de 2008. Entre os quartos trimestres de 2007 e 2008, a quebra do tráfego postal registada nos CTT foi de 5,4%, encapotada por uma quebra anual de 1,5%. A quebra de 5,5% ocorrida no tráfego postal em 2009, da mesma ordem de grandeza da ocorrida no último trimestre do ano anterior, não surpreende, e teve naturalmente implicações nas receitas do Grupo CTT e, consequentemente, no incumprimento do objectivo de crescimento da receita.

Face ao abrandamento da actividade económica os grandes clientes procederam à redução nos custos de comunicação postal, nomeadamente à incorporação da comunicação promocional no envio das facturas ou extractos e ao desenvolvimento de campanhas de incentivo à sua substituição por meios de comunicação electrónica. Verificou-se assim um acentuado decréscimo dos volumes de correspondências enviados pelos maiores clientes (representam 46% do total da receita de correspondências): os clientes do sector banca e seguros reduziram os seus envios em -7%, os editores em -9%, a grande distribuição em -7% e a venda à distância em -3%. No total das *key accounts* verificou-se um decréscimo de 28 milhões de objectos relativamente a 2008. O cliente Estado reduziu os seus envios em 7%, tendo-se observado, igualmente, uma transferência de tráfego de correio registado para correio normal com impacto negativo na receita deste importante cliente.

O perímetro de consolidação permanece o mesmo desde 2006, o mercado CEP, designadamente em Espanha, acusou uma forte recessão, os serviços financeiros, não obstante o forte impulso da mediação de seguros de capitalização e das cobranças postais, foram afectados, quer pelos certificados de aforro, quer pela cobrança de impostos.



A crise económica teve também reflexos nos negócios de outras empresas do Grupo.

O objectivo de crescimento real das receitas era irrealista atendendo ao enquadramento macroeconómico desfavorável e à concorrência de outras formas de comunicação, e a sua quebra afectou os níveis de rendibilidade e os resultados líquidos.

A variação 2009/2008 média dos proveitos operacionais dos operadores cujos dados de 2009 são já conhecidos (todos excepto os de Espanha, Inglaterra e Irlanda) foi de -3% que compara com o decréscimo de 4% dos proveitos operacionais do Grupo CTT. Se deste conjunto de *benchmark peers* se retirar a Poste Italiane cujos proveitos operacionais cresceram 13% quase totalmente alavancados pelos negócios de serviços financeiros e seguros, já que a receita dos serviços postais deste operador apresenta uma redução de 5%, a variação média passa a ser de -5,3% uma redução ainda superior à verificada no Grupo CTT.

Embora ficando aquém do objectivo, o resultado líquido alcançado de 50,6 M.€ é, ainda assim, um dos mais elevados dos 40 anos de história de empresa pública e pelo 4º ano consecutivo os CTT vão distribuir dividendos ao accionista.

A rendibilidade situa-se muito acima da média dos *peers*. EBITDA, EBIT, respectivas margens, resultados financeiros, resultados correntes, ROIC e ROCE são dos níveis mais elevados de sempre, só superados em 2008.

De realçar que o indicador global de qualidade de serviço apurado no final de 2009 atingiu o valor mais alto de sempre, 242,9 pontos e muito superior ao resultado obtido nos dois anos transactos, ambos à volta de 184 pontos.

O prazo médio de pagamentos a fornecedores observou igualmente uma evolução positiva.

De notar que, até ao fecho deste relatório, não estavam disponíveis os indicadores margem EBITDA e ROIC de 2009 da totalidade dos *peers* pelo que os respectivos valores de objectivo referenciados na Figura 11 e, consequentemente, o grau de realização apurado deverão ser considerados provisórios.

## 7 EVOLUÇÃO DOS NEGÓCIOS

Os CTT mantêm a sua presença na vanguarda das empresas com melhor imagem e confiança em Portugal.

Em 2009 foram, uma vez mais, distinguidos como uma das marcas de maior confiança dos portugueses, na sequência do estudo realizado pelas Selecções do Reader's Digest (SRD). A marca CTT obteve ainda a distinção de Marca de Excelência *Superbrands* 2009 integrando a lista das 30 marcas distinguidas a nível nacional. No âmbito dos *IRG Awards 2009 – Investor relations & Governance Awards* foi atribuído aos CTT, pelo terceiro ano consecutivo, o prémio de “Melhor Relatório de Gestão, Contas e Informação sobre *Governance* entre as Empresas do Sector Empresarial do Estado” referente a 2008. Pelo segundo ano consecutivo os CTT situaram-se no pódio, em 2º lugar no *Accountability Rating* 2009, estudo com metodologia internacional que avalia as práticas de gestão responsáveis, entre 25 empresas nacionais, à frente de empresas cotadas e públicas, e em 3º lugar a nível ibérico. A preocupação crescente pelo controlo e redução dos impactos negativos da actividade no meio ambiente foi publicamente reconhecida ao ser atribuído o 1º lugar no Índice de Responsabilidade Climática 2009 da ACGE – Alterações Climáticas e Gestão de Empresas, entre 55 empresas portuguesas dos sectores energético, financeiro e transportes.

A identificação da marca CTT como uma marca moderna, adaptada às tendências e ao dia-a-dia dos cidadãos, reforçou-se pelo alargamento da imagem actual da marca a mais estações de correio, pela actualização do vestuário de serviço e pela criação de um novo conceito de atendimento em centros comerciais, testado pela primeira vez no centro comercial *Dolce Vita Tejo*.

Num mercado em permanente mutação e fortemente concorrencial, em que os negócios originários do *core business* tendem a estagnar ou decrescer, os CTT assumiram como vectores de desenvolvimento: o robustecimento do *portfolio* de serviços e produtos, a internacionalização dos negócios e a inserção da empresa no mundo digital.

De seguida refere-se a evolução dos negócios, agrupados em:

- Correio – inclui a actividade dos CTT (empresa-mãe), excluindo a dos serviços financeiros, e a actividade da PostContacto;
- Expresso e encomendas – CTT Expresso e Tourline Express;
- Serviços financeiros – serviços financeiros da empresa-mãe, PayShop e CTT Gest;
- Dados e documentos – Mailtec e EAD;
- Outros negócios.

## 7.1 Correio

A quebra da actividade económica conduziu à adopção por parte dos grandes clientes de políticas de redução nos custos de comunicação postal, nomeadamente a incorporação da comunicação promocional no envio das facturas ou extractos e o desenvolvimento de campanhas de incentivo à sua substituição por meios de comunicação electrónica.

Em 2009 verificou-se um acentuado decréscimo dos volumes de correspondências enviados pelos maiores clientes (representam 46% do total da receita de correspondências): os clientes do sector banca e seguros reduziram os seus envios em 7%, os editores em 9%, a grande distribuição em 7% e a venda à distância em 3%. No total do tráfego dos clientes estratégicos verificou-se um decréscimo de 28 milhões de objectos relativamente a 2008. O cliente Estado reduziu os seus envios em 7%, tendo-se observado, igualmente, uma transferência de tráfego de correio registado para correio normal com impacto negativo na receita deste importante cliente.

Este facto conjugado com a intensificação da concorrência na área liberalizada provocou um decréscimo significativo da actividade postal.

O tráfego endereçado (inclui correspondências, *direct mail* e encomendas) decresceu (-5,5%) para 1 167 milhões de objectos. O tráfego de correspondências registou um decréscimo face ao ano anterior (-4,9%) para o que contribuiu a evolução negativa generalizada dos diversos produtos: correio normal (-3,3%), correio azul (-14,3%), correio registado (-6,2%), correio editorial (-6,9%), correio verde (-8,8%), correio internacional de saída (-6,5%) e de entrada (-14,2%).

Em 2009 destacaram-se as seguintes acções:

- No âmbito do programa “Onde te leva a imaginação?”, em parceria com o Plano Nacional de Leitura (PNL), fechou-se a 3ª edição (2008-2009), com envolvimento de cerca de 17 377 alunos, 433 escolas inscritas e uma participação traduzida em 16 424 trabalhos correspondentes a três actividades propostas: “Onde te leva o selo?”, “Onde te leva a estação de correio?” e “Onde te leva a leitura?”. Iniciou-se ainda o programa “Onde te leva a imaginação?”, para o ano lectivo 2009-2010 com 168 escolas, 453 professores e 11 433 alunos inscritos;
- Continuação do projecto “Um novo mundo na sua estação de correio”, desenvolvido nas estações de correio de Ponta Delgada (Açores), de Coimbra, de Braga e de Setúbal, tendo como objectivos estabelecer um clima de proximidade, interactividade e envolvimento

emocional dos públicos locais com a marca, transmitindo uma imagem inovadora, flexível, moderna e com novos produtos e serviços;

- Patrocínio à Kidzania, que estabelece uma ligação entre os CTT e o *target* jovem, contribuindo para um espaço que foi criado no sentido de dar às crianças a possibilidade de participar no mundo real através do conceito “brincar aos adultos”. Foi edificada uma estação de correio onde as crianças têm a oportunidade de desempenhar o papel de atendedores e distribuidores;
- Reformulação do Correio Editorial no âmbito do acordo com a Associação Portuguesa de Imprensa (API) e com o GMCS – Gabinete para os Meios de Comunicação Social, que consagra uma maior transparência no tarifário a praticar a partir de 2010, consubstanciada na introdução de uma nova metodologia de *pricing* assente não em escalões de peso mas sim em tarifas lineares (grama a grama), e que reforça as condições especiais para a angariação de assinantes;
- Estabelecimento de parcerias com associações empresariais (Gestus e AEP – Associação Empresarial Portuguesa) tendo em vista o estabelecimento de laços comerciais e tecnológicos para a promoção do portefólio do Grupo CTT junto dos seus associados;
- Implementação do modelo de máquinas de franquiar digitais, em versão teste piloto, com o objectivo de aumentar a eficiência operacional e introduzir formas de pagamento mais vantajosas, simples e convenientes para os clientes e para os CTT.

No mercado internacional destacam-se:

- Implementação das alterações resultantes do Congresso da União Postal Universal (UPU) ao nível do portefólio;
- Crescimento acentuado no Acesso Directo num contexto de gradual aumento da concorrência entre operadores postais públicos e privados; neste canal de negócio, que consiste na disponibilização a operadores postais estrangeiros de serviços domésticos de outro operador postal, nas mesmas condições e tarifas que as oferecidas aos clientes internos (conforme previsto no âmbito da UPU e de outros acordos internacionais, nomeadamente o REIMS), tem-se mantido um especial acompanhamento, tendo em consideração a cada vez mais próxima liberalização do mercado postal. De destacar a participação do mercado espanhol que representa 52% da receita gerada neste canal.
- Negociação das condições comerciais bilaterais de permuta de correio internacional com os principais operadores postais europeus, com o objectivo de conferir maior competitividade à

oferta dos CTT. Neste sentido, foi celebrado, em Fevereiro, um acordo com o operador postal espanhol Correos, definindo as condições remuneratórias e de qualidade de serviço a aplicar entre ambos os operadores.

O desenvolvimento crescente das novas tecnologias de informação e os seus elevados níveis de adesão têm originado uma utilização sucessivamente menor do correio físico como meio de comunicação, nomeadamente pelo segmento particular que privilegia cada vez mais a conveniência. De modo a posicionar a rede comercial dos CTT como uma plataforma de conveniência, multi-serviço e atractiva para os clientes, salientam-se as seguintes iniciativas:

- Criação do serviço de Troca de Documentos e implementação da solução de Troca de Cartas de Condução no âmbito do protocolo celebrado com o IMTT - Instituto da Mobilidade de Transportes Terrestres aplicado às revalidações ou substituições destes documentos, que possibilita a utilização da rede de estações de correio para entrega das novas cartas de condução e recolha das antigas para posterior destruição segura levada a cabo pela empresa do Grupo EAD – Empresa de Arquivo de Documentação;
- Desenvolvimento do serviço de certificação de documentos para fins eleitorais e militares;
- Alargamento da bilhética de espectáculos a mais 24 promotores;
- Lançamento do segundo catálogo de venda à distância dos CTT, oferecendo uma gama variada de produtos – alguns produzidos em exclusivo para os CTT – e diferentes modos de entrega de acordo com a rapidez, economia e comodidade pré-definidas pelo cliente;
- Parceria com a Casa da Sorte, para a venda da lotaria. Durante o ano 2009, os CTT comercializaram diversas lotarias, tendo sido vendidas 421 mil fracções (223 mil em 2008);
- Continuação da parceria com a UNICEF na comercialização dos seus produtos, revertendo parte das vendas para programas destinados a criar condições de vida dignas e sustentáveis para as crianças mais desfavorecidas do mundo. Destaque para o lançamento, durante a Campanha do Dia da Criança, do dvd “*Lucanor’s island*” que através da banda desenhada divulga junto das crianças os seus direitos;
- Para público infantil e jovem, lançamento de duas colecções de livros, “Noddy” (5 livros, com a novidade de incluírem 6 selos) e “Planeta 51” (inclui 6 selos) e aposta em novidades (brinquedos e jogos) em cerca de 450 estações de correio;

- Alargamento dos canais de venda do correio verde, através da comercialização em mais lojas dos actuais retalhistas – 35 lojas da Staples Office Centre, 38 lojas Continente, 103 lojas Modelo, 9 lojas OfficePack e prospecção de mercado para novas parcerias;
- Apoio à Campanha Pirlampo Mágico, tendo os CTT colaborado na angariação de fundos para a FENACERCI – Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social com a venda de 35 640 pirlampos mágicos;
- Aposta na inovação através da desmaterialização de cartões telefónicos (PT e Eurocard) no âmbito do projecto de extensão dos serviços PayShop à rede CTT, para além do lançamento do cartão *paysafecard* desmaterializado.

### 7.1.1 Marketing relacional

O posicionamento dos CTT como integrador prende-se com o facto de um *mailing* de sucesso começar num registo numa base de dados de qualidade, passando depois pela ideia e criação de um conceito inovador, para ser concretizado através de serviços na área de produção gráfica e *finishing* e, posteriormente, pelo circuito postal, para chegar ao cliente final.

O desenvolvimento destas competências visa potenciar a utilização do *direct mail* como um meio privilegiado de marketing relacional, através do desenvolvimento de propostas de valor diferenciadas, quer para grandes quer para pequenos e médios anunciantes.

Os CTT oferecem hoje uma ampla gama de soluções:

- Serviço de georeferenciação, aluguer e venda de bases de dados segmentadas (particulares e empresas) e outros serviços que permitem melhorar a sua qualidade;
- Concepção criativa da campanha, produção e preparação do envio (inclui impressão dos suportes, personalização, encarte, endereçamento, etc.);
- Distribuição das mensagens *direct mail* e *sampling direct*;
- Tratamento de respostas e serviços de logística.

Em 2009, o negócio de marketing relacional registou um decréscimo de actividade de 8,2% face ao ano anterior, devido à conjuntura que afecta a generalidade das empresas portuguesas, com forte incidência nos clientes *mailer*. O volume de negócios gerado no ano totalizou 41,8 M.€ (-11,1% do que em 2008).

Das iniciativas desenvolvidas destacam-se:

- Lançamento da acção Cavalo de Tróia, através da realização de *workshops* que visaram apresentar o actual portefólio de marketing directo a clientes dos sectores de actividade seleccionados, em Faro, Leiria, Albufeira e Santarém;
- Reformulação do *direct mail*; a modernização e adequação deste produto às expectativas do mercado concretizou um conjunto de ambições, assentes sobretudo na criação de uma nova velocidade e na sua simplificação, quer ao nível das modalidades existentes, quer pela supressão de alguns escalões de peso, quer, ainda, pela redução da quantidade mínima de acesso;
- Lançamento de campanhas de sensibilização do *direct mail* dirigida aos anunciantes e com intuito de revelar as potencialidades deste meio, consubstanciando a mensagem num objecto físico, proporcionando-se uma experiência multisensorial a quem a recebe. Estas campanhas procuraram explorar e demonstrar de que forma este meio, através de uma mensagem “viva”, assente nos sentidos, pode explorar a aproximação, envolvimento e interacção dos anunciantes com os seus clientes;
- Lançamento de um novo serviço na área da distribuição publicitária – o Geocontacto. Esta solução de comunicação publicitária acrescenta novas competências à tradicional entrega de correio não endereçado, pois incorpora um estudo inicial sobre o território de actuação, sobre as características económicas e sócio-demográficas dos respectivos residentes e instituições aí instaladas. Os CTT disponibilizam duas modalidades: Geocontacto *plus* e Geocontacto *standard*. Na primeira, há uma distribuição segmentada com recurso à informação de caracterização do público, com base na análise dos CTT. Na segunda, existe uma distribuição segmentada, com base em informação já detida pelo cliente ou numa repetição de distribuição de campanhas anteriores Geocontacto Plus;
- Realização da 19ª Edição dos Prémios Neurónio, com 146 trabalhos a concurso, dedicado às “Relações 2.0”, versando o fenómeno das redes sociais nos relacionamentos humanos e nas estratégias de comunicação entre as marcas e este novo consumidor. Foi criada uma nova categoria, Melhor Campanha GREEN, bem como o Prémio Especial Eficácia, em colaboração com a APAP – Associação Portuguesa das Empresas de Publicidade e Comunicação, a APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes, a AMD – Associação de Marketing Directo e a ACEPI – Associação Comércio Electrónico e Publicidade Interactiva.

O evento final contemplou a conferência “O Marketing Directo nas Relações 2.0”, com a participação de diversas personalidades a destacar como *keynote speaker* Mary Beth Kemp Vice-Presidente da *Forrester Research*, que abordou o recente estudo editado em livro *Groundswell – Winning in a world transformed by social technologies*, distinguido com o prémio do melhor livro de marketing 2009 pela AMA – *American Marketing Association*.

### 7.1.2 Negócios digitais

O início de 2009 foi marcado por uma reformulação da *homepage* dos CTT. O *site* registou, em termos de acessos, uma média mensal de cerca de 235 mil visitantes, o que demonstra a crescente importância que, este meio de comunicação, assume para os clientes.

A loja virtual dos CTT (loj@) foi alvo de reorganização e apresentação em termos da oferta de produtos. Com vista ao incremento das vendas na loja@ realizou-se uma campanha *on-line*, de 24 de Junho a 19 de Julho, no canal IOL, Messenger, Google adwords e Jornal de Notícias.

Foi ainda desenvolvido o espaço empresas que proporciona ao cliente uma forma mais interactiva e cómoda de acesso à informação, através da automatização de processos, contribuindo assim para a oferta de um melhor serviço. Os clientes contratuais têm acesso aos seus dados de facturação e conta corrente; existe ainda a possibilidade, para os clientes de pré-activo, reforçar a sua conta corrente via *on-line*.

No âmbito da criação de novas ofertas de valor pela inovação, racionalizando e automatizando processos e tirando partido de todas as potencialidades dos canais digitais, continuou-se, em 2009, a apostar no serviço meupostal, que constituiu, depois do meuselo, um alargamento da linha de serviços de personalização *online* para os clientes ocasionais. Consiste em criar postais, de uma forma rápida e personalizada, a partir do *site* dos CTT, que depois são impressos, endereçados e enviados a um ou mais destinatários, por correio físico. Foi desenvolvido o meupostal de Natal 3D, acção que teve por base a utilização da realidade aumentada, uma tecnologia que os CTT foram uma das primeiras empresas em Portugal a explorar, tendo sido enviados mais de 3 000 postais digitais; no produto meuselo, foi feito um alargamento a todos os escalões de peso disponíveis, para correio normal nacional e internacional e lançada uma campanha publicitária dirigida aos segmentos particulares e PME.

Na perspectiva de aproximar o Grupo CTT aos mais jovens e criar desde cedo um relacionamento familiar com os mais novos, foi criado, em 2008, o sitio “irrequietos.com” que suporta todas as



iniciativas que têm um carácter digital e viral. Em 2009 procedeu-se à renovação do sítio *irrequietos.com* que mantém o posicionamento *fun* e irreverente, desta vez alargando a sua comunicação a toda a família através da segmentação em “miúdos”, “jovens” e “adultos” *irrequietos*.

### **Soluções empresariais**

Em 2009 os CTT reforçaram a sua aposta nas soluções digitais e de gestão documental, desenvolvendo novas ofertas para o mercado que vão ao encontro das necessidades dos clientes e que permitem robustecer o portefólio do Grupo CTT numa cadeia de valor postal cada vez mais alargada e mais digital.

O actual posicionamento dos CTT, experiência e cumprimento de elevados padrões de qualidade, permite apresentar factores diferenciadores na prestação de serviços e concepção de soluções que não só respondem às cada vez mais complexas e exigentes necessidades dos clientes, mas que adicionalmente contribuem positiva e significativamente para a eficiência operacional, simplificação administrativa e consequente redução de custos.

- ***Mailmanager***

O serviço *mailmanager*, centrado na digitalização de documentos, permite soluções customizadas, agregando um leque de serviços que incluem, a digitalização, catalogação, captura de informação, tratamento de todo o correio e documentos recebidos pelos clientes. O conteúdo e respectivos documentos digitalizados são disponibilizados em formato digital, com possibilidade de serem directamente integrados nos sistemas de informação do cliente, nomeadamente em sistemas de gestão documental.

Como complemento da solução *mailmanager* e recorrendo às valências do Grupo CTT, é possível disponibilizar soluções de arquivo físico ou digital, bem como de destruição certificada de documentos.

Nas figuras seguintes ilustram-se a cadeia de valor do serviço e o potencial de oferta de SVA (serviços de valor acrescentado).

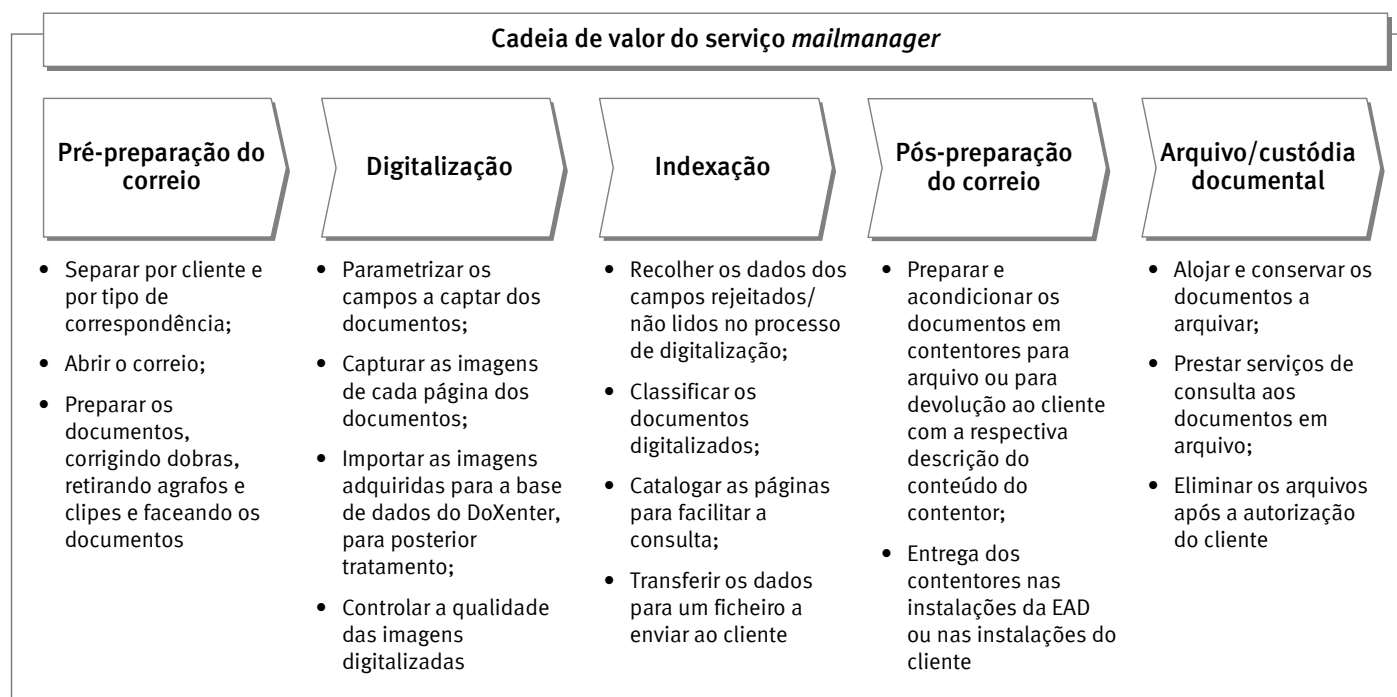


Figura 12

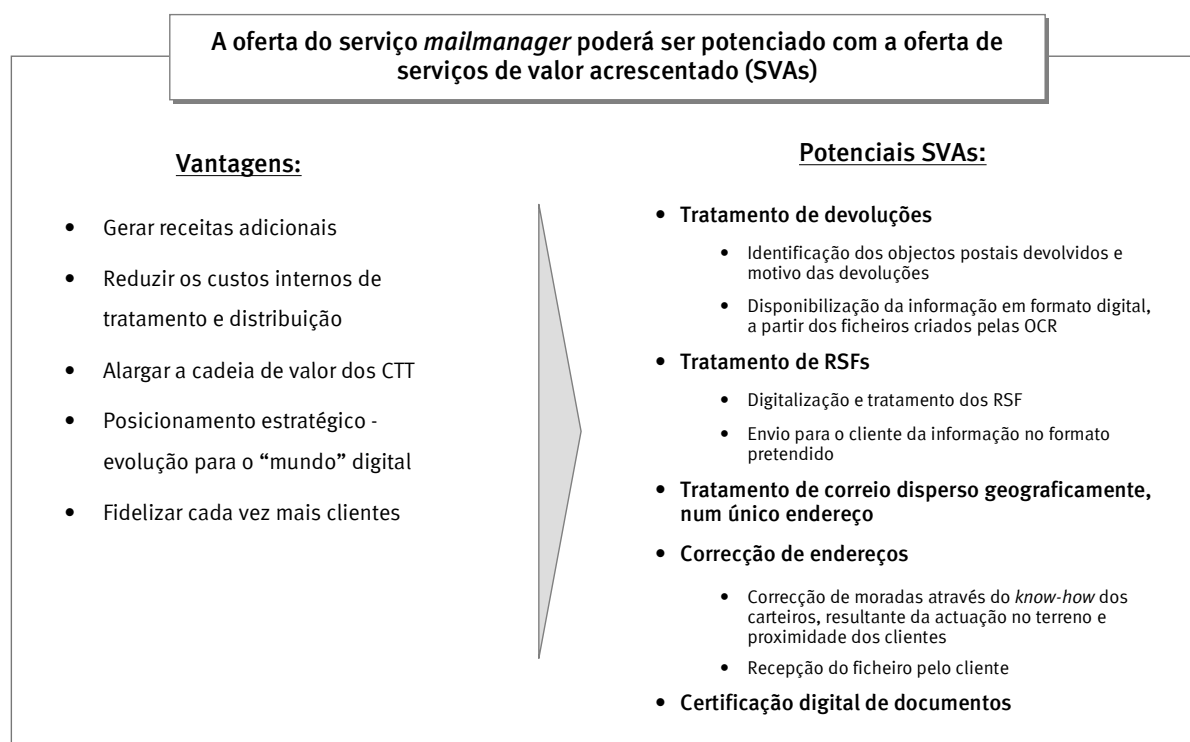


Figura 13

O *mailmanager* pretende ainda responder à crescente pressão para aumentar a eficiência operacional do lado da recepção do correio e tratamento de processos para arquivo, no sentido de

automatizar os sistemas de recepção e tratamento dos documentos escritos que são recebidos e gerados diariamente. Como principais benefícios para os clientes, o tratamento centralizado (digitalização e indexação) do correio e documentos dos clientes, a facilidade na obtenção de informação e no seu manuseamento, bem como o facto de tornar a informação mais rápida, acessível e eficaz, sendo que, o modelo implementado, permite uma total confidencialidade, garantindo a integridade e segurança dos documentos tratados.

Em 2009 o *mailmanager* consolidou-se como um servido inovador, complementando a oferta de produtos e serviços na cadeia de valor do Grupo CTT, na óptica do cliente receptor. Adicionalmente, foram exploradas novas fronteiras de colaboração com o cliente, suportando novos processos que, por incorporação das capacidades *mailmanager*, possibilitaram a automatização e optimização de tarefas com consideráveis ganhos de eficiência.

O ano terminou com a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade segundo a norma NP EN ISO 9001:2008. Esta certificação é mais uma forma de demonstrar aos clientes o compromisso na qualidade do trabalho desenvolvido e no esforço de adopção e implementação das boas práticas.

O volume de facturação de 2009 registou um crescimento de cerca de 57% face ao ano anterior. Foram digitalizadas cerca de três milhões de imagens (que representam mais de 1 600 mil objectos tratados) para 15 clientes de diferentes sectores de actividade, dos quais se salientam a Administração Pública, a banca, as *utilities* e a venda à distância.

Para fazer face às exigências e condicionantes de mercado, foram definidos os seguintes vectores de actuação:

- Reforço de meios:
  - Aquisição e implementação de um ambiente de qualidade no *mailmanager*;
  - Reforço de meios informáticos (*scanners*, estações de trabalho, etc.), aumentando rácios de redundância;
  - Expansão das instalações para garantir a adequação às necessidades de mercado.
- Optimização das capacidades de indexação:
  - Estreita colaboração com o parceiro tecnológico (empresa DSTS do Grupo CTT) num projecto de identificação, caracterização e consulta ao mercado de fornecedores com vista ao *upgrade* das capacidades de captura e classificação automática de documentos;

- Análise da possibilidade de aproveitamento das imagens captadas nas máquinas de tratamento do correio (no processo de tratamento da correspondência devolvida e avisos de recepção entregues) com ganhos significativos nos custos operacionais.

Com o objectivo de minimizar os custos na consulta de documentos e peças processuais e aumentar a eficiência no desenvolvimento das actividades da área de apoio a clientes, foi concebido e implementado um projecto para tratamento (digitalização, indexação e integração das imagens e dados nos sistemas de informação de suporte) dos processos de clientes da área de apoio a clientes (reclamações e pedidos de informação). Adicionalmente, foram desenvolvidos outros projectos de optimização de processos de clientes internos (nomeadamente recursos humanos e área financeira) com implementação prevista para 2010. Estes casos de aplicação do serviço *mailmanager* constituem exemplos de soluções a apresentar aos clientes empresariais.

- **Caixa postal electrónica (ViaCTT)**

A Caixa Postal Electrónica é uma aposta de inovação/modernização do serviço postal. Trata-se da resposta dos CTT à tendência de substituição do correio tradicional pelo correio digital, transformando essa ameaça ao negócio tradicional numa oportunidade de crescimento.

A Resolução do Conselho de Ministros nº50/2006, de 5 de Maio, determinou a criação de um **serviço público** de entrega electrónica de comunicações para uma caixa postal electrónica nominal. Em 9 de Junho de 2006, o Decreto-Lei nº 112/2006, criou o referido serviço e alterou o objecto da concessão do serviço postal universal, cometendo aos CTT a prestação do novo serviço público não reservado de **caixa postal electrónica**.

O serviço comercialmente designado por **ViaCTT** é uma caixa de correio electrónica assente numa plataforma tecnológica robusta e segura que permite aos utilizadores receber, em formato digital, a correspondência de um conjunto de entidades previamente seleccionadas. Possibilita ainda efectuar pagamentos ou programá-los de acordo com as preferências dos utilizadores. O serviço permite o arquivo em formato digital e guarda por dois anos da correspondência recebida. Não tem custo para os destinatários uma vez que são suportados pelas entidades expedidoras do correio digital à semelhança do que acontece com o correio tradicional.

O ViaCTT é um serviço único em Portugal que apresenta múltiplas vantagens (Figura 14).

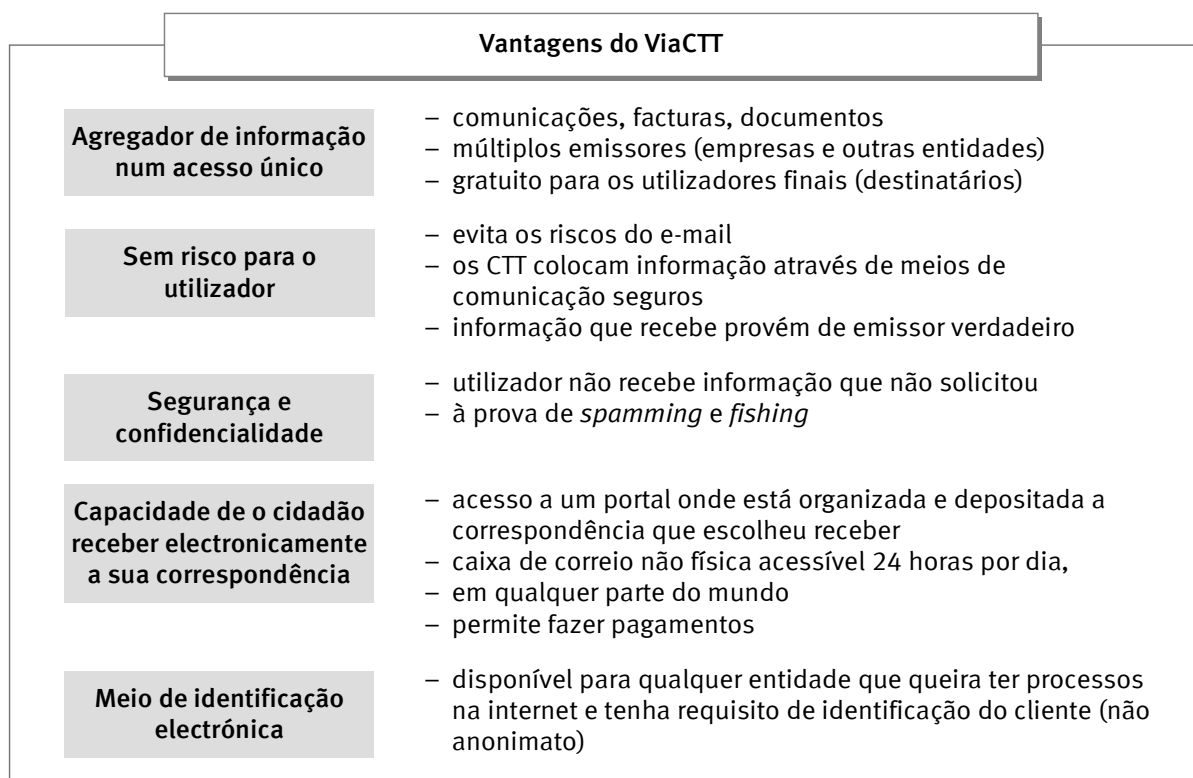


Figura 14

O sucesso deste serviço está dependente quer da adesão dos clientes finais quer da de entidades expedidoras de correio. O recurso à utilização do ViaCTT tem múltiplos benefícios (Figura 15).

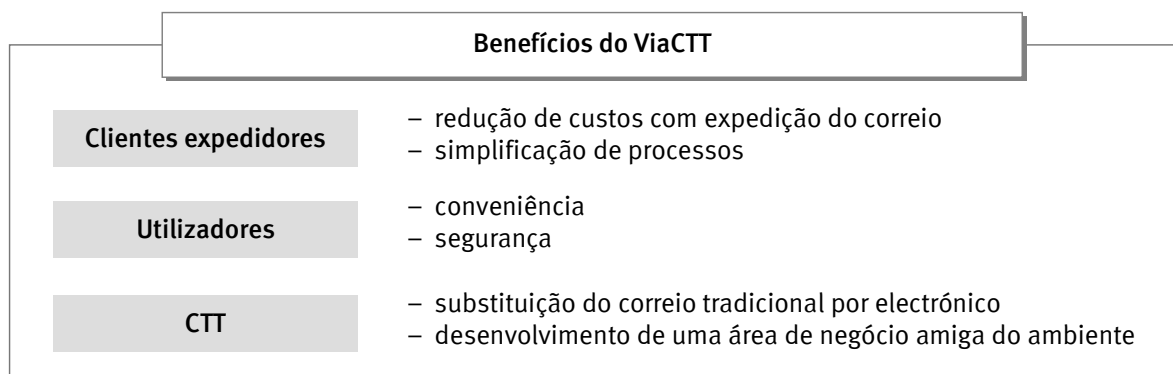


Figura 15

No final de 2009 estavam registados mais de 129 mil utilizadores, em linha com as expectativas se se considerar o carácter inovador do serviço e as actuais características de literacia digital e acesso à internet da população portuguesa.

Existe consciência das suas vantagens por parte das empresas expedidoras de correio, tendo aderido alguns dos maiores *billers* no Continente e nas Regiões Autónomas, nomeadamente nos sectores de actividade das telecomunicações, *utilities* e banca. Contrariamente ao expectável de

início, não se registou, até ao final de 2009, a adesão dos serviços da administração pública central do Estado, com excepção do MAI (Ministério da Administração Interna), onde o ViaCTT permite que o cidadão possa fazer no portal do MAI a sua queixa sem se deslocar às autoridades policiais para o efeito. Esperam-se neste âmbito múltiplos progressos já no início de 2010.

É objectivo da ViaCTT alargar o leque de entidades aderentes e aumentar o número de cidadãos que passam a receber o seu correio em formato digital através deste serviço.

Destacam-se os principais factos ocorridos em 2009:

- Conclusão dos desenvolvimentos informáticos com o parceiro AIRC – Associação de Informática da Região Centro, que permitiu facilitar a integração tecnológica de novas entidades no serviço ViaCTT, nomeadamente Câmaras e Empresas Municipais;
- Adesão de 4 novas entidades: FAGAR - Faro, Gestão de Águas e Resíduos, E.M., INOVA – Empresa de Desenvolvimento Económico e Social de Cantanhede, E.M. (inclui Gestão de Águas e Resíduos), CMAH – Município de Angra do Heroísmo e DGCI – Direcção Geral de Contribuição e Impostos;
- Continuação do protocolo de cooperação entre as iniciativas e-escola do Fundo Social de Inovação e a ViaCTT, no sentido de promover e facilitar a adesão à ViaCTT, para todos os candidatos abrangidos pelo programa;
- Criação de um conjunto de novas capacidades especialmente dedicadas às PME's, com o principal objectivo de possibilitar a este segmento a entrega de documentos em formato electrónico (incluindo a factura electrónica), sem que para isso exista a necessidade de aquisição de recursos e sistemas informáticos específicos;
- Desenvolvimento de componentes tecnológicas (conectores) aplicável ao segmento empresarial (B2B), para permitir o acesso de sistemas do utilizador receptor à sua caixa postal electrónica no sentido de possibilitar a automatização na obtenção massiva do correio electrónico ViaCTT;
- Concepção de um novo modelo de comercialização da ViaCTT que será operacionalizado no início de 2010. A principal alteração face ao modelo vigente assenta na desagregação do serviço prestado em camadas, distinguindo o serviço base das diferentes componentes de serviço de valor acrescentado, com o respectivo reflexo ao nível do tarifário.

- **Informação Geográfica Postal**

O sistema de informação geográfica SIG Postal dos CTT foi galardoado em 2009 com o Prémio Projecto SIG 2009, no 7º Encontro de Utilizadores ESRI – *Environmental Systems Research Institute* - Portugal (EUE 2009), distinguindo-se a sua excelência, inovação e visão. Segundo a ESRI trata-se de «uma solução que permite a gestão integrada da base nacional de endereços, dos códigos postais e da caracterização geográfica do território, contribuindo de forma inequívoca para o desenvolvimento do país».

O projecto SIG Postal visa posicionar a oferta dos CTT como prestador de serviços de índole geográfica e *data quality*, com competências em termos de análise espacial nas áreas do geo-marketing e *business/location intelligence*.

Os CTT lançaram, no final de 2007, um conjunto de serviços de caracterização territorial com enfoque na localização geográfica do código postal – **serviços geoIndex**. Posicionaram-se como fornecedor de dados geográficos (produção de informação geo-referenciada digital) e como prestador de serviços para necessidades específicas do mercado (optimização de rotas, identificação de mercados potenciais, serviços de geo-marketing).

Os serviços geoIndex disponibilizam um conjunto de soluções que, através da manipulação de dados de fontes internas e externas, permitem customizar a oferta e ir ao encontro das necessidades dos clientes: geoIndex, geoIndex plus, geoIndex locate, geoIndex enterprise e geoIndex marketing.

Em 2009 foram implementadas melhorarias qualitativas e quantitativas na actual oferta:

- Actualização da cartografia CTT, pela aquisição de nova cartografia base de eixos de via para o território nacional;
- *Upgrade* à aplicação de gestão de códigos postais com recurso à componente geográfica; é um repositório da informação postal e geográfica dos CTT, com *interfaces* para aplicações relacionadas com a distribuição e tratamento de correio; com constante actualização gráfica e toponímica é a base indispensável aos serviços de informação geográfica geoIndex;
- Comercialização dos serviços geoIndex marketing, que permitem organizar, incorporar e processar geograficamente dados relacionáveis, ferramenta na definição e planeamento de estratégias comerciais e de marketing dos clientes; estes serviços de geo-marketing são

solicitados por clientes de áreas tão distintas como a banca, comunicações, saúde, seguros, cartografia e navegação automóvel, publicidade, desporto e administração pública local;

- Prestação de serviços de *data quality* de validação e normalização de bases de dados de endereços;
- Lançamento do **serviço geocontacto**, um serviço de distribuição selectiva de objectos publicitários (folhetos, amostras, etc.) em fracções geográficas com uma população residente com uma determinada caracterização socio-económica; esta nova linha de correio publicitário permite a distribuição de campanhas com uma maior precisão, uma vez que tem associada informação que garante a cobertura dos consumidores com o perfil pretendido, ou seja aqueles com maior propensão à resposta.

Os serviços de geo-marketing têm sido frequentemente solicitados, nomeadamente no âmbito de estudos *tailor made*, nas áreas temáticas do geo-marketing, *routing* e geo-referenciação de eventos, com solicitações dos clientes ao nível da segmentação de mercado, zonas de potencial consumo, planos de expansão geográfica e levantamentos de informação geográfica no terreno.

Os principais clientes provêm de sectores tão distintos como a banca, telecomunicações, saúde, educação, distribuição e logística, publicidade e marketing e Administração Pública.

Durante 2009 é de salientar, o contrato estabelecido com a AMA – Agência para a Modernização Administrativa, em que os CTT são fornecedores de informação de suporte à qualificação de moradas, no âmbito do Ciclo de Vida do Cartão do Cidadão. Para além da AMA, a informação dos CTT suporta os serviços de *front-office* e *help desk* do Cartão de Cidadão do IRN - Instituto dos Registos e Notariado e as equipas técnicas dos organismos envolvidos, designadamente o ITIJ - Instituto das Tecnologias de Informação na Justiça, a DGITA - Direcção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros, a ACSS -Administração Central de Sistemas de Saúde, o II - Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social e a Administração Eleitoral responsável pela gestão do Sistema de Informação e Gestão do Recenseamento Eleitoral.

Para 2010 está previsto o lançamento do **serviço GEO10** – geo-referenciação e caracterização de portas, que consiste no levantamento geográfico, no terreno, de portas e respectiva caracterização, cuja finalidade é obter uma base de dados nacional de endereços geo-referenciada e qualificada. Baseado no conhecimento toponímico e de identificação de portas que os carteiros detêm do território, o GEO10 tem como objectivo global aumentar a competitividade na área dos serviços de



informação geográfica. Numa perspectiva interna, permitirá a melhoria constante da codificação postal e do respectivo impacto no ciclo operativo, relacionado com a automatização do correio e numa perspectiva externa, possibilitará a definição de novos produtos e serviços geográficos.

A prazo será desenvolvido o portal geográfico dos CTT para dar suporte a produtos e serviços geográficos *on line* (*geo webservices*).

#### • Distribuição empresarial

No contexto da liberalização integral do sector postal torna-se premente promover as iniciativas adequadas à fidelização dos clientes estratégicos. Estes constituem um pequeno conjunto de clientes do qual depende uma percentagem significativa da receita dos CTT, ou seja, aqueles que por si só podem colocar em causa a sustentabilidade do negócio.

Na sequência da criação do Centro de Correio Empresarial de Pinheiro de Fora, que promoveu excelentes resultados através de um aumento da capacidade operacional dos CTT e a subsequente melhoria na qualidade de serviço prestado, o sistema de distribuição empresarial foi lançado com o objectivo de aumentar a competitividade e garantir qualidade aos clientes estratégicos.

Tem em consideração o papel de expedidor e receptor de correio dos clientes estratégicos, permitindo ocupar o espaço que com a liberalização será o foco de entrada de um novo operador.

A oferta de um serviço integrado é uma vantagem competitiva num cenário de mercado liberalizado. A solução definida coloca o cliente no centro das preocupações, tendo em conta uma visão integrada do cliente estratégico, como expedidor e receptor, proporcionando-lhe um melhor serviço, com o fim último da sua fidelização (Figura 16).

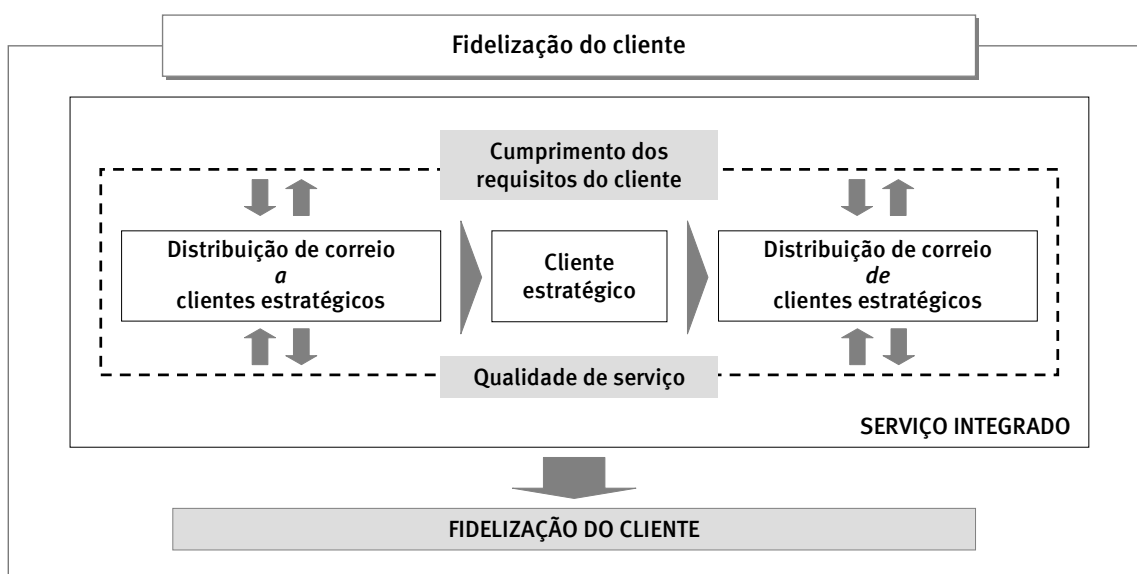


Figura 16

As premissas preconizadas, para além das actividades operacionais de produção, aceitação, tratamento e distribuição, têm implícito que a gestão comercial zela pelo cumprimento dos requisitos operacionais por parte dos clientes que o optimizam. No intuito de melhor servir estes clientes, poderão existir zonas que, em função das suas características, viabilizem uma distribuição segmentada para os clientes estratégicos (Figura 17).

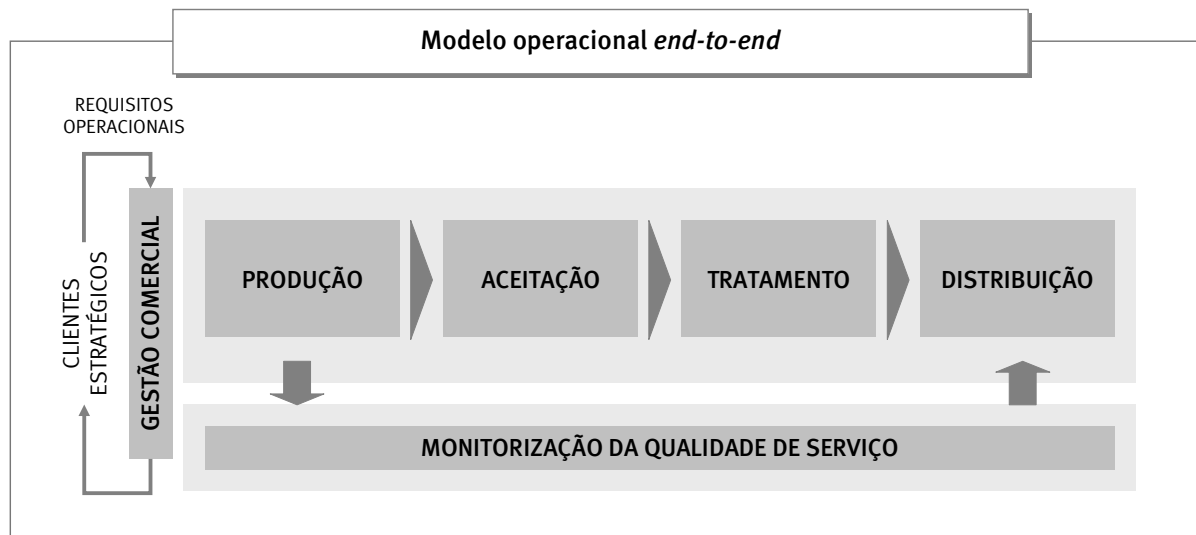


Figura 17

A qualidade de serviço percebida e a resposta às necessidades crescentes dos clientes contribuem para o nível de eficiência e capacidade de adaptabilidade da empresa, sendo factores diferenciadores num ambiente concorrencial. O controlo da qualidade de serviço implica a monitorização de um conjunto de variáveis, que devido à sua influência são consideradas críticas:

- Padrão de qualidade de serviço assumido no Convénio;
- Requisitos acordados com os clientes;
- Padrão de demoras de expedição entre áreas.

O cumprimento destes requisitos em toda a cadeia de valor será controlado por um novo processo de “Monitorização da qualidade de serviço – novos instrumentos”, definido no âmbito deste projecto.

No primeiro trimestre de 2009 foi aprovada a metodologia de implementação que irá decorrer, de forma faseada na Grande Lisboa, Grande Porto e outras zonas até final de 2010. Arrancou, em Agosto de 2009, em Lisboa, estando actualmente já implementado em 13 códigos postais, que representam 2/3 da cidade.

Desde Agosto foram conferidos e aceites 210 milhões de objectos, tratados (indexação e divisão) 179 milhões de objectos, distribuídos pela rede complementar 4,4 milhões de objectos e sequenciados automaticamente 37 milhões de objectos.

Na implementação têm vindo a ser diagnosticadas as necessidades específicas dos clientes estratégicos, nas principais áreas de concentração de Lisboa e Porto, potenciando uma oferta feita à medida, que passa pela eficiência da operação e pelo controlo rigoroso da receita (*revenue assurance*). As soluções apontam para a implementação de um “correio mais inteligente” e para a integração da distribuição física com outros elos da cadeia de valor do Grupo CTT.

O correio inteligente é uma plataforma tecnológica suportada na utilização de um código inteligente, que permite gerir e monitorizar um conjunto adicional de informação associada a cada objecto postal. Esta inovação facilitará a optimização dos processos de controlo e de *reporting* em função das necessidades contratuais com o expedidor, além de aumentar as taxas de automatização operacional. As possibilidades de actuação são múltiplas, com serviços adicionais como o tratamento de facturas, de RSF, de avisos de recepção, de questionários, de correio interno, ou a recolha de contratos, entre outras. A implementação do projecto implicará investimentos em software e formação, mas será um passo essencial para aumentar o grau de fidelização dos clientes, podendo no futuro a aposta ser alargada também às Grandes Contas e PME.

### 7.1.3 Rede de serviço ao cliente

O Grupo CTT é constituído por um leque alargado de empresas. Para reforçar a presença comercial dos CTT junto dos grandes clientes foi criada, em Março de 2006, a figura do *key account manager* (KAM) responsável pelas vendas e assistência aos grandes clientes, promovendo todas as competências de negócio oferecidas pelas diversas empresas do Grupo, através de uma oferta global que abarca os serviços postais, financeiros, de correio expresso, de correspondência não endereçada, de *printing* e *finishing* e de gestão documental.

Em Maio de 2008 foi criada a Direcção Grandes Clientes, que engloba os *key account* e as Grandes Contas, competindo-lhe coordenar a actividade comercial do Grupo CTT, numa lógica de oferta global de serviços e produtos, de forma a garantir a integração e a complementaridade das diferentes equipas de vendas.

Os *key account managers* são responsáveis por 48 clientes estratégicos segmentados por sectores de actividade: venda à distância, grande distribuição, editores, banca e seguros, banca de crédito ao consumo, telecomunicações, *utilities* e Estado.

Pretende-se consolidar esta organização por forma a captar o potencial de negócios e a assegurar a fidelização dos clientes, proporcionando qualidade de serviço ajustada às suas necessidades e aos preços em presença.

As Grandes Contas distribuem-se por 17 gestores, localizados em Lisboa, Porto, Coimbra e Faro. A sua carteira de clientes é constituída por cerca de 405 contas repartidas por 16 segmentos: automóvel, banca e seguros, comércio, editores, ensino, Estado, farmacêutico, grande distribuição, indústria, marketing directo, OAF (Organizações, Associações e Fundações), serviços, telecomunicações, transportes, *utilities* e venda à distância.

A Direcção Clientes Nacionais e as Direcções Regionais dos Açores e da Madeira gerem os processos de atendimento, de distribuição e de venda directa e constituem a maior rede de proximidade a nível nacional. A empresa tem valorizado este importante activo, vocacionando-o para uma plataforma de conveniência e multi-serviço de elevada qualidade e potenciando o seu volume de vendas, com observância das obrigações de serviço universal.

Este modelo de funcionamento reforça a aposta nas competências e capacidades dos responsáveis locais e simultaneamente a sua responsabilização pela obtenção de resultados operacionais e económicos.

A estratégia de negócio assenta em dois vectores fundamentais:

- Desenvolvimento do negócio promovendo a excelência da operação e maior qualidade de serviço resultantes da maior proximidade e conhecimento dos clientes, garantindo níveis acrescidos de produtividade;
- Criação e desenvolvimento de negócios e serviços de conveniência, assumindo a vocação do atendimento local como “motor” de um negócio de retalho, além do serviço postal.

A gestão da rede de serviço ao cliente tem como prioridades:

- O aumento da receita gerada por cliente, promovendo produtos e serviços de maior valor acrescentado e realizando campanhas promocionais e animação dos pontos de venda;
- A partilha de sugestões e disseminação de boas práticas;

- A realização e controlo de campanhas promocionais e animação dos pontos de venda, desenvolvendo produtos e serviços de maior valor acrescentado para cativar e fidelizar os clientes;
- A inovação e modernização tecnológica, através da implementação de diversas acções, no âmbito da racionalização e actualização dos processos, melhorando os níveis de prestação do serviço;
- A maior aproximação aos clientes, proporcionando-lhes uma oferta segmentada dos produtos e serviços às suas necessidades, alargando o portefólio de produtos disponíveis nas EC, numa lógica de conveniência e proximidade;
- O desenvolvimento do negócio de retalho, destacando-se os seguintes produtos e serviços:
  - através da solução PayShop, o serviço de carregamento de telemóveis em todas as EC e na rede de terceiros;
  - disponibilização em 485 EC do serviço de certificação de fotocópias;
  - disponibilização *on-line* da movimentação de certificados de aforro em 200 EC;
  - disponibilização do serviço *Western Union* transferência de fundos urgente em 770 EC;
  - venda de produtos de papelaria, livros, cartões de todas as ocasiões e produtos de *merchandising*;
  - comercialização da bilhética de espectáculos;
  - comercialização de telemóveis e cartões SIM com a marca Phone-ix;
  - comercialização de lotarias em parceria com a Casa da Sorte.

No final de 2009 a rede de serviço ao cliente era constituída por 900 estabelecimentos postais (859 EC, 18 balcões exteriores de correio, 12 estações móveis e 11 lojas de parceria), 362 centros de distribuição postal, 1 990 postos de correio e 3 324 postos de venda de selos, estas duas últimas categorias a operar sob a responsabilidade de terceiros, nomeadamente a cargo das Junta de Freguesia, mediante contratos de prestação de serviços ou de revenda, e 16 655 marcos e caixas para recolha dos objectos postais.

A oferta de serviços, em regime de livre serviço e acessíveis em alguns casos 24 horas por dia, é completada com 633 máquinas automáticas de venda de selos e 34 máquinas automáticas de venda de produtos postais.

Em 2009 deu-se continuidade ao projecto de expansão de certificação dos serviços de atendimento e da distribuição, pela marca internacional SGS ICS, a nível nacional, incluindo as regiões autónomas. No final de 2009 existiam 229 centros de distribuição postal certificados e 316 estações de correio certificadas.

Prosseguiu o programa de reconhecimento das equipas do atendimento e da distribuição, com o objectivo de premiar as melhores equipas das EC e dos CDP que demonstraram empenho em atingir os objectivos de qualidade, redução de custos e aumento de receita.

Contribuindo para a melhoria da imagem externa e interna da empresa, das condições de trabalho e das condições proporcionadas aos clientes, salienta-se a realização de um investimento de cerca de 4 M.€ em obras de remodelação, conservação e reinstalação dos estabelecimentos postais.

### **Contact center**

Os CTT, pelo 4º ano consecutivo, foram finalistas do Troféu Call Center, sendo considerados um dos melhores *players* do mercado na categoria “Qualidade de Serviço e Melhor Profissional de Call Center” – Empresas com Gestão Própria, pela Revista *Call Center Magazine* e IFE - *International Faculty for Executives*.

A forma como os clientes se relacionam com as empresas, tem vindo constantemente a alterar-se. O contacto físico tem vindo a perder terreno para acessos cada vez mais “remotos”. A conveniência acaba por ser o elemento, fundamental, subjacente ao desenvolvimento dos *contact centers* e das áreas de “serviço ao cliente”.

Verificou-se, em 2009, uma diminuição da procura do canal telefónico (-14%) e um acréscimo do canal *email* (37%). Foram atendidas cerca de 733 mil chamadas/processos e respondidos cerca de 92 mil emails/processos. No canal telefónico a percentagem de chamadas atendidas até 60 segundos de espera foi de 96%; no canal *email* o tempo médio de resposta situou-se em 22 horas.

Verificou-se no canal telefónico uma diminuição da procura de todas as funcionalidades disponíveis. No canal e-mail aumentou a procura sobre as informações gerais, o serviço internacional, o Phone-ix e a ViaCTT e diminuíram as reclamações e a loja virtual, o que evidencia a tendência de aumento de utilização da internet em detrimento do telefone em determinadas funcionalidades como a ViaCTT e o Phone-ix.

2009 foi marcado pela entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, que aprova o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*), vindo estabelecer novas regras com objectivo de assegurar a eficiência na prestação do serviço de *call center* e a salvaguarda do direito à informação por parte do consumidor.

Neste sentido, as medidas previstas por este novo regime jurídico exigiram a realização de alguns investimentos por parte dos CTT e do *outsourcer*, tendo em vista a adaptação aos novos processos, incluindo o desenvolvimento, adaptação, operação, manutenção e controlo dos sistemas e infra-estruturas tecnológicas, a gravação das chamadas e o redimensionamento e formação dos recursos humanos.

Paralelamente, o ano foi pautado por um conjunto de acções com vista à melhoria contínua da qualidade do serviço prestado, nomeadamente:

- Implementação de um novo sistema de avaliação de qualidade em parceria com o *outsourcer*, que tem proporcionado várias melhorias, nomeadamente ao nível da informação disponível nos *scripts* dos CTT, na agilização de processos e no envolvimento dos comunicadores;
- Lançamento de um novo sistema de formação em parceria com o *outsourcer*, que envolveu actualizações ao plano de formação, no que respeita a conteúdos e metodologias de trabalho, complementadas com um sistema de medição de eficácia (contínuo);
- Criação de um plano de melhoria da loja virtual e aperfeiçoamento do sistema de incentivos à venda de produtos através do *contact center*.

#### **7.1.4 Operações**

As actividades desenvolvidas na área das operações - que engloba o tratamento e os transportes - tiveram em vista a melhoria da qualidade de serviço, o aumento da eficiência e da produtividade dos recursos.

Em 2009 foram divididos automática e diariamente para giros 2,6 milhões de envios (+1 % do que em 2008). Cerca de 1,4 milhões (+19%) foram sequenciados (porta a porta) automaticamente para 4 174 giros (+9,8%) de 158 CDP, que representam 79% de toda a actividade da distribuição.

---

Das iniciativas desenvolvidas no **tratamento** destacam-se:

- Alargamento da capacidade de *track & trace* de cartas com código de barras de cliente a mais de 90% do parque de máquinas;
- Implementação de melhorias no sistema OCR - *Optical Character Recognition*, permitindo uma maior integração da informação, melhores taxas de leitura (com consequente diminuição de rejeições em 20%) e elevando os níveis de automatização;
- Implementação de instrumentos de medida e diagnóstico de endereços rejeitados, o que potencia a melhoria dos endereços;
- Flexibilização da videocodificação de imagens de endereços rejeitados com teletransmissão de imagens entre centros de tratamento automatizados instalados em Vila Nova de Gaia, Coimbra e Lisboa (videocodificação remota);
- Implementação da divisão manual ao giro nos CDP das Regiões Autónomas e no centro de tratamento da Madeira;
- Revisão do modelo de tratamento automatizado das devoluções e reexpedições: reformulação da forma de expedição das devoluções através da melhoria do seu processo de automatização e das reexpedições através do início da sua automatização;
- Início do processo de mecanização dos registos;
- Reformulação do processo de produção do plano de sequenciamento, de forma a otimizar os fluxos de informação, agilizar o trabalho reduzindo o tempo de resposta às necessidades em termos de sequenciamento automático;
- Desenvolvimento de novo modelo de tratamento de grossos e maços, com utilização de processo mais eficiente e inovador em modelo centralizado e com recurso ao *outsourcing*;
- O novo **centro operacional de correio do Norte (COC-N)**, que constitui uma das grandes apostas da empresa para enfrentar a liberalização total do mercado postal, permitirá uma maior flexibilização das operações de tratamento, transporte e distribuição e incluirá na sua construção e manutenção a adopção de critérios de minimização de efeitos negativos sobre o ambiente e de racionalização de energia.

O investimento de cerca 15 milhões de euros, autorizado pelo accionista por deliberação social unânime por escrito de 27 de Novembro de 2008, constitui o maior projecto de investimento dos



CTT, em termos de dimensão e impacto, neste futuro imediato e enquadra-se na estratégia global de melhoria da qualidade e da eficiência e na política dos investimentos dos CTT para o triénio 2008-2010.

O centro é construído de raiz, perfeitamente adequado às necessidades específicas dos serviços postais, e irá acolher a unidade operacional das Devesas, incluindo ainda a instalação de delegações do norte de empresas do Grupo, além de um balcão para clientes empresariais. Com localização na zona industrial da Maia, o futuro COC-N será responsável pelo tratamento de correio de todo o norte do país, por onde irão passar uma média diária de 1,5 milhões de objectos postais, num edifício com 19 mil metros quadrados onde irão trabalhar cerca de 400 pessoas. Sob a sua área de influência tem 105 centros de distribuição postal e centros de apoio à distribuição. A recolha de correspondência é feita em mais de 300 pontos de paragem e directamente em 50 clientes, uma tarefa que implica um percurso diário de 24 mil quilómetros.

Este novo centro além de racionalizar as operações de tratamento, transportes e distribuição dos Correios e criar condições favoráveis para aumento da produtividade, proporcionará o aproveitamento das sinergias entre as empresas CTT e as suas participadas, instaladas neste mesmo espaço industrial. De modo igualmente importante, vai permitir a melhoria das condições de segurança e ambiente de trabalho, bem como a oferta de um serviço com ainda maior qualidade aos clientes.

Em termos de sustentabilidade e eficiência energética, este projecto constitui um marco assinalável, tendo tudo sido previsto ao pormenor para o dotar das melhores condições de resposta em termos ambientais. A começar pela orientação da sua implantação no terreno, estudada de forma a aproveitar da melhor maneira o movimento solar, de modo a proporcionar poupanças de energia, boa ventilação e iluminação dos espaços interiores. A construção reger-se-á por princípios como o da preferência por materiais produzidos próximo da localização do edifício, de modo a reduzir os gastos energéticos com o transporte. Haverá lugar ao aproveitamento das águas pluviais para o reforço dos sistemas de rega e outros consumos de água não potáveis. No capítulo da iluminação, as zonas operacionais receberão luz natural através de clarabóias em vácuo com reflectores que permitirão a entrada da luz natural sem efeitos nocivos na climatização, a que se juntam sistemas que equilibram os níveis de iluminação artificial. A climatização será feita com recurso a uma central de aquecimento de água através de colectores solares. As unidades de tratamento de ar, que servem a zona

operacional, serão equipadas com um sistema de *free-cooling*, que em condições favoráveis do ar exterior (temperaturas abaixo dos 20°C) permite aumentar o ar de renovação, conseguindo a climatização do edifício sem recurso à produção de água fria. Nas áreas administrativas, um moderno sistema de unidades de rodas térmicas permitirá a renovação do ar com uma redução relevante de consumo energético. Os arranjos exteriores prevêm a preservação em parte da vegetação existente e a plantação de espécies típicas da flora local ou outras adaptadas às condições do local. A pavimentação exterior será permeável ou semi-permeável, de modo a garantir a recarga dos aquíferos.

A construção do COC-N foi submetida a concurso internacional, realizado em 2009, publicado em Diário da República e no Jornal Oficial da União Europeia.

Em 28 de Julho, numa cerimónia oficial que contou com a presença do Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações e do Secretário de Estado Adjunto das Obras Públicas e Comunicações, os CTT apresentaram o projecto do novo Centro e colocaram simbolicamente a primeira pedra desta obra que arrancou no início de Agosto de 2009 e que se prevê que esteja finalizada em Novembro de 2010.

No âmbito dos **transportes** salientam-se as seguintes realizações:

- Optimização da rede de transportes, com reajustamento da capacidade instalada em função dos fluxos dos diferentes produtos e tendo em conta os processos de optimização na distribuição e no tratamento;
- Monitorização e melhoria da rede de encaminhamento internacional através da criação de novas rotas e desenvolvimento de acordos de nível de serviço (*service level agreements*);
- Maior Interacção com os transportadores postais nacionais e internacionais (*handlers*) com vista a melhorar a capacidade disponível;
- Ajustamento da rede de transportes para adequação às campanhas de grandes clientes, planos de contingência e nova legislação laboral;
- Desenvolvimento dos diversos módulos da nova aplicação de gestão de transportes – SIGEST;
- Preparação do processo de implementação do sistema de controlo automático de selagem;
- Realização de acções de formação no âmbito da prevenção da sinistralidade e reciclagem de condutores (condução ecológica e defensiva) e técnica (formação em logística). Em 2009 a taxa

de sinistralidade rodoviária foi reduzida para o melhor valor desde que há registo (20,5 acidentes por milhão de quilómetros);

- Adopção de equipamentos de protecção individual dos trabalhadores (coletes de alta visibilidade);
- Alteração do formato dos rótulos de contentor, reciclagem dos rótulos dos contentores e cassetes para redução do consumo de papel;
- Conclusão da auditoria energética à frota dos transportes, iniciada em 2008, e definição do plano de racionalização de consumos de energia, incluindo o recurso a fontes de alimentação alternativas.

### 7.1.5 Filatelia

No ano de 2009, os CTT prosseguiram a orientação de conciliar tradição e inovação, idoneidade e óptica de marketing, tendo presente que o selo, para além do valor intrínseco como objecto postal, é elemento privilegiado de expressão cultural e artística, principal objecto de coleccionismo e símbolo da soberania nacional.

Através de um conjunto de 24 emissões filatélicas, totalizando 86 selos e 22 blocos filatélicos, foram comemorados acontecimentos, evocadas personagens, celebradas efemérides, assinaladas campanhas que marcaram de forma original a história nacional de 2009. Concretamente, foram registados em selo dois importantes vultos da história e da cultura portuguesa: o escritor Soeiro Pereira Gomes e o pintor Henrique Pousão. Nas “Datas da história” evocaram-se os 800 anos da Instituição da Ordem dos Frades Menores (franciscanos). Um acontecimento Internacional de grande relevo, “10 anos do Euro” foi também ilustrado em selo com a colaboração do Banco de Portugal.

O primeiro livro temático editado em 2009 – “Cerâmica farmacêutica e a arte de curar” – é uma recolha de preciosidades do Museu Nacional da Farmácia, escrito pela Dr<sup>a</sup> Paula Basso. Aproveitando a realização de mais um Festival Internacional do Puro Sangue Lusitano, dedicado ao cavalo lusitano – o mais antigo cavalo de sela do mundo, remontando as origens da sua raça há mais de 5 000 anos -, os CTT emitiram uma série de selos evocativa, representando as mais importantes actividades equestres por eles protagonizadas. Os 200 anos do nascimento de Charles Darwin, pai do evolucionismo naturalista, foram assinalados dadas as enormes consequências das suas descobertas na nossa vida diária.

No âmbito das preocupações ambientais e de defesa da biodiversidade, a que os CTT têm dado grande relevo, saliente-se a emissão sobre as lagoas dos Açores, um habitat de grande beleza natural e uma zona de reprodução de muitas espécies endémicas actualmente ameaçadas de extinção e que, por esse motivo, são alvo de medidas especiais de protecção. E ainda sobre os frutos tropicais e subtropicais da Madeira, fonte de riqueza económica e de beleza estética desta região.

Também a monumental herança africana que soubemos resguardar como resultado de 500 anos de encontro de culturas, tanto na costa ocidental de África como na oriental, deu origem a uma emissão de selos e a um livro temático: “Herança africana em Portugal”, da especialista Professora Doutora Isabel de Castro Henriques.

A tradicional emissão “Aqui Há Selo” cujos temas (juvenil e adulto) são seleccionados por votação através do portal dos CTT na internet, foi glosada este ano através das propostas “Ciência em Portugal” e “Tabuada”.

Na senda das populares emissões filatélicas dedicadas à gastronomia – das quais Portugal e os CTT foram pioneiros mundiais, em 1998 – executou-se um conjunto de selos sobre “Gastronomia dos países lusófonos” a integrar no livro “Sabores da lusofonia com selos”.

As antigas relações entre Portugal e a Turquia levaram à realização de uma emissão conjunta sobre cerâmica tradicional Iznik e lusitana – lançada em ambos os países por ocasião da visita de Estado do Presidente da República Portuguesa à Turquia.

Do ponto de vista da filatelia de tema religioso o ano de 2009 conteve dois momentos: a série comemorativa dos “50 anos do santuário do Cristo-Rei”, lançada no próprio monumento em presença das mais altas individualidades religiosas portuguesas e estrangeiras e ainda a emissão evocativa da “Canonização do beato Nuno de Santa Maria”.

No ano em que se recorda o décimo aniversário da morte de Luís Villas Boas, os CTT dedicaram uma emissão de selos ao jazz. A figura daquele ex-trabalhador dos CTT (fiscal auxiliar de rádio), que muitos consideram o pai do jazz em Portugal, ilustra a peça central desta colecção, um bloco filatélico que mostra também a sede do Hot Club de Portugal fundado por Villas Boas e integra um selo com uma das suas primeiras formações, o Quarteto Hot Club. Para além deste bloco, a emissão é composta por selos ilustrados com reproduções de cartazes dos principais festivais de jazz que decorrem habitualmente em Portugal.

Os “900 anos do nascimento de D. Afonso Henriques”, data maior para a historiografia portuguesa, foram comemorados em Viseu e Guimarães com especial relevo. Nessas cidades os CTT tiveram presença com a emissão dedicada a este evento e com carimbos comemorativos especiais, um dos quais foi apostado pelo Presidente da República.

Por fim, assinale-se a emissão Europa, que as administrações postais pertencentes à PostEurop (organismo postal de quarenta países europeus) lançam no Dia da Europa, o dia 9 de Maio, e tem a particularidade de se submeterem a uma temática comum; o tema escolhido para este ano foi “Astronomia”, lembrando Galileu Galilei e a sua cruzada em prol do conhecimento científico.

A emissão sobre o “Pão tradicional português”, dividiu por várias regiões do país as mais características propostas de panificação local, muitas delas com centenas de anos de existência. A emissão dos “Vultos da história e da cultura” dedicou-se ao teatro português, logo seguida pela série comemorativa que homenageava o “Palácio de Belém”, os seus interiores e as suas peças de decoração. A emissão conjunta com a República Islâmica do Irão “Águias pesqueiras” foi lançada no mesmo dia, em 21 de Setembro, em ambos os países, durante uma cerimónia em que estiveram presentes embaixadores e membros do conselho de administração dos operadores postais de Portugal e da República Islâmica do Irão.

A emissão sobre os “Selos e os sentidos” incluiu, pela primeira vez no mundo em uma única emissão, selos com sabor (a baunilha), com cheiro (a café), com impressão tátil, com mudanças de cor face à incidência de luz e também em Braille.

A emissão dedicada ao centenário da República Portuguesa louvou as “Mulheres da República”, aquelas que pelas actividades cívicas se destacaram nos alvares da 1ª República Portuguesa.

O ano terminou com duas emissões de selos: a dedicada ao “Correio escolar” e outra que evocava o espírito da quadra natalícia “Natal 2009”.

Entre os livros temáticos lançados de destacar: o “Observatório Real de Marinha” da autoria do Comandante Estácio dos Reis, o livro sobre o “Palácio de Belém” de Diogo Gaspar e de Teresa Santaclara, director e historiadora do Museu da Presidência da República, “Sabores da Lusofonia” de David Lopes Ramos, uma abordagem da diáspora portuguesa à mesa, explicando as influências recíprocas nas gastronomias de Portugal e dos países que encontrámos durante os Descobrimentos.

De referir ainda as edições do “Livro anual Portugal em selos 2009”, o livro infantil “Meu álbum de selos” e uma agenda para 2010 dedicada ao tema da biodiversidade, acompanhando o facto de ser exactamente 2010 o Ano Internacional da Biodiversidade apontado pela Organização das Nações Unidas.

#### **7.1.6 PostContacto – Correio Publicitário, Lda.**

A PostContacto é a empresa responsável pela gestão do correio não endereçado no Grupo CTT.

Segundo o último estudo de mercado efectuado, em 2008 a PostContacto reforçou a liderança destacada deste mercado extremamente concorrencial, com quotas estimadas de 48,5% em valor e 37,2% em volume, onde o sector de retalho generalista e especializado se destaca enquanto cliente com cerca de 77% do volume total de folhetos distribuídos, seguido pelos serviços e instituições. Estima-se que o valor deste mercado ronde os 29 milhões de euros. Em 2008, e contrariamente ao sucedido no quinquénio anterior, houve retracção no mercado, com decréscimo de 7% quer em valor, quer em volume.

Em 2009 a tendência de retracção do mercado manteve-se. A agressividade comercial dos concorrentes e a concentração do mercado no sector retalhista, tem tido reflexos não só na política de preços praticada, obrigando a reduzir margens, como numa maior exigência por parte dos clientes ao nível da qualidade de serviço e da disponibilização de informação detalhada e *on line* sobre as suas campanhas.

A PostContacto é o único operador universal de publicidade não endereçada, desenvolve a sua actuação em todo o território nacional e recorre a um modelo operativo extremamente flexível. Nas zonas litorais de maior densidade populacional, onde se situa a concorrência e onde há maior crescimento do negócio, a PostContacto possui rede de distribuição própria; no interior, subcontrata serviços à rede CTT. A distribuição de publicidade não endereçada nas caixas de correio domiciliárias e nos estabelecimentos comerciais é a sua principal actividade, mas tem vindo a diversificar a sua oferta de serviços, ao nível das entregas de publicidade em mão em locais pré-seleccionados, do correio semi-endereçado, da distribuição mediante lista de endereços e da distribuição de revistas em horário conveniente.

A empresa investiu na informatização do processo produtivo, na utilização de novas tecnologias para controlo da operação e *reporting* aos clientes e em formação visando garantir elevados padrões de qualidade de serviço.

Em 2009, o volume de negócios ascendeu a 13 430 euros (m.€) e os resultados líquidos atingiram 2 235 m.€, tendo sido distribuídos cerca de 574 milhões de objectos. O EBITDA ascendeu a 3,3 milhões de euros (M.€), correspondente a uma margem de 25%.

## 7.2 Expresso e encomendas

### 7.2.1 CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A.

A CTT Expresso é a empresa do Grupo que actua no mercado CEP (*courier, express and parcels*), em Portugal, disponibilizando aos seus clientes (empresas e particulares) serviços expresso de recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos e mercadorias, nacionais e internacionais, oferecendo em complemento soluções de logística integrada e serviços de estafetagem.

A CTT Expresso mantém a posição de liderança no mercado nacional com uma quota de mercado média, em Dezembro 2009, de 24,2%.

Em 2009 a CTT Expresso tornou-se a primeira empresa do Grupo a obter a certificação pelo triplo referencial das normas NP EN ISO 9001 e 14001 e OHSAS 18001, isto é, incluindo também higiene e segurança, para além da qualidade e gestão ambiental.

A CTT Expresso foi seleccionada, em 2008, como parceiro de logística do programa e.escolinhas com distribuição prevista de 500 mil computadores ao abrigo do Plano Tecnológico, aos alunos do 1º ciclo do ensino básico, numa operação que compreendeu a entrega em cerca de 4 000 escolas espalhadas pelo país. Durante o primeiro semestre de 2009 foi concluída esta acção que englobou toda a operação logística, desde a armazenagem, *picking*, acondicionamento e endereçamento dos equipamentos.

Das actividades realizadas destaca-se, ao nível da oferta de produtos e serviços, a dinamização do EMS Ilhas através do lançamento de tabela de preços mais competitiva para os envios do Continente para as Regiões Autónomas e vice-versa, entre Regiões Autónomas e dentro da mesma Região Autónoma.

Ao nível da comunicação salientam-se as seguintes acções:

- Campanha Institucional “Compromisso” – acção inédita contendo mupis espalhados por 7 cidades do país (Lisboa, Coimbra, Aveiro, Porto, Braga, Évora e Faro) com produtos reais em exposição, transportados, substituídos e colocados diariamente noutra cidade pela CTT Expresso e perante milhares de portugueses. Site [www.compromisso.com.pt](http://www.compromisso.com.pt);
- Campanha “Três em Linha com a CTT Expresso” dirigida à força de vendas da rede de estações de correio e postos de correio com o objectivo de aumentar as vendas do segmento ocasional;
- Acção de comunicação dirigida a clientes do sector bancário com a divulgação do novo sistema de rastreabilidade *on-line* das malas da rede banca;
- Participação como expositor em diversas feiras: Pró-Digital – 5º Salão Internacional de Impressão, Imagem, Comunicação Digital e Têxtil Promocional; PaperGift – Salão Internacional dos Artigos de Papelaria, Escritório, Escolares, Didácticos, Brinquedos, Brinde, Festas e Decoração; Expocosmética – 14º Salão Internacional de Cosmética, Estética e Cabelo; Logística Global - Feira de Logística, Transportes e Serviços;
- Presença da marca EMS e CTT Expresso no X Grande Prémio Internacional de ciclismo CTT nas 4 etapas através de um stand EMS no final de cada uma;
- Campanha de Natal dirigida ao segmento de clientes contratuais para promoção e divulgação do portefólio de soluções integradas para o envio de presentes de Natal com preços especiais;
- Campanha de embalagens (tabela de descontos 10 a 30%), em vigor até Dezembro 2009 para o segmento contratual;
- Patrocínio da 2ª conferência Logística nas PME “Inovação e Competitividade”, que se realizou em Castelo Branco, e da Enciclopédia Biodiesel, VidaEconómica.

Das medidas implementadas ao nível da melhoria da eficiência destacam-se:

- Expansão da área de logística integrada através da inclusão na rede operacional de um novo armazém especializado localizado na região Norte;
- Alargamento da área de intervenção directa aos códigos postais 3400 Oliveira do Hospital, 3420 Tábua e 3525 Canas de Senhorim, assegurado pelo Centro Operacional de Viseu;



- Entrada em funcionamento do sistema de auto-facturação que permite o controlo da facturação dos serviços de recolha e distribuição EMS e os prestados pelas empresas subcontratadas; início do alargamento à rede operacional da banca;
- Lançamento da fase de testes, do sistema de rastreabilidade das malas da rede da banca; em 2009 foram concluídos os desenvolvimentos de um portal dedicado à área de negócio banca com o acompanhamento do percurso de todas as suas malas *on-line*.

No domínio da melhoria da qualidade de serviço refiram-se as seguintes acções:

- Desenvolvimento de novos indicadores de gestão no portal interno de informação, que possibilitam à área operacional monitorizar *on-line* a distribuição e à área comercial a consulta de indicadores de tráfego por cliente;
- Conclusão do processo de aceitação do sistema de gestão de centros operacionais, promovendo melhorias significativas ao nível do controlo da entrada dos objectos no circuito produtivo e da validação de dados para facturação;
- Implementação de melhorias de integração nos módulos de recepção e expedição dos objectos entre a Tourline Express e a CTT Expresso, no âmbito do projecto Ibérico;
- Continuação do desenvolvimento de suporte informático para gestão financeira: ao sistema desenvolvido anteriormente para criar e monitorizar a produção das notas rectificativas, foram adicionados dois novos módulos - controlo de crédito e contencioso.

No domínio da responsabilidade social de destacar a parceria de cooperação com a Câmara Municipal de Loures, inserida no projecto “Parque Temático Energias Renováveis – Parque Urbano de Santa Iria da Azóia”, Concelho de Loures, através do patrocínio da construção de um moinho de vento no parque, que está disponível para a população em geral, e para o segmento escolar em particular uma vez que está vocacionado para a educação ambiental.

Em 2009, o volume de negócios da CTT Expresso foi de 96,9 M.€, -2,2% do que no ano anterior. O resultado líquido atingiu 9,0 M.€, +22,0% do que em 2008. O EBITDA ascendeu a 16,7 M.€, +5,8% do que no ano anterior, correspondente a uma margem de 17,0%.

### 7.2.2 Tourline Express Mensajería, S.L.U.

A empresa Tourline Express actua na área do correio expresso e encomendas urgentes, em todo o território espanhol.

A Tourline é a empresa do sector em Espanha que mais alargou o alcance da certificação na sua rede, abrangendo todos os seus centros operacionais. Actualmente cerca de 85% das delegações e 100% das plataformas logísticas, repartidas por todo o país, estão certificadas pela norma ISO 9001 pela AENOR – *Asociación Española de Normalización y Certificación*; a renovação ocorreu em Julho de 2009.

Em 2009 foram sedimentadas as sinergias entre a Tourline Express, em Espanha, e a CTT Expresso, em Portugal, com vista à oferta de um serviço integrado de encomendas e correio expresso no mercado ibérico; novos desenvolvimentos estão previstos para 2010.

Merecem destaque as seguintes iniciativas ao nível operacional:

- Lançamento de novos serviços: serviço 96h até 5kg e eliminação da restrição do número mínimo de 50 envios; melhoria do serviço de confirmação de entregas através de SMS que permite o cliente descarregar para o seu telemóvel o comprovante da entrega em tempo real; seguimento *on line* das recolhas através da aplicação Tourntrack;
- Harmonização do tarifário nacional da rede de franchisados;
- Continuação do desenvolvimento de projectos de sistemas de informação, que permitirão uma integração ao nível dos sistemas e processos de informação corporativos e a melhoria da oferta de um serviço ibérico integrado;
- Alargamento da instalação de sistemas de vídeo vigilância nas plataformas e lojas, garantindo uma maior segurança e integridade dos objectos que circulam na rede;
- Mecanização da plataforma de Barcelona que permitiu ganhos na eficiência, nas margens operacionais e na qualidade de serviço;
- Instalação em oito plataformas logísticas de módulos auxiliares para controlo do peso e do volume dos objectos;
- Dotação das 28 plataformas logísticas de um sistema de comunicação wi-fi que permite a recolha de informação dos envios para o sistema em tempo real (*online*).

Ao nível do marketing com o objectivo de reforçar a imagem e notoriedade, salienta-se:

- Renovação da linha de vestuário dos mensageiros e dos trabalhadores das lojas;
- Assinatura de um acordo com a Real Federação Espanhola de Futebol, que permite à Tourline Express a exclusividade no transporte urgente e na distribuição de encomendas da selecção espanhola de futebol; este patrocínio irá manter-se até ao final do Campeonato Mundial de 2010 na África do Sul;
- Inauguração da nova página corporativa na web, com um novo desenho, uma nova forma de navegação e novas funcionalidades, como sejam o seguimento dos envios para os destinatários ou o cálculo de tarifas;
- Introdução da assinatura “Como se o levasses tu mesmo”, visando o posicionamento dentro do sector como uma empresa próxima e de qualidade.

Ao nível da comunicação interna destacam-se:

- “Pequenos Almoços Tourline Express” realizados em Março e Outubro, acções de comunicação directa entre os franchisados e a Direcção da empresa;
- Reuniões de coordenação, com os dirigentes da empresa (primeiras e segundas linhas), em Madrid, em Abril, e em Granada, em Novembro;
- Convenção Nacional em Madrid, em Maio, para apresentação a toda a rede Tourline dos resultados de 2008 e dos grandes marcos estratégicos para 2009, envolvendo cerca de 300 trabalhadores sob o lema “Preparados para ganhar, o jogo continua”;
- Relacionamento com os franchisados: visitas guiadas à plataforma de Madrid, encontros territoriais em Valência, o dia em família e encontro de karts.

A qualidade de serviço registou uma melhoria: 96,2% dos envios foram distribuídos dentro do prazo.

Em termos de responsabilidade social, a Tourline continuou a colaborar com a entidade *Save the Children*, como fornecedor logístico da corrida ‘Kilómetros de Solidaridade’, que se realiza anualmente em Março.

No final de 2009 a rede da Tourline Express era constituída por 292 lojas (-5% do que no ano anterior), 17 lojas próprias e 275 franchisadas.

A crise financeira ocorrida a nível mundial no ano de 2009, teve como consequência um forte abrandamento económico, que resultou numa diminuição da procura, pelos diversos agentes económicos, no mercado onde a Tourline está inserida.

Em 2009 a empresa gerou proveitos operacionais de 54,8 M.€, o que representou um decréscimo de 8,3% face a 2008, consequência directa da redução do tráfego em cerca de 10,0%. De acordo com estudos efectuados no sector a diminuição do número de envios verificada é menos desfavorável do que a experimentada pelo sector, devido aos esforços realizados na captação de novos clientes e na fidelização dos actuais. O resultado líquido atingiu -498 m.€, tendo sido gerado um EBITDA de 4 221 m.€, a que corresponde uma margem de 8%.

### **7.3 Serviços financeiros**

#### **7.3.1 Serviços financeiros dos CTT**

Em 2009 os serviços financeiros da empresa-mãe apresentaram um volume de negócios de 42,0 M.€ (-1,5 M.€ ou -3,5% que no ano anterior), resultado de 54 milhões de transacções e de um valor movimentado de 20 606 M.€. Da comparação com o ano anterior, as principais variações situaram-se ao nível dos valores movimentados e da receita, que reduziram 14,4% e 3,5%, respectivamente, dado que o número de operações registou uma variação muito ligeira (-0,8%).

Num ano marcado pelos efeitos da grave crise financeira internacional, a actividade dos serviços financeiros acabou por revelar uma considerável resiliência, tendo sido afectada, fundamentalmente, por factores não recorrentes, e apenas indirectamente pelo referido contexto macroeconómico.

Num portefólio cujos principais produtos atravessam uma fase de maturidade avançada, destacam-se os factores que mais contribuíram para a quebra da receita:

- Redução do volume de resgates de certificados de aforro, face ao volume recorde registado em 2008, implicando numa queda de receita na ordem dos 900 mil euros;
- Redução da actividade de cobrança de impostos, fruto da queda na receita fiscal e dos meios de pagamento utilizados pelos clientes, com um impacto negativo de cerca de 400 mil euros na receita;

- Redução no volume de captações de certificados de aforro, fruto da perda de competitividade do produto ocorrida em 2008, e que se traduziu numa perda adicional de receita na ordem dos 400 mil euros.

Do lado das evoluções positivas, cumpre assinalar:

- Prosseguimento do comportamento positivo da cobrança postal, fruto do efeito legal sobre a periodicidade da facturação das *utilities* e, igualmente, da angariação de novos clientes, aspectos que em conjunto permitiram aumentar a receita em 1 000 mil euros;
- A mediação de seguros de capitalização e PPR registaram uma receita anual na ordem dos 2,2 milhões de euros, tendo sido atingido um novo recorde na produção de seguros de capitalização, de cerca de 271 milhões de euros.

A área de negócio dos vales e das transferências de dinheiro sofreu uma ligeira redução; o vale em ordenador registou um aumento de receita quebrando assim uma longa série de anos em queda e as transferências de dinheiro *Western Union*, embora tenham tido uma forte recuperação no 2º semestre, registaram um nível de receitas ligeiramente abaixo do de 2008.

No âmbito da estratégia de comunicação dos serviços financeiros, foram desenvolvidas várias campanhas ao longo de 2009, com destaque para:

- Campanha de impostos, lançada em Abril, dirigida aos segmentos particulares e empresarial, visando a divulgação dos impostos que podem ser liquidados nas estações de correio, com especial destaque para o IMI – Imposto Municipal sobre Imóveis;
- Campanha conjunta CTT/*Western Union*, associada a uma acção promocional com atribuição de prémios directos, com o objectivo de captação e fidelização de clientes do *target* imigrante, realizada de Janeiro a Março e de Junho a Agosto e campanha CTT/*Western Union* 10 anos, realizada em Novembro e Dezembro, que visou reforçar o posicionamento dos CTT enquanto *player* no mercado das transferências internacionais de dinheiro, assinalando a década de parceria entre as duas entidades;
- Campanha da Poupança, decorreu entre Outubro e Dezembro, com o objectivo de consolidar e reforçar a posição dos CTT na colocação de produtos de poupança.

### 7.3.2 PayShop Portugal, S.A.

Em 2009 a PayShop continuou a contribuir para consolidar a posição do Grupo CTT no mercado do pagamento de serviços, de carregamento de telemóveis (nacionais e internacionais), na bilhética electrónica de transportes públicos, nos cartões electrónicos virtuais pré-pagos e nas soluções integradas de pagamentos na internet.

Para contrariar o abrandamento do ritmo de crescimento da PayShop, fruto da maturidade alcançada e do efeito da crise económica, continuou a apostar-se em 2009 no crescimento do portefólio de serviços e no alargamento da rede de agentes.

Em termos de crescimento e diversificação é de salientar a mudança ocorrida na contribuição de cada um dos serviços para o crescimento total. O serviço de cobrança de facturas em conjunto com a bilhética de transportes constituíram o eixo principal de crescimento, tal como ocorrido em 2008; os serviços de pagamento na Internet passaram a contribuir de forma relevante para as receitas totais, posição anteriormente ocupada pelo carregamento de telemóveis.

A qualidade de serviço prestada aos agentes, aos clientes e aos utilizadores manteve-se a níveis muito elevados, o que se traduziu em altos níveis de confiança e satisfação.

Os níveis de desempenho eficientes da plataforma tecnológica (cuja infraestrutura de processamento foi inteiramente renovada no ano transacto) permitiram o cumprimento integral dos níveis de serviço acordados.

No domínio da responsabilidade social a PayShop continuou a desempenhar um papel social preponderante junto da comunidade, colocando ao alcance do público em geral a possibilidade de efectuar donativos de um modo simples a um universo de 15 instituições de solidariedade social, através da sua rede de agentes, contribuindo assim com uma iniciativa solidária para o Projecto de Combate à Pobreza e Exclusão Social do Grupo CTT.

A actividade desenvolvida em 2009 enquadrou-se num contexto macroeconómico desfavorável, cujos efeitos se sentiram, fundamentalmente, ao nível do desenvolvimento da rede de agentes a um ritmo mais lento do que o usual, tendo-se finalizado o ano com 3 831 agentes, mais 233 do que em 2008. Não obstante, em termos de volume, o ano terminou com 53,2 milhões de operações de pagamento processadas, contra os 50 milhões no ano anterior, equivalente a um crescimento de 6%.

O volume de negócios foi de 14,9 M.€, mais 6,6% do que no ano anterior. O EBITDA ascendeu a 7,2 M.€, a que corresponde uma margem de 48%. O resultado líquido situou-se em 4 694 m.€, 25,0% acima do ano anterior.

O primeiro projecto de desenvolvimento internacional da actividade PayShop foi concretizado, em 2005, com a criação da PayShop Moçambique. Em 2008 foram alienados 10% do capital social da PayShop Moçambique à Empresa Nacional de Correios de Moçambique, E.P.. Com esta iniciativa os Correios de Moçambique envolveram-se no desenvolvimento do negócio, possibilitando potenciar o aproveitamento da sua rede de balcões e a captação de novos negócios.

Em 28 de Fevereiro de 2009 o accionista aprovou a criação de uma sociedade comercial de direito angolano denominada PayShop Angola para operar na área dos pagamentos. A sua constituição, ainda que já autorizada, só se concretizará posteriormente ao *turn around* da PayShop Moçambique, a realizar-se em 2010, e após o arranque da empresa de expresso e encomendas em Angola (aprovada pelo accionista na mesma data).

### 7.3.3 CTT Gest – Gestão de Serviços e Equipamentos Postais S.A.

A CTT Gest é uma empresa do Grupo CTT, SA com o objectivo de prestar serviços às empresas do Grupo.

A empresa é detentora da marca PayShop que está licenciada à PayShop (Portugal) S.A., a qual tem possibilidade de proceder ao seu sub-licenciamento no caso de expansão do negócio para outros países.

A CTT Gest prestou serviços aos CTT nos domínios do agenciamento da distribuição do correio empresarial, do agenciamento da distribuição a nível nacional, do *outsourcing* dos serviços de assistência em escala ao correio aéreo no aeroporto de Lisboa e no recrutamento de quadros superiores, para além da locação de máquinas e equipamentos.

Em 2009 foi celebrado entre os CTT S.A. e a CTT Gest, S.A. um contrato de prestação de serviços pelo qual a empresa se obriga a prestar aos CTT serviços de distribuição diária de envios postais com origem em clientes contratuais e tratados no Centro de Correio Empresarial de Pinheiro de Fora para os circuitos nas zonas de distribuição que vierem a ser definidas por acordo entre as partes. Até ao final de 2009 vários códigos postais já estavam incluídos, prevendo-se que até Junho de 2010 essa prestação abranja as cidades de Lisboa e do Porto.

No que se refere ao agenciamento da distribuição a nível nacional, em Outubro de 2009, foi celebrado entre os CTT, S.A. e a CTT Gest, S.A. um contrato de prestação de serviços de distribuição, pelo qual a empresa se obriga a prestar aos CTT serviços de distribuição diária de envios postais nas áreas de distribuição que vierem a ser definidas por acordo entre as partes. Este contrato tem a duração de 6 meses, iniciou-se a 1 de Novembro e cobre 63 áreas de distribuição espalhadas por todo o País.

Foi decidido, no último trimestre do ano, fazer cessar os contratos de locação dos equipamentos postais que a CTT Gest, S.A. tinha com os CTT, S.A. e, simultaneamente a CTT Gest S.A. procedeu à sua venda aos CTT.

Em 2009 a CTT Gest apresentou um resultado líquido positivo de 906 m.€, para um volume de negócios de 7 644 m.€.

## **7.4 Dados e documentos**

### **7.4.1 Mailtec – Holding, SGPS, S.A.**

A Mailtec assume-se como líder nacional no mercado da produção documental.

A Mailtec – Holding, SGPS, S.A. é uma sociedade gestora de participações sociais:

- **Mailtec – Tecnologias de Informação, S.A.**, 82,305% do capital social detidos pela Holding e 17,695% pelos CTT, S.A.
- **DSTS – Desenvolvimento e Integração de Serviços e Tecnologia, S.A.**, participada em 90% pela Holding e 10% pelos CTT, S.A.
- **Equipreste – Sociedade Técnica de Serviços, Lda.**, cujo capital é detido integralmente pela Holding.

O Grupo Mailtec atingiu, em 2009, um volume de negócios consolidado de 23,6 M.€, -10,2% do que em 2008, um EBITDA de 2 811 m.€, situando-se a margem nos 12% e o resultado líquido em 1 524 m.€ (+5,7% do que no ano anterior).



### **Mailtec – Tecnologias de Informação, SA**

A actividade desenvolvida pela Mailtec TI foi orientada para fidelizar a carteira de clientes.

Cientes de que a qualidade e a oferta de soluções de valor acrescentado constituem factores diferenciadores, foram tomadas, em 2009, algumas medidas de impacto relevante. No âmbito do projecto de renovação do parque de envelopagem da empresa, foram encomendados dois novos sistemas de envelopagem que incorporam as mais recentes tecnologias e funcionam com base numa plataforma tecnológica que permite uma elevada flexibilidade na sua utilização, a gestão centralizada dos recursos disponíveis e um incremento muito significativo do controlo da integridade dos documentos. Nestes sistemas é possível obter informação detalhada sobre o percurso de cada folha durante o processo produtivo.

O projecto inclui acções de formação que permitirão a certificação internacional de um conjunto de operadores da empresa.

Com a instalação destes sistemas a Mailtec passará a dispor das mais recentes tecnologias, únicas em Portugal, e de melhores condições para reforçar a liderança do mercado nacional de *printing e finishing*.

Pela importância que assume na relação com o mercado, destacamos a realização com sucesso da auditoria de continuidade que confere à Mailtec a condição de empresa certificada pela NP EN ISO 9001.

Os proveitos operacionais registados, em 2009, no valor de 19 603 m.€ proporcionaram um EBITDA de 1 405 m.€ e uma margem de 7%. O resultado líquido situou-se em 715 m.€ (+27,9% do que no ano anterior).

### **DSTS – Desenvolvimento e Integração de Serviços e Tecnologia, SA**

A DSTS assume-se como um fornecedor de referência de tecnologias de informação para a gestão integral de conteúdos empresariais.

Em conjunto com a Mailtec TI, manteve a liderança de mercado na área das soluções de produção documental e nas áreas de negócio de gestão electrónica de conteúdos e negócios electrónicos, quer com clientes do Grupo CTT quer com clientes externos.

A DSTS disponibiliza uma gama de soluções cobrindo o ciclo de vida completo do património documental das organizações, abrangendo, entre outras, as fases de formatação para impressão

ou expedição electrónica, digitalização e reconhecimento óptico, arquivo digital, gestão documental, automatização de processos de negócio e publicação de conteúdos em ambiente *web*.

No sentido de se dotar das melhores soluções no sector em que opera, criando a possibilidade de aumentar a oferta de soluções simultaneamente mais alargadas em termos técnicos e mais integradas, a DSTS adquiriu, em 2009, um novo software de formatação e desenvolveu uma nova aplicação para melhorar a integração de *outputs* na actividade produtiva.

Simultaneamente, a área de negócios de produção documental foi reestruturada com o objectivo de aumentar significativamente os níveis de integração com a área produtiva da Mailtec-TI.

Em 2009 entrou em funcionamento o “portal do cliente” da Mailtec TI através do qual os clientes podem acompanhar a produção das suas encomendas e controlar os stocks de matérias primas que dispõem na Mailtec TI.

A empresa registou proveitos operacionais no valor de 5 061 m.€, -2,3% do que em 2008. O resultado líquido no montante de 458 m.€ representou um aumento de 48,7% face ao ano anterior; o EBITDA ascendeu a 726 m.€ a que corresponde uma margem de 14%.

### **Equipreste – Sociedade Técnica de Serviços, Lda.**

A Equipreste é responsável pela prestação de serviços aos CTT (empresa-mãe), pela gestão operacional do serviço *mailmanager* (vide 7.1.2 Negócios digitais do presente relatório) e pelo tratamento do correio de clientes empresariais dos CTT abaixo designado por *pre-sorting*.

#### ***Pre-sorting***

A operacionalização das actividades do centro operacional empresarial de Pinheiro de Fora constituiu-se como um dos marcos mais importantes na actividade da Equipreste.

Assegura a actividade de *pre-sorting* do correio de parte significativa dos clientes empresariais dos CTT, nomeadamente o que resulta da actividade dos grandes preparadores de correio.

Com um volume de tráfego postal recepcionado em Pinheiro de Fora que em muitos dias ultrapassa os 3 milhões de objectos, esta operação permite uma atenção especial ao correio dos grandes clientes, priorizando-o e permitindo a sua introdução na cadeia operativa dos CTT de uma forma mais eficiente, apostando decisivamente na necessidade de proteger estes activos comerciais perante a realidade concorrencial que se avizinha.

Para além das tradicionais actividades de uma unidade de tratamento de correio, o centro operacional empresarial de Pinheiro de Fora é marcado por algumas características particulares, essenciais para o cumprimento da estratégia dos CTT. De entre elas, destaca-se o enfoque na qualidade de endereçamento do correio dos grandes clientes, tendo sido assegurada a realização de testes diários de qualidade desde o primeiro dia de operação.

Importa realçar, também, as características técnicas inovadoras introduzidas, em particular as que são relativas ao correio registado, assegurando neste caso o *track & trace* automático em simultâneo com o equipamento de leitura OCR (*optical character recognition*) durante o processo de mecanização.

A empresa registou, em 2009, proveitos operacionais no valor de 2 139 m.€. O EBITDA ascendeu a 274 m.€ a que corresponde uma margem de 13%. O resultado líquido situou-se em 203 m.€.

#### **7.4.2 EAD – Empresa de Arquivo de Documentação, S.A.**

A EAD é a empresa do Grupo CTT vocacionada para a disponibilização de soluções integradas de gestão documental, assente em intervenções complementares da função arquivo.

O desenvolvimento de novas áreas de negócio constitui um dos objectivos estratégicos dos CTT que identificaram o negócio de gestão documental como uma oportunidade para alargamento do negócio postal *core* a jusante tendo optado pela entrada neste negócio através da aquisição, em 2006, da maioria do capital de um *player* líder do mercado nacional. A EAD foi a escolha por diversos factores, nomeadamente, *know-how*, cultura de serviço ao cliente e qualidade de serviço (empresa certificada), crescimento expectável dos negócios e rentabilidade.

O negócio *core* é a custódia e gestão de arquivos intermédios de documentação na forma original em instalações próprias dotadas de tecnologia apropriada, controlando, no fim do período de vida útil da documentação, a sua destruição. Disponibiliza ainda serviços de consultoria em ciências documentais, nomeadamente, no estudo e implementação de instrumentos de classificação, avaliação e selecção documental, de manuais ou regulamentos de arquivo, bem como, novos sistemas de arquivo racionalização dos fluxos da informação, custódia e gestão de arquivos correntes em sistema de *outsourcing* ou *insourcing*, prestação de serviços de digitalização e disponibilização de imagens em ASP, serviços de custódia em sala cofre de alta segurança e de suportes ópticos, serviços de *disaster recovery plans*, serviços de reciclagem segura de arquivo e

documentação e serviços de implementação de ferramentas de *workflow*, desenhadas à medida de cada cliente/fluxo ou processo.

A empresa orienta a sua actividade pelos seguintes princípios:

- prestação de um serviço de elevada qualidade, quer no que respeita ao tratamento da propriedade do cliente, quer no desenvolvimento de soluções inovadoras no tratamento do papel e com um acompanhamento atento e sistemático dos seus clientes;
- oferta de um leque de serviços diversificado, na área de gestão documental, procurando responder eficazmente a um mercado em maturação, com níveis de satisfação cada vez mais elevados;
- manutenção das certificações ambiental e de qualidade, como atributos diferenciadores no mercado.

De salientar o crescimento verificado nos serviços complementares da actividade principal da EAD (a custódia e gestão de arquivos); a reciclagem de documentação foi a que mais cresceu (mais de 60% em termos homólogos), reflectindo uma cada vez maior sensibilização das empresas para com as questões ambientais aliadas à segurança na eliminação da documentação sem valor legal ou probatório. Seguiu-se o serviço de rotação e custódia de suportes informáticos com um crescimento superior a 35%, revelando uma preocupação crescente na salvaguarda da informação crítica das empresas.

O mercado, apesar do ritmo de abrandamento, mostrou-se activo, com o Estado a dar o exemplo lançando inúmeros concursos públicos, tendo por base a prestação de serviços na área da consultadoria arquivística e dos sistemas de informação, conducentes à desmaterialização de documentos.

A EAD tem vindo a consolidar-se no mercado da gestão documental, contribuindo de forma significativa para os resultados obtidos as áreas de digitalização e de tecnologias de informação, fruto de uma estratégia de estabilização da parceria estabelecida em 2007 com um conceituado operador do mercado, para a disponibilização de soluções integradas de gestão documental, quer através da venda directa do *software*, quer através de *Application Service Provider* (ASP), utilizando toda a plataforma tecnológica da EAD.

A sua actividade tem vindo a ser expandida para as Regiões Autónomas, através da abertura de delegações: em Janeiro de 2008 nos Açores, na ilha de São Miguel, e em Fevereiro de 2009 na

Madeira, na cidade do Funchal. Está em curso a análise de viabilidade de expansão internacional da actividade da empresa para o mercado espanhol.

Em 2009 a empresa gerou proveitos operacionais de 5,4 M.€ (+13,1% do que em 2008), o EBITDA atingiu 1 330 m.€ a que corresponde uma margem de 24%. O resultado líquido foi de 636 m.€, +38,9% do que o verificado no ano anterior.

## **7.5 Outros negócios**

### **7.5.1 Phone-ix**

O Phone-ix apresentou, em 2009, uma evolução positiva nos seus principais indicadores operacionais – minutos médios mensais por cliente (MOU), número médio de carregamentos por cliente e receita média mensal por cliente (ARPU) – tendo estes apresentado acréscimos entre 29% e 48% relativamente ao ano anterior.

Esta realidade reflecte a confiança crescente que os clientes têm depositado no Phone-ix como alternativa enquanto fornecedor do serviço de telecomunicações móveis, reforçada pela decisão, tomada no final de Fevereiro de 2009, de não aumentar os preços das comunicações, contrariando o aumento de 2,5% realizado pelos operadores móveis de rede. Esta decisão foi divulgada através da campanha publicitária “Os preços Phone-ix não aumentaram”.

O reconhecimento do Phone-ix, por um estudo independente em 2009 da Proteste, como a melhor opção para consumos inferiores a 15 euros veio confirmar a adaptabilidade da oferta para uma proporção significativa do mercado.

Ao longo do ano houve uma preocupação de introduzir novos elementos na oferta que se traduzissem numa proposta de valor cada vez mais interessante para o cliente, dos quais se destaca:

- Lançamento, no Dia Mundial dos Correios - 9 de Outubro - da banda larga móvel Phone-ix que se caracteriza pela flexibilidade da sua oferta, adequada aos utilizadores regulares e aos que acedem esporadicamente à internet, sem carregamentos obrigatórios e com uma taxação feita com base no tempo de utilização;
- Lançamento de uma oferta para as micro-empresas, com tarifários ao segundo e seguindo a linha de simplicidade e transparência da restante oferta Phone-ix;

- Introdução de um novo terminal centrado na música, o Nokia 5130 Xpress Music com cartão de memória de 1 GB e oferta de vouchers de música Nokia, e de um terminal lançado em exclusivo, o Nokia 2700 também com cartão de memória de 1 GB e câmara fotográfica de 2 megapixéis;
- Adição de 20 novos terminais ao portefólio, todos eles de gamas média e alta, disponibilizados simultaneamente na loja virtual e no catálogo dos CTT disponível em todas as estações de correio;
- Lançamento do serviço *upgrade* que permite ao cliente Phone-ix adquirir um novo telemóvel e manter o seu actual número Phone-ix com transferência do saldo inicial de 10 euros do produto adquirido.

Foi promovido um conjunto de campanhas publicitárias:

- “Consumo” com o objectivo de premiar os clientes com maior nível de carregamentos;
- “Dia dos Namorados”, “Dia do Pai” e “Dia da Mãe” com venda de terminal associada à realização de carregamentos;
- “Verão Phone-ix”, sob o tema “Este Verão deixe os carregamentos connosco” e que contou com 3 fases distintas em termos de promoções para os clientes;
- Duas campanhas (“Phone-ix 1 em 10” e “Carregue e Ganhe”) com atribuição de prémios, respectivamente, em cada 10 compras de terminais e em cada 10 carregamentos;
- “Natal Phone-ix”, sob o tema “Este Natal todos vão querer ser o Pai Natal” com vantagens na aquisição de telemóveis e da banda larga móvel;

O ano de 2010 irá ficar marcado com a introdução de novos elementos que procuram responder às necessidades identificadas no mercado. O recente lançamento de vantagens únicas para os clientes das estações de correio que sejam simultaneamente clientes Phone-ix, sob o tema “Com o que comprar ganha bónus para ligar”, assim como o lançamento de serviços de valor acrescentado relativos aos serviços do Grupo CTT, são exemplos dessas iniciativas.

## 8 QUALIDADE DE SERVIÇO

Num ano caracterizado pela redução de actividade postal, mas também por diversas iniciativas tendentes a ajustar a cadeia de valor e os custos a essa realidade, foi possível concluir 2009 com o Indicador Global de Qualidade de Serviço situado no mais alto nível de sempre, nos 242,9 pontos (objectivo: 100 pontos), um valor muito superior ao resultado obtido nos dois anos transactos, ambos à volta de 184 pontos.

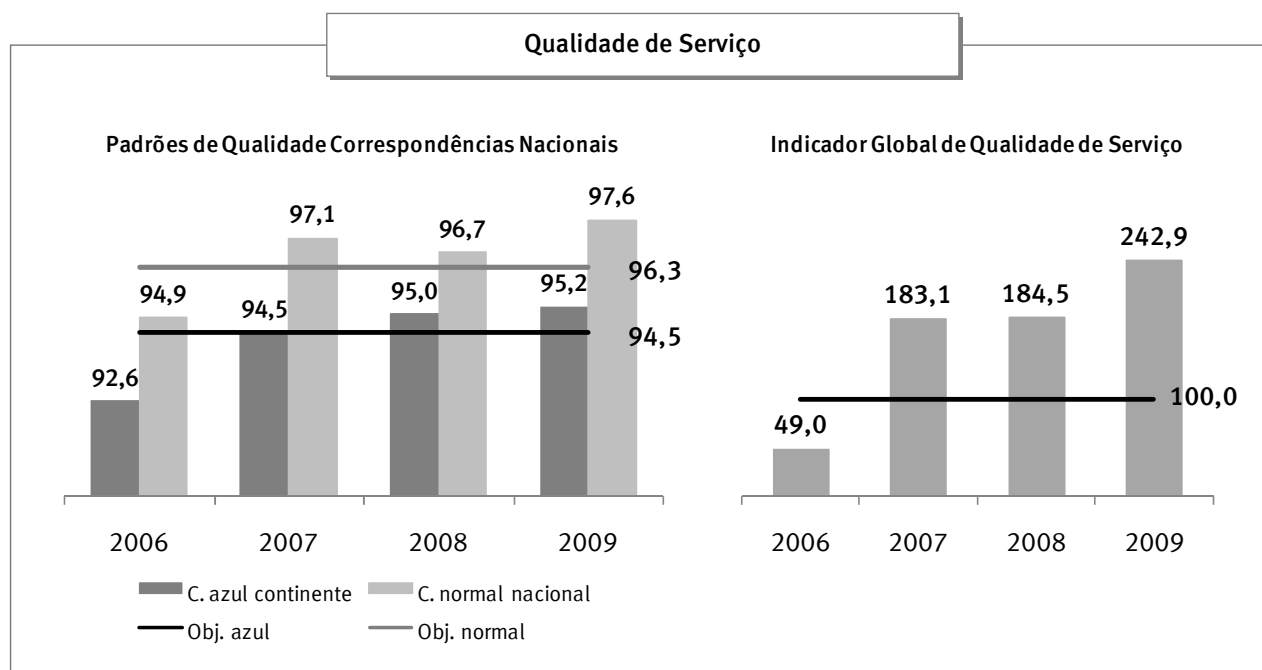


Figura 18

Das dez variáveis do Convénio de Qualidade que integram o indicador global, todas à excepção de duas apresentam desempenhos acima dos objectivos; as que não atingem o valor objectivo (entregas até dez dias para o correio azul e entregas até quinze dias para o correio normal) respeitam o valor de referência (mínimo).

Apresenta-se abaixo o quadro completo de resultados:

Níveis de Qualidade	Mínimo	Objectivo	Realizado
<b>Correio Azul</b>			
% Entregas no dia seguinte (Continente)	93,50	94,50	95,20
% Entregas até dois dias (Açores e Madeira)	84,00	87,00	91,30
% Entregas até dez dias	99,75	99,85	99,79
<b>Correio Normal</b>			
% Entregas até três dias	95,50	96,30	97,60
% Entregas até quinze dias	99,77	99,86	99,79
<b>Jornais e Publicações Periódicas</b>			
% Entregas até três dias	95,50	96,30	99,10
<b>Correio Internacional</b>			
% Entregas até três dias	85,00	88,00	94,90
% Entregas até cinco dias	95,00	97,00	99,10
<b>Encomendas</b>			
% Entregas até três dias	90,50	92,00	93,60
<b>Tempo de espera nas Estações de Correios</b>			
% Atendimento até 10 minutos	75,00	85,00	92,30

Uma referência especial para qualidade do *inbound* (correio internacional de entrada), para o qual se definiu para 2009 o objectivo de entregar pelo menos 93% da correspondência internacional no dia seguinte após a sua chegada a Portugal. O valor final de 2009 atingiu 94,4% em D+1 – 5,1 pontos percentuais acima do desempenho do ano anterior. Este valor foi mais elevado que a média (91,6%) dos operadores dos demais 17 países europeus que integram o sistema REIMS, e significativamente superior à dos demais países do sul da Europa – França, Espanha, Itália e Grécia – em que a média registada se situou em 85,8%.

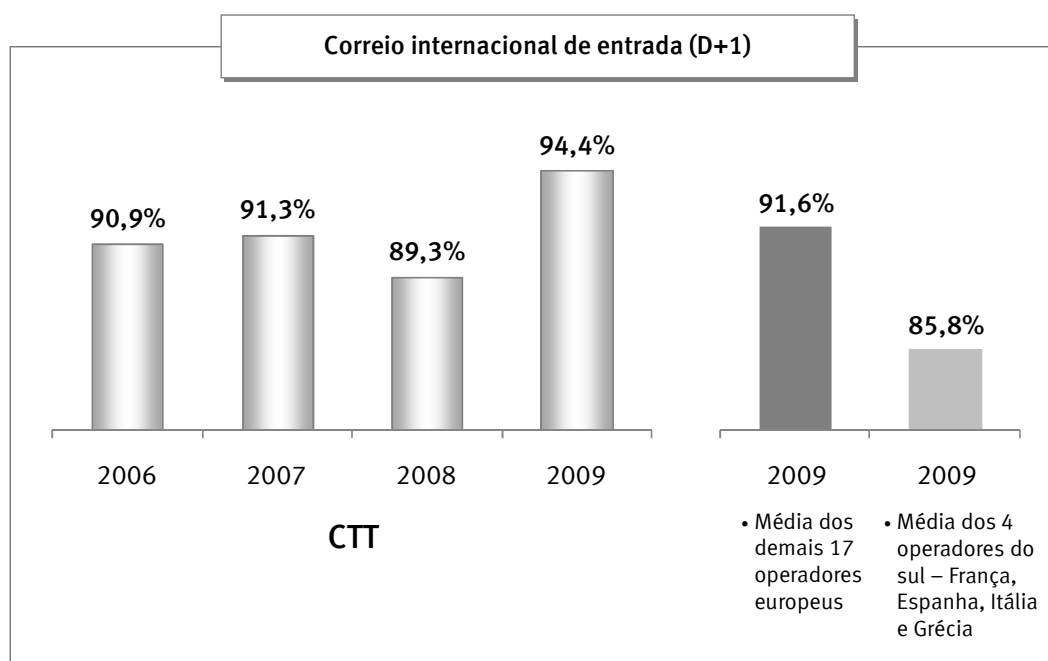


Figura 19



Os objectivos definidos pela Directiva Comunitária para o correio transfronteiriço foram também cumpridos.

Os desempenhos operacionais têm-se traduzido por parte dos clientes em percepções positivas da qualidade do serviço postal. Mais de três quartos dos clientes que visitam as estações de correio (76,7%) afirmam que a qualidade do serviço postal é boa ou muito boa.

Em 2009 a CTT Expresso tornou-se a primeira empresa do Grupo a obter a certificação pelo triplo referencial das normas NP EN ISO 9001 e 14001 e OHSAS 18001, isto é, incluindo também higiene e segurança, para além da qualidade e gestão ambiental. A implementação de sistemas integrados de gestão, neste caso de qualidade e ambiente, estendeu-se também aos principais centros operacionais de correio (Lisboa e Porto); foi certificado, pela primeira vez, o serviço *mailmanager* e foi renovada com êxito a certificação de todos os restantes sistemas existentes, prosseguindo a preparação de outras unidades operacionais e empresas do grupo para a expansão dos referenciais normativos.

A aposta na certificação de serviços, a metodologia de escolha para as estações de correio e para os centros de distribuição postal, foi grandemente intensificada em 2009, atingindo-se no final do ano o universo de 545 unidades operacionais certificadas (229 centros de distribuição postal e 316 estações de correio). Este valor é sensivelmente o dobro do verificado em 2008 e corresponde actualmente a cerca de 90% da actividade da distribuição e a cerca de metade da do atendimento.

Além dos projectos de implementação de sistemas de gestão ambiental, as áreas que foram alvo de actividades estruturadas de cariz ambiental incluem, entre outras, a eficiência energética/alterações climáticas, racionalização de consumos, gestão de resíduos, *green procurement*, marketing sustentável, biodiversidade, educação e sensibilização ambiental.

Na sequência da implementação, em Janeiro de 2008, do SIAC – Sistema Integrado de Apoio ao Cliente foi desenvolvido, em 2009, o módulo que permite a aceitação de reclamações relativas aos serviços financeiros.

Em 2009 deram entrada 68 312 pedidos de informação e reclamações (+0,5% do que no ano anterior) e foram resolvidos 69 570.

A estes valores acresce 26 708 contactos relativos a serviços financeiros. O crescimento foi de 29% face ao ano anterior, motivado pelo aumento muito significativo da quantidade de pedidos de segundas vias de vales os quais representaram cerca de 44% do total dos contactos.

Reduziu-se significativamente o tempo médio de resposta a clientes, particularmente no serviço nacional (-49,9%). O tempo médio de resposta oscilou entre 7 e 10 dias para o total dos pedidos de informação e reclamações do serviço nacional e entre 34 e 37 dias para o serviço internacional (-23,3%).

Relativamente aos produtos e serviços financeiros, o respectivo tempo médio de resposta foi de 3,4 dias, a que corresponde um decréscimo relativo ao ano anterior de 43%.

O aumento de eficácia na resposta está directamente relacionado com o redesenho dos processos que sistematicamente tem vindo a ser feito e com os ganhos de produtividade obtidos, uma vez que se manteve o número de trabalhadores.

Cerca de 46% dos pedidos de informação e reclamações entraram através do *call center*, das estações de correio e por *email*. Os clientes optam, cada vez mais, por meios de acesso mais simples, em detrimento do envio de suporte físico tradicional.

O Livro de Reclamações disponível em todas as estações de correio, tem sido um meio de comunicação eficaz com o serviço central de tratamento de reclamações, tendo registado um crescimento de 16% face ao ano anterior. Este facto é explicado pela maior consciência dos clientes em termos de direitos do consumidor.

No entanto, e tal como anteriormente, os clientes continuam a ter acesso aos formulários a aos meios tradicionais de apresentação de reclamações, que podem ser depositados em qualquer estação de correio, transmitidos em tempo real ou endereçados ao serviço de apoio a clientes, via correio, fax ou email. Podem ainda recorrer a uma instância complementar de mediação, o Provedor do cliente dos CTT.

As reclamações continuam a ser alvo de análise para detecção e correcção de anomalias que ocorrem em pontos do ciclo operativo dos objectos postais, funcionando, também, como um barómetro da satisfação dos clientes.

## 9 INTERNACIONALIZAÇÃO

Com a liberalização total e sendo o Grupo líder destacado em todos os negócios em que opera em Portugal, a que acresce a actual conjuntura económica e a reduzida dimensão do mercado doméstico, torna-se imperioso apostar na internacionalização para continuar a crescer e por forma a assegurar uma crescente valorização do capital accionista.

Tal deverá ser concretizado criteriosamente nos mercados seleccionados, à medida da dimensão do Grupo CTT e das suas capacidades quer financeiras quer em talento.

Em termos de negócios os que se revelam mais atraentes a curto prazo para a expansão internacional são as actividades CEP, PayShop e Dados e Documentos.

Em termos de mercados, Angola, Moçambique, Espanha e mercados de interesse para onde se possa exportar a nossa tecnologia e *know how*, onde se seleccionem parceiros de negócio que conheçam bem esses mercados e nos países em que a nossa presença seja bem recebida, não só a nível das autoridades locais, mas também dos respectivos operadores postais públicos.

Os CTT podem e devem capitalizar a sua experiência de muitos anos no âmbito da cooperação bilateral e multilateral, face ao excelente posicionamento, credibilidade e provas dadas no seio das organizações de correios restritas como sejam a AICEP - Associação dos Operadores de Correios e Telecomunicações dos Países e Territórios de Língua Oficial Portuguesa e UPAEP - União Postal das Américas, Espanha e Portugal.

Bons exemplos são os projectos de consultadoria – SIGLO em Angola, no valor de 7 milhões de USD, valor sempre elevado qualquer que seja o mercado e o consultor, o de automatização e modernização dos centros de tratamento de Belgrado (Sérvia), o de construção do novo centro de tratamento de Casablanca (em Marrocos).

O projecto SIGLO (Sistema Integrado de Gestão de Lojas) foi concluído em Angola. Foram cumpridos os marcos do projecto, realçando-se o facto das equipas dos Correios de Angola terem ficado com plena autonomia para a prossecução do projecto nas demais estações de correio que vierem a ser alvo de reabilitação e poder dotá-las com o sistema informático desenvolvido pelos CTT. A convite do Ministério das Telecomunicações e Tecnologias de Informação de Angola os CTT participaram no 1º encontro consultivo deste Ministério que tutela os Correios, que se realizou, em Maio, na capital do Kwanza-Sul e durante o qual o projecto SIGLO foi apresentado e classificado como uma alavanca na modernização dos Correios de Angola.

No âmbito da promoção do projecto, que é reconhecido como um dos de maior envergadura em termos de cooperação entre Administrações Postais, realizou-se a sua apresentação às Administrações Postais da UPAEP, no IV Encontro de Intercâmbio de Experiências no Domínio das Soluções Informáticas, que se realizou, em Cuba, em Fevereiro de 2009.

Ainda no âmbito do projecto, os Correios de Angola solicitaram aos CTT o desenvolvimento de mobiliário de atendimento e sinalética de balcões adequados às características da estação central postal de Luanda. Foi dada formação técnica, em Portugal, relativa à solução de filas de espera que será integrada na solução informática instalada, cujo contrato de manutenção em curso será válido por dois anos.

Visando a intensificação da presença em mercados externos, o accionista aprovou, por deliberação social unânime por escrito de 28 de Fevereiro de 2009, a criação de duas sociedades comerciais de direito angolano, uma para o mercado CEP (*Courier, Express and Parcels*) e outra denominada PayShop Angola para operar na área dos pagamentos. Em 7 de Julho de 2009, o accionista, por deliberação social unânime por escrito, autorizou a constituição de uma sociedade comercial de direito moçambicano para exploração do negócio CEP e de estafetagem em Moçambique. Em 12 de Novembro foi criada a empresa Correio Expresso de Moçambique, cujo capital social é detido 50% pelos CTT e 50% pela Empresa Nacional de Correios de Moçambique, e iniciará a sua actividade no 1º semestre de 2010.

Em colaboração com a AICEP e no âmbito do PDR – Plano de Desenvolvimento Regional, que tem o apoio da União Postal Universal (UPU) nas suas duas vertentes - formação de quadros nas áreas da qualidade e encargos terminais e constituição de uma base de dados com referências geográficas - foi concluído, em Fevereiro, o projecto Planos Integrais de Reforma e Desenvolvimento (PIDEP) para Moçambique.

No âmbito do processo de cooperação existente entre os vários operadores postais foram promovidas e apoiadas, em 2009, várias visitas de trabalho aos CTT:

- De uma delegação dos Correios da Tunísia composta pelo Presidente, Director dos Serviços Comerciais e Marketing e Director do Centro de Tratamento e Tecnologias Postais;
- Dos Presidentes dos Correios do Brasil, de Cabo Verde, de Angola e de Moçambique;
- Do Chefe de Divisão de Operações dos Correios de Angola para frequentar um estágio para especialista postal;
- Da Directora de Filatelia dos Correios do Equador, para uma semana de formação;

- De uma equipa de Planeamento estratégico dos Correios de Cabo Verde;
- De delegações dos Correios da Ucrânia e da Moldávia – para discussão de protocolos no domínio das transferências financeiras e de CEP – , dos Correios da Servia - contabilidade analítica –, dos Correios da Croácia e de França – sistemas de atendimento e lojas - e dos Correios de Marrocos – sistemas de *printing* e *finishing*.

No âmbito da cooperação em formação e desenvolvimento do pessoal merece destaque:

- Concepção de um novo ciclo de formação, constituído por seis módulos, com duração de seis semanas, destinado a quadros angolanos, cuja difusão será em 2010, em Luanda, com formadores dos CTT;
- Difusão dos 2º e 3º módulos da 2ª edição do Curso “PDRH – Plano Desenvolvimento de Recursos Humanos”; participaram no curso em Lisboa 11 formandos - dois de Angola, um da Costa Rica, um do Equador, um da Guiné-Bissau, um de São Tomé e Príncipe, um do Uruguai e quatro de Portugal;
- Difusão do 1º módulo da 3ª edição do Curso «PDRH – Plano de Desenvolvimento de Recursos Humanos»; participaram no curso, também em Lisboa, 11 formandos – dois de Angola, um da Guiné-Bissau, um de S. Tomé e Príncipe, um de Cuba, um de Nicarágua, um de Paraguai e quatro de Portugal;
- Concepção e Difusão de um Curso “ Ciclo Operativo do Correio” em parceria com a AICEP, de 26 a 30 de Outubro, onde estiveram presentes técnicos postais de Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique e Timor.

Ao nível da cooperação técnica com outros operadores postais destacam-se as seguintes acções:

- Assessoria no processo operativo de distribuição dos Correios do Chile; no início do ano foi entregue e aprovado o primeiro relatório (diagnóstico), em Maio foi preparado um segundo relatório (medidas a implementar) que mereceu a aprovação dos responsáveis chilenos;
- Consultoria aos Correios de Marrocos para a construção do Centro de Tratamento de Correio de Casablanca;
- Elaboração de proposta para consultoria em marketing e processo operativo dos Correios de Equador, cuja implementação se iniciou no 1º trimestre 2010;
- Celebração de contrato de prestação de serviços de consultoria visando a criação de um sistema de contabilidade analítica para os Correios da Sérvia e apresentação de uma proposta para a prestação de serviços de consultoria e fiscalização na construção e automatização de três novos

centros de tratamento; estas duas acções dão sequência à cooperação iniciada, em 2006, com a elaboração pelos CTT de um plano de desenvolvimento da qualidade;

- Elaboração de protocolo de cooperação com os Correios Timor-Leste e concepção do plano de acções a desenvolver (ainda não concretizado);
- Estabelecimento de contactos com os Correios Moldavos e Ucranianos, tendo sido celebrado com estes últimos, em Janeiro de 2010 um protocolo visando a criação de um corredor financeiro para as remessas de dinheiro entre Portugal e a Ucrânia; estão em curso negociações com os Correios Ucranianos para a dinamização do negócio de encomendas.

Em 2009 os CTT prosseguiram a sua participação activa nas organizações internacionais de que são membros, com especial enfoque na UPU, Associação de Operadores Postais Públicos Europeus (PostEurop), UPAEP, *International Post Corporation* (IPC) e AICEP.

Durante a sessão anual do Conselho de Operações Postais da UPU, que decorreu de 18 de Março a 3 de Abril, foi aprovada a nova versão dos Regulamentos das Correspondências, das Encomendas e dos Serviços de Pagamento de Correio, que entraram em vigor em 1 de Janeiro de 2010. Os CTT estiveram presentes na sessão anual do Conselho de Administração da UPU, de 26 de Outubro a 13 de Novembro, em Berna, e na reunião do Grupo da Reforma da UPU de que fazem parte, em representação do Grupo da Europa Ocidental.

Prosseguindo o seu mandato de três anos no Conselho de Administração da PostEurop, os CTT estiveram presentes em diversas reuniões; de destacar a que teve por objectivo repensar a estrutura e a missão do Comité de Assuntos Internacionais, com base num inquérito formulado a todos os membros. Participaram ainda no comité de selecção do novo Secretário-Geral, em funções desde Outubro de 2009.

De salientar que foi efectuado um questionário de satisfação aos membros da PostEurop e que o Comité presidido pelos CTT obteve um dos índices mais altos. Estes resultados foram divulgados na Assembleia plenária anual da Posteurop realizada, em Outubro, na Eslovénia.

Ainda de referir a realização, em Março, em Lisboa, do Comité de Operações da PostEurop e a participação dos CTT no projecto Pro-Actin - projecto *Acquis communitaires training initiatives*, financiado pela Comissão europeia que se destina a divulgar boas práticas postais nos países em pré adesão à UE.

Em Abril, em Montevideo, os CTT participaram na reunião do Conselho Consultivo e Executivo da UPAEP, tendo presidido ao grupo de trabalho "Desenvolvimento futuro da UPAEP" cujas propostas

de alteração do Manual e Regulamento de Cooperação Técnica, entre outros textos legais, bem como diversas resoluções sobre a futura estrutura da UPAEP foram aprovadas. Estas propostas visaram o Congresso da UPAEP em Santiago do Chile, que se realizou em Agosto de 2009.

Os CTT continuarão, nos próximos quatro anos, a presidir ao grupo de trabalho “Desenvolvimento Futuro da UPAEP” e assumirão ainda a presidência do grupo que preparará, no âmbito desta União restrita, o próximo Congresso da UPU, a realizar em 2012.

Em Março realizou-se, em Lisboa, o Fórum de Altos Dirigentes da UPAEP, que contou com a presença de catorze países-membros dos quais dez foram representados pelos respectivos Presidentes/Directores Gerais. O evento teve a presença dos Presidentes do Conselho de Administração da ANACOM e dos CTT e da Secretária Geral da UPAEP e terá a periodicidade de dois anos. O Fórum de 2009 promoveu uma reflexão sobre os correios da América Latina e o novo contexto económico-financeiro.

Os CTT marcaram presença, em Maio, na Conferência Anual do IPC e o Presidente do Conselho de Administração/CEO dos CTT também na reunião do *board* realizada em Maio. Destaque ainda para a participação no *Steering Committee* de Auditoria às contas do IPC.

De referir também a contribuição activa dos CTT no desenho do XVII Fórum da AICEP subordinado ao tema Geração i-com, realizado no Funchal, em Abril, no qual os CTT assumiram a Presidência dessa associação, e no qual o Presidente/CEO dos CTT procedeu à abertura e encerramento do Fórum com intervenções relativas a estratégias vencedoras para as comunicações postais e as telecomunicações.

O Presidente/CEO dos CTT proferiu comunicações na 12<sup>a</sup> conferência anual *European Postal Services* do *Institute of Economic Affairs* (“*Implementing an Effective Modernisation Strategy*”) e na *World Mail & Express/Europe Conference & Exhibition* (“*Operating successfully in an economic downturn: the Portuguese approach*”), em Amesterdão e Munique, respectivamente.

Os CTT participaram na cerimónia da entrega dos *World Mail Awards* organizado pela Triangle, onde tem presidido, desde a sua criação, ao painel de jurados de duas categorias: responsabilidade social e gestão de recursos humanos.

De referir ainda a presença na PostExpo, que se realizou em Hannover, através de uma apresentação intitulada: “Preparar o futuro em tempos de crise”.

---

## 10 INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

### 10.1 Produtos e serviços

Os CTT constituem uma referência enquanto *hub* de comunicações físicas e electrónicas a nível nacional e internacional. Líderes na disponibilização de soluções postais, têm vindo a inovar e a desenvolver, com recurso às novas tecnologias da informação e da comunicação, produtos e serviços com uma forte componente digital, que respondam com qualidade às necessidades dos clientes, amigos do ambiente e que possam assegurar a competitividade e a liderança da empresa face aos crescentes desafios da liberalização e da substituição tecnológica.

Neste domínio destacam-se as seguintes iniciativas:

- Melhoraria qualitativa e quantitativa da actual oferta CTT no âmbito dos SIG (Sistemas de Informação Geográfica), nomeadamente:
  - Actualização da cartografia CTT, no seguimento da concretização da aquisição de nova cartografia base de eixos de via para o território nacional;
  - Concepção, especificação, desenvolvimento e disponibilização de um portal piloto web SIG;
  - Avaliação de soluções específicas de terceiras partes, que integradas com informação geo-referenciada CTT, possibilitarão o desenvolvimento de uma nova geração, mais ampla e inovadora de soluções baseadas no SIG.
- Realização de consulta ao mercado – no seguimento de análise anteriormente efectuada relativamente a soluções e tecnologias disponíveis – no sentido de identificar a parceria mais adequada que permita dotar os CTT de oferta inovadora no âmbito dos pagamentos móveis;
- Análise de plataformas tecnológicas com vista à concepção de uma solução que responda a necessidades específicas do sector das *utilities*, nomeadamente soluções de software de *billing* (facturação) e se integre com produtos e serviços CTT, como o *printing & finishing* (impressão e envelopagem), a distribuição (física e/ou electrónica) e a cobrança/pagamentos;
- Elaboração, no âmbito de concurso público internacional, de proposta para um operador postal africano, em parceria com a MultiCert, empresa participada dos CTT para a área de certificação electrónica, com vista ao fornecimento de uma estrutura de chaves públicas para emissão, gestão e exploração de certificados digitais;



- Participação nas actividades do grupo de trabalho PTC/AESUG - *Postal Technology Center / Advanced Electronic Services User Group* da UPU, nomeadamente nas reuniões dos diversos grupos do Conselho de Administração da UPU realizadas em 2009;
- Participação nas reuniões do OAC - *Operational Affairs Committee da PostEurop*, onde os CTT asseguram o *chairmanship do IT Working Group*, realizadas em Março de 2009, em Lisboa, e em Novembro de 2009, em Frankfurt, durante as quais se fez um balanço das actividades realizadas e em curso nos vários grupos de trabalho que constituem este Comité;
- Participação nas actividades da COTEC Portugal - Associação Empresarial para a Inovação/ CEDT - Centro de Excelência de Desmaterialização de Transacções, tendo em vista a geração de novas ideias e projectos associados à desmaterialização de transacções, como sejam as que possibilitem a utilização de telemóveis como meio de pagamento electrónico;
- Concepção, desenvolvimento e disponibilização pública em Novembro 2009, da presença (“Ilha”) dos CTT no *Second Life – World in Touch* – um Metaverso virtual a 3 dimensões, imaginado e criado pelos seus residentes e que proporciona uma interacção em tempo real, a vários níveis, entre todos os seus habitantes (avatars), bem como a execução de transacções sobre serviços e produtos – físicos ou virtuais – disponibilizados por organizações, empresas ou indivíduos;
- Avaliação de soluções de *Reverse Hybrid Mail* de terceiras partes, e em fase de experimentação por outros operadores postais, com vista a analisar a sua aplicabilidade nos CTT, em integração (ou não) com o serviço de *mailmanager* e com a oferta de outros serviços e produtos dos CTT;
- Concretização de acções várias, no âmbito do *road map* da participação dos CTT na iniciativa da matrícula electrónica, com vista à futura disponibilização dos Dispositivos de Matrícula Electrónica (DEM) e respectivos serviços de cobrança de portagens aos balcões das estações de correio;
- Participação no Programa SIMPLEX’09: propondo medidas cuja concretização é da inteira e exclusiva responsabilidade dos CTT (leitor de Cartão de Cidadão nas estações de correio e serviços ViaCTT para as PME) e cooperando em outras medidas promovidas por entidades públicas e privadas, através da oferta CTT (i.e. activos e competências) a vários níveis;

- 
- Promoção do serviço MDDE - Marca do Dia Electrónica:
    - Realização de um estudo de mercado que permite identificar, por um lado, áreas adicionais, para além do sector da justiça, para uso do serviço e, por outro, outras funcionalidades que o tornem ainda mais atractivo;
    - Apresentação do serviço junto de entidades públicas (Ministério da Justiça) e privadas (AIP – Associação Industrial Portuguesa e ACL – Associação Comercial de Lisboa).
  - Produção da *newsletter eBIZ* que, mensalmente, informa toda a empresa sobre os avanços tecnológicos mais recentes não só em tecnologias estritamente postais como noutras tecnologias da informação e da comunicação que directa ou indirectamente possam influenciar ou afectar o negócio postal e configurar oportunidades de negócio e de concepção de novos produtos e serviços;
  - Realização de *benchmarking* Fileira Digital 2009 com vista a caracterizar a oferta inovadora disponibilizada em termos de serviços, produtos e soluções electrónicas postais e as melhores práticas adoptadas, neste âmbito, pelos operadores postais públicos e privados mais avançados do mundo;
  - Desenvolvimento dos mecanismos de promoção da criatividade e de inovação através do Fórum Permanente de Inovação e Criatividade:
    - Concretização de sessões de apresentação de propostas, com temáticas de iniciativa dos trabalhadores;
    - Introdução de metodologias proactivas, e mais direccionadas, na captação do potencial criativo dos trabalhadores, nomeadamente com a efectivação de sessões dedicadas a temas específicos;
    - Dinamização de subcomités especializados na análise de viabilidade das propostas apresentadas nas sessões, permitindo um melhor aproveitamento destas;
    - Consolidação de processos que estimulem o reconhecimento do mérito das propostas pela comunidade empresarial, originando acréscimos de motivação a potenciais proponentes, nomeadamente com recurso à divulgação nos meios de comunicação interna e afixação de cartazes com o rosto dos proponentes nos respectivos locais de trabalho;
    - Implementação de produtos decorrentes de propostas apresentadas pelos colaboradores.

- Resposta a três inquéritos sobre Inovação nos CTT, a saber: “Inquérito ao Potencial Científico e Tecnológico Nacional 2008”, “Inquérito Comunitário à Inovação CIS 2008” e “Iniciativa Comunitária Interreg Iv B – Projecto REDOMIC”;
- Preparação e submissão de uma candidatura ao programa de incentivos fiscais SIFIDE (“Sistema de Incentivos Fiscais à I&D Empresarial 2009”).

Em Julho, foi divulgado o *ranking* das empresas e grupos empresariais com mais investimento em actividades de I&D em Portugal pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, em resultado do Inquérito ao Potencial Científico e Tecnológico Nacional de 2007 enviado a 9 907 empresas. Os CTT situaram-se num honroso 13º lugar, tendo em consideração as características das operações postais, a quem habitualmente vem, erradamente, sendo atribuído o epíteto de sector tradicional.

## 10.2 Sistemas de Informação

Em 2009 foram desenvolvidas soluções para otimizar os processos operativos, assentando as iniciativas desenvolvidas nas orientações de alinhamento com o negócio e na eficiência.

Inserido no programa de eficiência global da empresa procedeu-se à reformulação dos serviços de sistemas e tecnologias de informação através de:

- Implementação de um modelo de governo para os sistemas de informação que assenta nos seguintes princípios: orientação para a qualidade e melhoria dos processos, normalização e automatização dos processos e orientação para o cliente.
- Estudo e implementação da iniciativa de IT *Spending* com o objectivo de redução de custos associados aos sistemas de informação nas seguintes áreas: consolidação e optimização da infra-estrutura, optimização de licenças de *software*, optimização de processos, renegociação de fornecedores / estratégia de *sourcing* e consolidação de aplicações.

Importa relevar as seguintes acções:

- Alargamento da plataforma *track & trace* à operação logística da Tourline Express, criando um espaço logístico ibérico, bem como a sua integração nos sistemas contabilísticos corporativos.

Com este projecto pretende-se incrementar o nível de controlo do tráfego transportado pela Tourline Express, permitindo saber em que carreira ou plataforma a mercadoria se encontra em

determinado momento e prevenindo à partida, com base nas validações em planos de expedição por plataforma, a detecção e correcção de erros de encaminhamento.

- Enquadramento dos processos que são efectuados em ferramentas descentralizadas, num sistema único, nomeadamente processos financeiros, analíticos, compras de materiais e de facturação. Com o sistema SAP é possível integrar os sistemas de informação da Tourline Express na plataforma do Grupo CTT e efectuar um controle mais eficaz, uniformizar os procedimentos do Grupo e maximizar economias de escala.
- Conclusão da implementação da nova solução do sistema *track & trace*, em toda a rede de centros de distribuição postal do continente e nos centros operacionais da CTT Expresso; está em funcionamento desde 25 de Maio. Numa óptica de melhoria da qualidade de serviço passaram a estar disponíveis para o cliente novas funcionalidades: agendamento de entregas, de segundas entregas e o serviço de prova de entrega (*proof of delivery*).
- Desenvolvimento da aplicação GESDECO – Gestão de Despesas Correntes, enquadrada na política de automatização de processos administrativos e uniformização das respectivas soluções de suporte, com a adopção do doXenter como solução de GED (Gestão Electrónica de Documentos) e *workflow* de processos dos CTT.

O novo fluxo possibilita a validação e autorização, pela chefia com competência, das despesas correntes (por exemplo, bilhetes de autocarro, táxis ou despesas com refeições) relacionadas com a prestação do trabalho. Esta informação é integrada no SAP de forma automática. Além disso, todos os comprovativos de pagamento são digitalizados, acompanhando todo o processo, desde o lançamento até ao pagamento em tesouraria, ficando arquivados e podendo ser consultados posteriormente.

- Adopção de uma plataforma electrónica de contratação, em regime de disponibilização de serviços, em Abril de 2009. Esta solução permite, face à obrigatoriedade de realização de toda a contratação pública através de uma plataforma (regulamentada pelo Decreto Lei de 18/2008 de 29 de Janeiro que aprovou o novo CCP - Código de Contratos Públicos), cumprir um conjunto de normas relativas a procedimentos pré-contratuais.

A plataforma permite a realização de toda a contratação pública desde a parte processual dos concursos, abertura de propostas, relatórios preliminares do júri, audiência prévia e todas as iterações que os concorrentes tenham de fazer com os CTT, pedidos de esclarecimento sobre

relatórios preliminares de avaliação, reclamações, etc. Estes dados ficam acessíveis a todos os concorrentes do respectivo procedimento.

- Implementação de uma solução para efectuar o arquivo electrónico dos relatórios emitidos diariamente nas Estações de Correio dos CTT e que são actualmente impressos em papel. Os documentos de suporte aos movimentos contabilísticos são arquivados nas condições e de acordo com os prazos fixados legalmente. Com esta iniciativa pretende-se reduzir os custos de impressão e arquivo físico (20.000 ficheiros/dia o que perfaz 5.280.000 páginas/ano) e facilitar a pesquisa de informação. A solução de gestão de arquivo contempla:
  - Plano de classificação (tipo de listagens);
  - Controlo e segurança (controlo de acessos);
  - Retenção de documentos (prazos de arquivo);
  - Referenciação (identificadores únicos);
  - Pesquisa, recuperação e apresentação (visualização no ecrã ou impressão do documento).
- Inserido no programa SIMPLEX'09, os sistemas de informação dos CTT foram adaptados no sentido de permitir a utilização nas estações de correio, do Cartão de Cidadão como meio de autenticação em transacções que requeiram a identificação segura do cidadão, tais como: pedidos de certidões, alteração de morada (entidades públicas), subscrição de certificados de aforro, apresentação de queixas/reclamações às autoridades e pagamento de prestações sociais. É ainda possível ler automaticamente os dados do Cartão de Cidadão o que permite reduzir os tempos de atendimento e aumentar a qualidade da informação nos sistemas uma vez que se evitam os erros de digitação.
- Desenvolvimento do SIGEST – Sistema de Informação de Gestão de Transportes que visa a modernização do modelo de funcionamento dos centros de transporte e o aumento da eficiência dos serviços através do desenvolvimento de funcionalidades integradas associadas às componentes de recursos humanos e serviços, contratação de transportes, facturação, planeamento e indicadores.

## 11 RECURSOS HUMANOS

### CTT (empresa-mãe)

Na sequência da nova organização da função recursos humanos e tendo como enquadramento os trabalhos preparatórios do Plano ctt 2012, foram definidas as linhas orientadoras da política de desenvolvimento dos recursos humanos que se organiza em torno de três eixos: adequar, atrair e vincular, em clima de concertação social.

Em 2009 foi elaborada a carta dos valores e qualidades profissionais (Figura 20) que se afirmam como componentes genéticas da cultura corporativa do Grupo CTT.

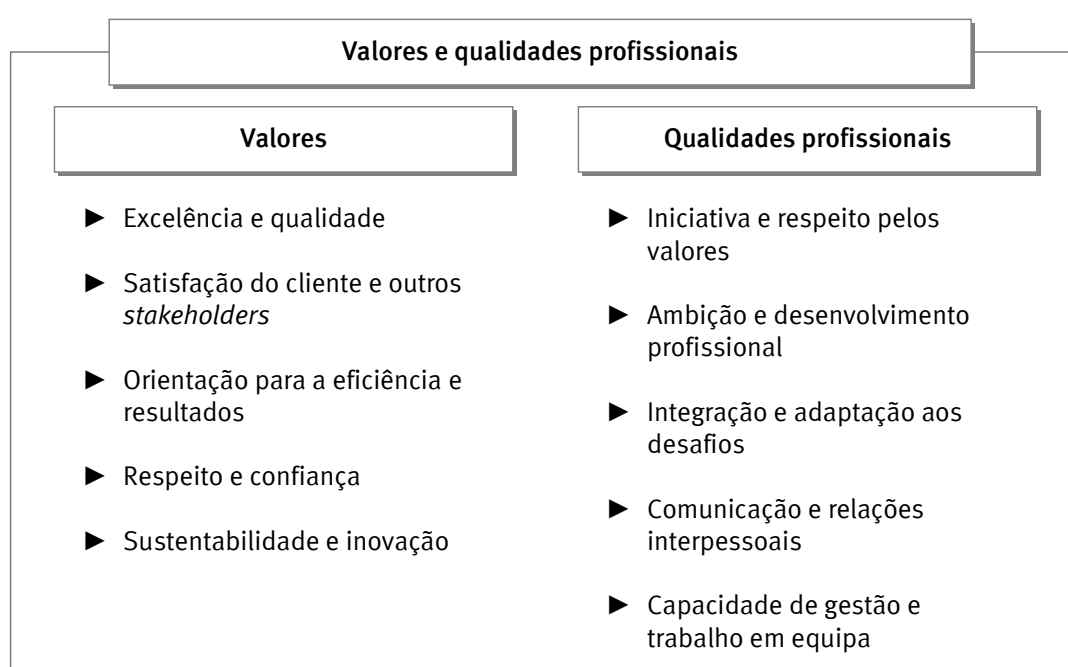


Figura 20

Foi levado a cabo um estudo de clima e cultura organizacional, dirigido aos trabalhadores de todas as empresas do Grupo, tendo em vista um conhecimento mais profundo das suas opiniões e expectativas e uma maior eficiência das medidas adoptadas para responder aos desafios cruciais que se colocam à empresa.

Tendo em vista introduzir maior flexibilidade na gestão e aumentar a competitividade e adequação ao mercado, prosseguiu-se a política de racionalização dos recursos humanos, num processo de adequação à evolução dos negócios.

O reforço do quadro permanente com a entrada de 108 trabalhadores na empresa mãe, não foi suficiente para compensar as saídas, 331, das quais 241 por aposentação/reforma, 71 por cessação do contrato e 19 por falecimento.

Com o objectivo de melhorar o serviço ao cliente e de aumentar o nível de qualificação, em alinhamento com os objectivos de valorização do indivíduo, do fortalecimento da motivação e do estímulo ao aumento da produtividade, deu-se continuidade ao desenvolvimento das competências pessoais e profissionais e à exigência do 12º ano como nível de habilitação académica mínima para satisfação das necessidades de contratação. Neste contexto verificou-se, em 2009, uma melhoria do nível de literacia. O efectivo com habilitações inferiores ao 9º ano diminuiu de 21,2% para 19,7%; em contrapartida, aumentou o efectivo com escolaridade igual ou superior ao 12º ano, de 43,4% para 46,5%.

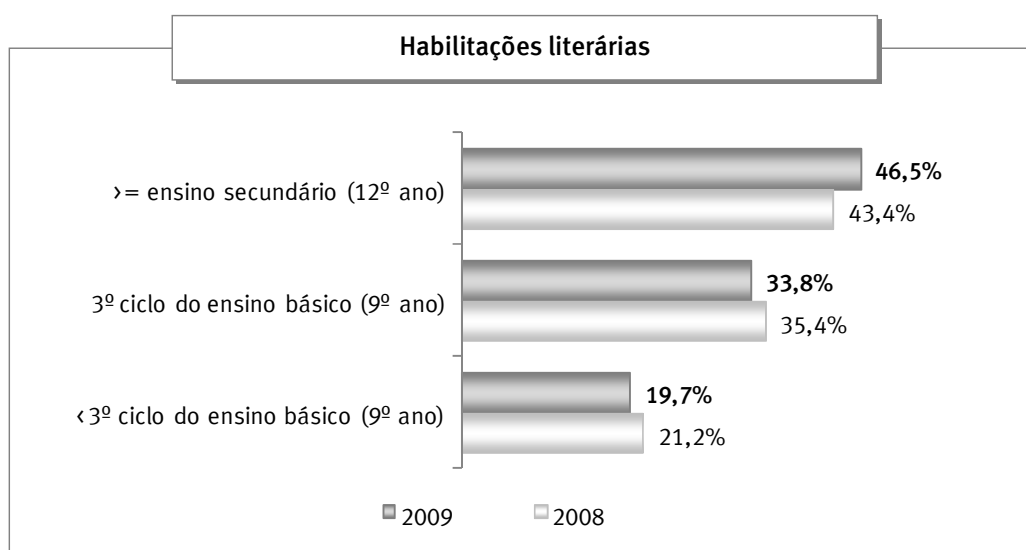


Figura 21

Na linha de flexibilidade e melhoria do nível de competitividade na prestação do serviço, sem descurar o nível de qualidade, manteve-se o contrato de prestação de alguns serviços de distribuição com empresas do Grupo CTT, até Junho com a CTT Expresso e com a CTT Gest no segundo semestre do ano.

Na perspectiva de modernização e adequação dos CTT e do seu enquadramento laboral à evolução da sociedade, da economia e do mercado e da resposta aos novos desafios a enfrentar com a liberalização plena, a empresa, em 2008, reformulou e apresentou às organizações sindicais a sua proposta para um novo Acordo de Empresa (AE), sem prejuízo da salvaguarda dos seus interesses e dos trabalhadores, de modo a defender simultaneamente a sustentabilidade empresarial e as boas

condições de trabalho. O AE 2008 foi assinado – em 14 de Março de 2008 e entrou em vigor em 20 de Abril de 2008 – pelos CTT e por nove dos catorze sindicatos representativos dos trabalhadores. Em 13 de Fevereiro de 2009, mais três sindicatos aderiram ao AE 2008, elevando para 12 em 14 o número de aderentes, passando o AE a englobar 8 736 (70%) trabalhadores da empresa-mãe. O AE outorgado entre a empresa, o SINQUADROS, SITIC e SINTTAV foi publicado no Boletim de Trabalho e Emprego (BTE) nº9, em 10 de Março de 2009.

O AE2008 introduziu o princípio da representatividade na atribuição de créditos de dispensa sindical, a simplificação e redução significativa do número de categorias profissionais, o mérito e o desempenho na progressão salarial, maior flexibilidade e adaptabilidade na organização do tempo de trabalho e na mobilidade geográfica de curta distância.

O aviso sobre a data de cessação da vigência do AE 2006 – dia 7 de Novembro de 2008 pelas 24 horas – foi publicado na edição do BTE nº 6 de 15 de Fevereiro de 2009.

Em 14 de Julho de 2009, os CTT e o SNTCT – o principal sindicato não subscritor do AE 2008 – comprometeram-se a iniciar um processo negocial tendo em vista a celebração de um Acordo de Empresa, por acordo judicialmente homologado no Tribunal de Trabalho de Lisboa. Em conformidade com o acordo judicial, o SNTCT desistiu dos procedimentos cautelares referentes ao AE 2006, instaurados no Tribunal de Trabalho de Lisboa e no Tribunal Administrativo do Círculo de Lisboa. O outro sindicato não subscritor do AE 2008 – o SINCOR – manifestou igualmente a sua intenção de negociar com a empresa.

O processo negocial decorreu entre Setembro e Dezembro de 2009, tendo as partes chegado a um entendimento final e assinado em 21 de Dezembro o Acordo de Empresa. O AE 2010 outorgado entre a empresa, o SNTCT e o SINCOR foi publicado no BTE nº1/2010, em 8 de Janeiro de 2010.

Com a celebração deste último acordo de empresa, todos os sindicatos com representação nos CTT são subscritores de instrumentos de contratação colectiva.

Em 2009 a empresa apresentou às organizações sindicais a sua proposta de revisão de remunerações e outras matérias pecuniárias contempladas no AE que mereceu o acordo de todas as associações sindicais (subscritoras e não subscritoras do AE 2008). Ciente da importância da mobilização dos trabalhadores para ultrapassar os desafios do sector o Conselho de Administração acordou com os sindicatos aumentos acima da inflação: 2,2% para remunerações mensais até 1 500€ e 2,0% para as remunerações acima de 1 500€ e até 2 650€. Contrariamente ao ocorrido



nos últimos três anos, as remunerações acima de 2 650€, não incluídas na negociação, foram também aumentadas em 1,2%.

Realizou-se o processo periódico de avaliação do desempenho de toda a população da empresa relativo à actividade de 2008, que visa apoiar a gestão por objectivos, a gestão de talentos, a detecção de necessidades de formação e a política de compensações por mérito.

Neste processo foram introduzidas duas inovações:

- harmonização relativa às populações de quadros superiores e restantes trabalhadores;
- alargamento da ponderação de um parâmetro quantitativo associado aos resultados e cumprimento dos objectivos estabelecidos; este alargamento verificou-se a todas as equipas onde houve monitorização por *performance contracts*, às equipas dos centros operacionais de correio e às funções de venda directa.

Para os administradores das participadas do Grupo e directores de primeira linha dos CTT, procedeu-se à avaliação do grau de cumprimento dos contratos de gestão e objectivos relativos a 2008, respectivamente, e à assinatura de novos contratos de gestão e objectivos para 2009.

Procedeu-se à distribuição de resultados do exercício de 2008, conforme aprovado na Assembleia-Geral de 30 de Abril de 2009 sob proposta do Conselho de Administração, visando premiar o contributo dos trabalhadores para os resultados da empresa.

Para apoio às chefias operacionais, foram divulgados, através de folhetos designados “Essencial para chefias”, suportes de informação de gestão de recursos humanos, com orientações decorrentes da aplicação do novo Código de Trabalho, em matérias de contratação a termo, férias, greve, abandono do trabalho, faltas, organização do tempo de trabalho, regime do trabalhador estudante, parentalidade e formação contínua.

O Decreto-Lei n.º 89/2009, que determina o pagamento de “Protecção social na parentalidade: maternidade, paternidade e adopção” aos trabalhadores do regime da CGA, foi adaptado nos CTT relativamente aos trabalhadores deste regime e implicou a adaptação das aplicações informáticas de recursos humanos, de processamento de vencimentos e teleponto, de forma a garantir a sua realização.

Em matéria de políticas de recursos humanos orientadas para promoção da igualdade, é de salientar:

- Tendo em vista o equilíbrio entre os dois sexos, a empresa reforçou o compromisso, em sede de Acordo de Empresa, de desenvolver políticas que visem à igualdade de oportunidades nas admissões, carreira profissional, promoções e formação profissional, tomando em especial consideração as situações relativas a trabalhadoras grávidas e a trabalhadores com filhos menores de 12 anos com deficiência ou doença crónica;
- Dos ajustamentos efectuados à estrutura orgânica, resultou entre os 27 responsáveis dependentes do Conselho de Administração:
  - 8 com menos de 40 anos de idade, correspondente a 30%; desses, 4 até 35 anos; no início do mandato eram apenas 3 os que tinham menos de 40 anos;
  - 13 são mulheres, correspondente a 48%; no início do mandato eram apenas 3;
- A avaliação efectuada às funções das operações de tratamento de correspondências, a fim de participar na promoção da empregabilidade das pessoas com deficiência auditiva;
- A reformulação e renovação do protocolo com a CERCI Lisboa – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, CRL para apoio da integração social das pessoas com deficiência, proporcionando experiências de ocupação profissional a 14 jovens adultos portadores de deficiência mental no centro operacional do correio do sul e a 1 jovem no apoio administrativo;
- O arranque do projecto para a criação de um plano para a igualdade de género, candidatura apresentada ao eixo 7 – Igualdade de género do QREN/POPH – Programa Operacional de Potencial Humano, aprovada em Novembro de 2008. Em 2009 desenvolveu-se a fase de diagnóstico e análise dos indicadores de recursos humanos.

No domínio do recrutamento e da mobilidade de pessoal lançou-se uma campanha de recolha de candidaturas a carteiros a nível nacional, dirigida a população jovem com o 12º ano e carta de condução de motociclo, tendo sido recepcionadas cerca de 20 000 candidaturas. Realizaram-se 21 estágios profissionais e 11 curriculares.

Ainda no domínio do recrutamento e da selecção, durante o ano levou-se a efeito o processo “Bolsa de Chefias Operacionais”, que envolveu cerca de 1 200 candidaturas.

No que se refere à Higiene, Saúde e Ergonomia, no domínio da prevenção, realizaram-se 306 intervenções para avaliação de condições de trabalho e riscos em estabelecimentos dos CTT, cumprindo o plano anual de visitas aos locais de trabalho.

No que concerne à sinistralidade laboral, verificaram-se 839 acidentes laborais, uma redução -11% face a 2008 e 21 702 dias ausência ao trabalho por incapacidade temporária absoluta. Registou-se um acidente com consequências mortais (dois no ano anterior).

Divulgaram-se 13 *newsletters* de temas diversos, designadamente, sobre a temperatura nos locais de trabalho, a segurança rodoviária, os riscos da obesidade e a importância da prática desportiva na prevenção de problemas de saúde.

Ainda neste domínio, o plano de actividades foi fortemente afectado pelo factor inesperado da pandemia de gripe (H1N1), que exigiu, em articulação com a Direcção Geral de Saúde, nomeadamente, a elaboração de planos de contingência, de instruções técnicas, informações da utilização da linha de saúde 24 ou da linha de atendimento dedicada da PT ACS, o estabelecimento de contactos com outros operadores, fornecedores e clientes estratégicos, a definição de procedimentos e de prioridades de acesso de trabalhadores à vacinação da gripe A, a aquisição de produtos desinfectantes e de carácter preventivo e a participação em reuniões no comité de acompanhamento da pandemia.

A taxa de absentismo dos CTT (efectivos do quadro e contratados a termo) decresceu para 6,7% (7,7% em 2008), fundamentalmente, em resultado das acções desenvolvidas no âmbito do programa de redução do absentismo e das alterações do regime de créditos para ausências por actividade sindical.

O efectivo global médio dos CTT registou uma diminuição relativamente ao ano anterior de cerca de 1,9 %, sendo mais expressiva a nível dos contratados.

**Efectivo médio ao serviço CTT (empresa-mãe)**

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Δ% 09/08</b>
Efectivo do quadro (*)	12 331	12 183	-1,2
Contratado a termo	1 269	1 163	-8,4
<b>Total</b>	<b>13 600</b>	<b>13 346</b>	<b>-1,9</b>

(\*) Não inclui trabalhadores cedidos a empresas do Grupo CTT nem trabalhadores em comissão de serviço externo; inclui os trabalhadores cedidos pelas outras empresas do Grupo CTT.

O potencial de trabalho utilizado, traduzido em unidades equivalentes a tempo inteiro, por sua vez, decresceu 2,2% relativamente a 2008, em virtude da diminuição do recurso às várias componentes de prestação de trabalho.

## Efectivos do Grupo

Em 2009 os efectivos do Grupo (effectivos do quadro e contratados a termo) ascendiam a 14 752, -4,0% do que no ano anterior.

### Efectivos do Grupo no final de 2009

	31.12.2008	31.12.2009
CTT, SA	13 170	12 907
PostContacto	30	33
CTT Expresso	1 142	737
Tourline Express	452	428
Mailtec	425	419
PayShop Portugal	26	32
CTT Gest	33	103
EAD	82	93
<b>Total, do qual:</b>	<b>15 360</b>	<b>14 752</b>
Efectivo do quadro	13 612	13 437
Contratado a termo	1 748	1 315

Em 2009 as admissões para o quadro permanente totalizaram 243: CTT (empresa-mãe) – 108, CTT Expresso – 25, Tourline Express – 49, CTT Gest – 17; EAD – 11; Mailtec – 23; PayShop – 4; PostContacto – 6.

## Formação

Para a valorização dos trabalhadores e seu desenvolvimento pessoal e profissional, a actividade de formação desenvolveu-se de acordo com as orientações específicas definidas para o Grupo CTT: assegurar a prestação do serviço postal universal; promover o crescimento e consolidar a liderança nos negócios actuais; desenvolver novas áreas de negócios; gerar crescimento através da inovação; e assegurar o processo de liberalização dos serviços postais.

Realizaram-se 6 912 acções de formação, com 54 855 participações e atingiu-se um volume de formação de 235 080 horas. Estes valores representam, relativamente a 2008, um crescimento de 96% em acções, de 100% em participações e de 26% no volume de formação; 93% dos trabalhadores participaram em acções de formação, mais 10% do que no ano anterior.

As áreas temáticas que registaram um maior número de horas de formação foram: qualidade (17%), produtos e serviços (16%), comportamental (12%), sistemas de informação (10%), formação de base – Centro de Novas Oportunidades (7%), segurança de pessoas e bens e higiene no trabalho (5%).

Procedeu-se a uma maior integração do financiamento da formação pós-graduada nas políticas de desenvolvimento do capital humano e gestão de talento. Em 2009, foram apoiadas 16 pós-graduações ou mestrados.

Pela abrangência e impacto em populações ou domínios-chave do negócio e pela sua importância para a competitividade e desenvolvimento da empresa, destacam-se os seguintes programas:

- Gestão da qualidade e certificação (normas ISO 9001 e 14 001, legislação ambiental e procedimentos associados à certificação dos centros de distribuição, das estações de correio e dos centros operacionais de tratamento e transportes): garantiu-se a implementação de processos de certificação em todos os domínios operacionais dos CTT, tendo por objectivo o reconhecimento externo da qualidade da sua actividade; esta formação envolveu toda a cadeia hierárquica e todos os trabalhadores dos estabelecimentos abrangidos, num total de 1 899 acções com 21 515 participações, perfazendo 35 135 horas;
- Desenvolvimento das equipas das estações de correio (EC) e dos centros de distribuição postal (CDP), através do qual as chefias puderam melhorar o seu desempenho nos domínios técnico e de gestão, garantindo a sua actualização profissional e o incremento da sua capacidade competitiva, orientada para o cliente e para os resultados, em alinhamento com a estratégia da empresa; realizaram-se 68 acções que envolveram 724 participações, num total de 13 927 horas;
- Consolidação do projecto de formação em local para desenvolvimento de vendedores das lojas postais e de carteiros da distribuição, envolvendo as seguintes vertentes:
  - programa piloto envolvendo 35 EC e 21 CDP, com a elaboração de 6 Kit pedagógicos para dinamização de conteúdos pelas chefias, em local;
  - alargamento a todas as EC e CDP, com formação nas áreas de certificação, em produtos e serviços (onde se destacam a formação em ACTIVCARE, com 1 995 participações), em prevenção de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo (2 647 participações) e em de Higiene e Segurança no Trabalho;

- 
- Continuação da aposta na formação a distância, que abrangeu 950 participações e um volume de 12 772 horas, distribuído por três projectos formativos:
    - Fundos de Investimento Mobiliário (FIM), orientado essencialmente para chefes de EC, mas frequentado também por outras chefias do serviço ao cliente (694 participações);
    - Formação pedagógica de formadores com atribuição de certificado de aptidão profissional – CAP, em formato *blended learning* (formação presencial) e na plataforma *Formare*, com 46 participações, num volume total de 4 260 horas);
    - Fórum de discussão dinamizado entre os participantes no *Global Management Challenge*;
  - Reforço de competências comportamentais para chefias e quadros (programa de desenvolvimento de competências pessoais), onde se destacam as acções sobre assertividade e gestão de conflitos, condução de reuniões, liderança e gestão de equipas, organização do trabalho e gestão do tempo, técnicas de apresentação e técnicas de negociação inicial e avançado ( 7 cursos totalizaram 70 acções, 794 participações e 13 293 horas);
  - Sistemas de informação – formação dirigida, por um lado, ao desenvolvimento de competências técnicas dos especialistas e, por outro, à eficiência dos utilizadores das aplicações informáticas de apoio operacional e de gestão; o programa cumpriu ainda os objectivos de favorecer a literacia informática dos utilizadores das áreas operacionais e de melhorar o desempenho dos quadros técnicos (2 010 participações e 20 791 horas);
  - Novo sistema de normalização contabilística (SNC), destinado a facultar aos técnicos de áreas contabilístico-financeiras ou que operam os conceitos relacionados, os principais instrumentos que permitam à empresa fazer a passagem das normas contabilísticas portuguesas anteriormente vigentes para as normas contabilísticas e de relato financeiro (NCRF), num total de 98 participações e 2 100 horas;
  - Programa de formação especificamente direccionado para a população identificada para colaborar em projectos especiais (apoio à gestão do CDP, rede de pontos de recolha postal, caracterização e avaliação do estado dos edifícios e armazéns, ligação à comunidade), envolvendo cerca de 40 formandos, em blocos de formação comum e outros específicos, consoante os projectos;
  - Segurança e higiene no trabalho, programa que abrangeu todos os sectores dos CTT no domínio da segurança em local – primeiros socorros, combate a incêndios e procedimentos de segurança

em situações de assalto, sismos e cheias – e formação de responsáveis por primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação de trabalhadores (441 acções, 3 665 participações e 10 516 horas);

- Eco-condução (motociclos, ligeiros e pesados), programa que abrangeu os carteiros com funções de condução de forma a habilitá-los a reduzir o consumo de combustível, a emissão de gases poluentes, o desgaste dos veículos e o número de acidentes rodoviários (57 acções e 1 164 horas de formação);
- Conhecimento da empresa - programa dirigido a quadros técnicos e chefias, destinado a aprofundar os conhecimentos sobre o Grupo CTT, nos domínios estratégico e operacional (ciclo operativo do correio e empresas do Grupo), com 163 participações;
- Participação na 30ª edição do *Global Management Challenge* (envolvendo 112 participantes em 25 equipas);
- Cooperação internacional:
  - Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos, frequentado por quadros superiores dos PALOP, UPAEP e por jovens quadros dos CTT, correspondendo a 5 blocos formativos e 33 participações, num processo de partilha de conhecimento e enriquecimento mútuo;
  - Ciclo Operativo de Correio, frequentado por 8 quadros superiores da AICEP;
- Técnicas de venda, dirigido à estrutura comercial do atendimento (573 participações);
- Projecto Pro-Actin – Projecto *Acquis Comunitaires Training Initiatives* desenvolvido pela PostEurop, financiado pela Comissão Europeia e destinado a apoiar a integração de novos operadores postais (Estados-Membros da União Europeia ou candidatos à adesão) em que Portugal, tal como outros países que se voluntarizaram, desenvolveram sessões de formação por especialistas locais e/ou acolheram quadros desses operadores. As matérias tratadas são essencialmente recursos humanos, finanças, logística, operações e qualidade. Destaca-se a realização de reuniões especializadas de trabalho com quadros de recursos humanos da Croácia e da Roménia.

No domínio do desenvolvimento, destaca-se a actividade de certificação e valorização de competências levada a efeito pelo Centro de Novas Oportunidades. Em 2009 foram certificados 205 trabalhadores, 25 com a certificação equivalente ao 3º ciclo do ensino básico e 180 a

certificação equivalente ao ensino secundário. Inscreveram-se para acesso ao reconhecimento, validação e certificação de competências 131 trabalhadores.

No quadro de acordos de colaboração e parceria com entidades formadoras acreditadas, o CNO iniciou em 2009 o desenvolvimento de acções de formação modular certificadas dirigidas a trabalhadores do Grupo CTT, nas áreas das línguas estrangeiras e das tecnologias de informação e comunicação. Foram concluídas duas acções de formação em inglês (50 horas), de nível secundário, envolvendo 35 trabalhadores da empresa.

No quadro de uma política nacional, visando o reforço da colaboração entre as empresas e o sistema de ensino e formação e a promoção da qualificação e da empregabilidade, foram concedidos 21 estágios profissionais e colaborou-se com 2 investigadores universitários (do ISCTE e da Universidade de Coimbra), com vista à obtenção, de mestrado e doutoramento, respectivamente.

Destaca-se ainda a manutenção do protocolo com a Escola Secundária D. Dinis, em Lisboa, para a formação de trabalhadores em áreas de competências-chave do ensino secundário.

No quadro da valorização dos indivíduos e do seu desenvolvimento pessoal e profissional, deu-se continuidade a acções do “Programa farol – orientar para desenvolver”, que em 2009 envolveu um total de 203 trabalhadores das áreas do atendimento e da distribuição e que representou um volume de formação de 1 117 horas.

Ao longo de 2009 desenvolveu-se o Programa “Para as Operações em Grande Forma” que visa preparar as equipas das operações para os desafios da liberalização, da inovação e da mudança organizacional, mobilizando os valores organizacionais e as qualidades profissionais que os integram e favorecendo a sua transferência para o quotidiano de trabalho das equipas. No âmbito deste programa realizaram-se: 20 *workshops*, abrangendo efectivo humano dos centros operacionais de correio (877 participações); o seminário “Ser líder nas OPE (operações)”, visando antecipar as mudanças decorrentes da liberalização, através do comprometimento das equipas, em torno de um conjunto de valores e de boas práticas (97 chefias operacionais) e dois *Pedipaper* organizacionais que consistiram na realização de 7 jogos e respectiva exploração pedagógica com o objectivo de promover a interiorização dos 7 valores OPE que abrangeram 308 trabalhadores. Este programa terá continuidade com novas iniciativas nos domínios da liderança, da mudança organizacional e da formação.



A nível europeu, os CTT empenharam-se, ao longo do ano, na concepção do projecto *Training Partnership for a Changing Post* e na constituição da parceria para o seu desenvolvimento (PostEurop e Correios de França, da Alemanha, da Suécia, de Portugal, da Suíça, da Roménia, da Hungria, da Bulgária e da Turquia). Este projecto será candidato a financiamento pelo Programa Leonardo da Vinci e terá a duração de 2 anos. Visa a sinalização e caracterização das profissões e competências críticas na indústria postal europeia, em contexto de liberalização, assim como a disseminação das práticas inovadoras ao nível do desenvolvimento das competências e da formação das lideranças.

Durante o ano de 2009 a empresa manteve a sua participação no Comité de Diálogo Social Europeu para o Sector Postal, que reúne representantes dos sindicatos e dos operadores postais da União Europeia, cujo programa de trabalho incluiu temas como a evolução postal, a prevenção de acidentes, a responsabilidade social das empresas, a formação e desenvolvimento de competências e a adaptação das organizações e dos recursos humanos à mudança. Portugal foi incluído no conjunto dos 9 países seleccionados para desenvolverem o projecto Observatório Social Europeu.

Para uma melhor compreensão da actividade desenvolvida em 2009 no âmbito dos recursos humanos, vide Anexo II – Relatório de Sustentabilidade, título 2.6 Trabalhadores.

## 12 SUSTENTABILIDADE

Em 2009 os CTT publicam o seu quarto Relatório Anual de Sustentabilidade sobre as actividades do Grupo, a que foi atribuído, pelo segundo ano consecutivo, o nível de classificação B+ segundo a metodologia GRI, na sequência de verificação de conteúdos por uma entidade externa. Nesse relatório, os CTT assumem mais de meia centena de novos compromissos de âmbito económico, social e ambiental para o ano de 2009 e fazem o balanço das realizações respeitantes aos compromissos assumidos no ano transacto.

O reforço das acções levadas a cabo para controlar e reduzir os impactos negativos da actividade no meio ambiente foi publicamente reconhecido ao ser atribuído o 1º lugar no Índice de Responsabilidade Climática 2009 da ACGE – Alterações Climáticas e Gestão de Empresas, entre 55 empresas portuguesas dos sectores energético, financeiro e transportes.

Tal como no ano transacto, o accionista avaliou o desempenho da empresa com base na metodologia do Prémio Desenvolvimento Sustentável 2009, atribuindo-lhe a pontuação de 7 817 pontos, que supera o objectivo de 7 750 pontos. Os CTT posicionaram-se como líderes nos critérios código de conduta, *reporting* social e *reporting* ambiental, tendo melhorado a performance em 4,3% relativamente ao ano anterior.

Os CTT desenvolveram em 2009 um exercício de aprofundamento de identificação dos seus *stakeholders* mais críticos e dos temas que lhes são mais relevantes, sendo que os pontos de vista destes influenciam a forma como a empresa desenvolve o seu negócio. Como evidência deste envolvimento e da preocupação em dar resposta às suas partes interessadas, os CTT confirmaram e alargaram a presença de objectivos de sustentabilidade no *scorecard* empresarial. Um comportamento reconhecido com o segundo lugar geral, entre 25 empresas nacionais, e o terceiro lugar, a nível ibérico, no *Accountability Rating 2009*, estudo com metodologia internacional, que avalia as práticas de gestão responsáveis, onde os CTT alcançaram também o primeiro lugar no critério envolvimento com os *stakeholders*.

A passagem desta postura aos cerca de 15 mil trabalhadores tem-se traduzido numa acção contínua, concretizada no terreno, entre outros, em projectos de implementação de sistemas de gestão integrada de qualidade, ambiente, higiene e segurança, na validação das competências dos trabalhadores, formação em primeiros socorros e combate a incêndios, reforço do clausulado dos contratos com os fornecedores no âmbito da Estratégia de Compras Ecológicas e na habitual

alocação de patrocínios a instituições e projectos de relevância. Celebraram-se novos protocolos para apoio à população em carência ou risco, fez-se o controlo contínuo de emissões de gases com efeito de estufa, implementaram-se planos de racionalização energética e efectuaram-se estudos para a preservação da biodiversidade.

Aumentar os impactes positivos da sua actividade e controlar e reduzir os negativos são os grandes desafios dos CTT, tendo sempre em mente as necessidades dos seus vários *stakeholders* internos e externos, primários e secundários. Das acções desenvolvidas destacam-se:

- Aumento em 26% do volume de formação do Grupo CTT;
- Validação e certificação de competências de 25 trabalhadores ao nível do 3º ciclo do ensino básico (9º ano) e de 180 ao nível do ensino secundário (12º ano) pelo Centro de Novas Oportunidades dos CTT;
- Rastreios: cardiovascular, de colesterol, glicémia, diabetes, obesidade e memória a trabalhadores, em vários edifícios do país;
- Difusão de *newsletters* a todos os trabalhadores sobre temas diversos abrangidos pela higiene e segurança (benefícios da prática de actividade física, obesidade, primeiros socorros, stress, condução defensiva, hidroplanagem, prevenção e segurança, hipoglicémia, quedas, informações e recomendações sobre a gripe A, etc.), actividade de algum modo reflectida na baixa de cerca de 5% verificada em 2009 na sinistralidade laboral;
- Alocação de 0,5 M € a mais de três dezenas de iniciativas de responsabilidade social, de que se destaca a venda pela 4ª vez consecutiva do Pirlampo Mágico nas estações de correio, as maratonas para deficientes motores, a Corrida da Mulher, a Bike Tour 2009 e a atribuição de portes à Abraço, à ABAADV – Escola de cães guias para cegos, à ONGD Cores do Globo, ao Refúgio Aboim Ascensão, à Comunidade Vida e Paz e ao Centro de Histocompatibilidade do Sul - Registo Português de Dadores de Medula Óssea (CEDACE), entre outros;
- No âmbito das alterações climáticas e da biodiversidade: financiamento pela 4ª vez do Índice de Alterações Climáticas e a Gestão de Empresas (ACGE), apoio ao movimento ECO – Empresas Contra os Fogos na campanha “Portugal sem fogos depende de todos.”, contributo para a preservação das espécies autóctones do Parque Ecológico do Funchal, emissão de selos relativos às lagoas dos Açores/biodiversidade e ao cavalo lusitano, continuação do projecto de gestão e valorização de resíduos, entre outros;
- Reforço de acessibilidades, através do apoio à revista Visão Braille e da construção de mais 48 rampas de acesso para deficientes motores nas estações de correio;

- Renovação do protocolo de cidadania empresarial com a CAIS, para o desenvolvimento do “Projecto Abrigo”;
- Prolongamento do “Projecto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social”, com a realização de diversas acções: formação para desempregados de longa duração em vários pontos do país, projecto-piloto de inclusão com a Associação Portuguesa de Surdos, entrega gratuita às instituições protocoladas dos donativos recolhidos, campanhas locais de angariação de donativos e renovação do projecto, através de protocolo com a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP);
- Dinamização de sessão de Fórum Permanente de Inovação e Criatividade, dedicado à análise de sugestões e ideias associadas à solidariedade;
- Lançamento de sete acções de voluntariado empresarial abrangendo diversas populações de risco, carenciadas e faixas etárias. Organização de acção de recolha de roupa, livros e brinquedos no âmbito do programa anual “Somar Para Dividir”, que angariou 10 toneladas de contributos de todos os trabalhadores do Continente e Ilhas, distribuídos por 21 instituições de solidariedade, consoante as suas necessidades;
- Lançamento da acção Pai Natal Solidário, em que qualquer elemento da população pode “apadrinhar” uma criança carenciada, de forma anónima, realizando-lhe um desejo de Natal. Foram contactadas 17 instituições de solidariedade social, que acompanham crianças em risco de emergência social e sugerido que as crianças ao seu cuidado, até 10 anos, escrevessem cartas ao Pai Natal. As cartas foram disponibilizadas nas estações de correio, durante o mês de Dezembro, para que qualquer pessoa interessada pudesse escolher uma carta e apadrinhar o desejo da criança. Os CTT ofereceram as embalagens e o envio dos presentes, antes da noite de 24 de Dezembro;
- Manutenção dos acordos da PayShop para a recolha de donativos na sua rede de agentes.

A avaliação das propostas dos fornecedores assenta em critérios objectivos, que incluem o cumprimento de condições pré-definidas de acordo com a natureza do serviço ou produto a contratualizar e a certificação segundo normas de qualidade e ambientais. Os critérios de adjudicação incluem: certificação da qualidade, sistemas informáticos, gestão ambiental, gestão da segurança e higiene e segurança no trabalho.

O grau de concretização dos indicadores definidos na Resolução do Conselho de Ministros nº 65/2007 de 7 de Maio para avaliar a extensão da introdução dos referidos critérios ambientais nos

processos de compra (excluindo empreitadas para obras de construção civil) atingiram em 2009 os seguintes valores:

- Percentagem de procedimentos pré-contratuais com critérios ambientais relativamente ao total de procedimentos pré-contratuais: 35,4%;
- Percentagem dos contratos com critérios ambientais relativamente ao total de contratos celebrados: 84,6%.

Salienta-se que, em 2009, dos 830 processos de compra concluídos com adjudicação existem alguns em que os critérios ambientais não têm aplicação, tais como as renegociações de contratos e os processos de baixo valor comercial e pequenas quantidades (normalmente compras pontuais para satisfazer pedidos urgentes).

Os três grupos de compras com maior peso ao nível do valor das adjudicações foram os transportes, as tecnologias de informação e comunicações e as instalações e edifícios, com 32%, 29% e 23%, respectivamente.

De referir ainda que, conforme exigido pelo Código dos Contratos Públicos (CCP), Decreto-Lei nº 18/2008, concretizou-se, em 2009, o processo de subscrição da plataforma electrónica vortalGOV, que permite realizar os processos de compras exclusivamente por via electrónica.

Para uma melhor compreensão da política de sustentabilidade do Grupo CTT, vide Anexo II – Relatório de Sustentabilidade.

### 13 INVESTIMENTO

O investimento realizado em 2009 pelo Grupo CTT, no montante de 24,2 milhões de euros (M.€) corresponde a um acréscimo de 3,9% face ao ano anterior. No período destaca-se o crescimento verificado na PostContacto em resultado do investimento em sistemas de informação, na Tourline Express associado à mecanização da plataforma de Barcelona e à melhoria do sistema de informação das suas plataformas logísticas e na Mailtec relacionado com a modernização do equipamento básico.

#### Investimento do Grupo CTT

mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
CTT, SA	19 319	21 872	13,2
PostContacto	9	56	522,2
CTT Expresso	4 881	2 606	-46,6
Tourline Express	1 657	3 689	122,6
PayShop	546	295	-46,0
CTT Gest	1 609	250	-84,5
Mailtec	354	1 471	315,5
EAD	722	407	-43,6
Transacções entre empresas do Grupo	-5 793	-6 431	-11,0
<b>Grupo CTT</b>	<b>23 304</b>	<b>24 215</b>	<b>3,9</b>

O investimento realizado pelos CTT (empresa-mãe), cerca de 22 M.€, foi orientado sobretudo para a modernização das instalações (46%), nomeadamente o novo centro operacional de correio do Norte, EC e CDP, novos equipamentos destinados a incrementar o grau de automatização das operações de tratamento de correspondências (37%) e desenvolvimento dos sistemas de informação de suporte aos negócios e aos processos de gestão (15%), com destaque para o SIG Postal, ViaCTT e *site* CTT.

#### Investimento CTT (empresa-mãe)

mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
Edifícios / Instalações	5 816	10 131	74,2
Equipamento Postal	591	8 073	1 266,0
Material de Carga e Transporte	126	299	137,3
Sistemas de Informação	12 131	3 306	-72,7
Outro Investimento	655	63	-90,4
<b>Total</b>	<b>19 319</b>	<b>21 872</b>	<b>13,2</b>

Em 2009 inaugurou-se a EC Dolce Vita Tejo e procedeu-se à reinstalação das EC de Alferrarede, Pinhal Novo, Carrazeda de Ansiães, Arcozelo, Ermesinde e Celorico de Basto, à remodelação das EC de Tábua, Tomar, Angra do Heroísmo, Praia da Vitória (Açores), Corte Real (Açores), Aeroporto Lajes Terceira, Lajes do Pico, Venda Nova (Amadora), Barrancos, Areias de S. João, Lousã, Montemor-o-Novo, Gaia, Praia do Carvoeiro, Arrábida, Norte (Matosinhos) e Tarouca e dos CDP Ribeira Grande (Açores), Praia da Vitória (Açores), Angra do Heroísmo, Madalena do Pico, Lajes do Pico, Velas, Arcos de Valdevez/Ponte da Barca, Lousã e Montemor-o-Novo.

## 14 ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

A presente análise económica e financeira sintetiza os resultados alcançados pelos CTT – Correios de Portugal, SA durante o exercício económico de 2009, bem como a sua situação patrimonial e financeira em 31 de Dezembro, quer em termos individuais, quer consolidados (Grupo).

Esta análise deverá ser realizada em conjugação com as demonstrações financeiras e notas anexas, com particular destaque para as referências à Directriz Contabilística nº19 (DC 19) sobre benefícios de saúde pós reforma bem como à Directriz Contabilística nº28 (DC 28) relativa a imposto sobre o rendimento.

### 14.1 Situação económica<sup>1</sup>

Os CTT encerraram o exercício económico de 2009 com um resultado líquido de 50,6 milhões de euros (M.€), menos 7,5 M.€ (-13%) que o atingido no exercício anterior, correspondente a uma margem líquida sobre os proveitos operacionais de 7,7%, a uma rentabilidade do capital próprio de 22,9% e a um resultado por acção de € 2,89.

A actividade operacional da empresa durante o ano de 2009 foi profundamente condicionada pela conjuntura económica desfavorável e pela crise financeira internacional, que impactaram acentuadamente a procura de serviços postais. De facto, o comportamento da procura postal, que já no segundo semestre de 2008 havia dado sinais de abrandamento sensível, reforçou o seu recuo durante 2009 com particular evidência no segundo semestre do ano e com um impacte expressivo ao nível dos proveitos operacionais. A redução de custos levada a efeito não foi suficiente para anular os efeitos da queda dos proveitos operacionais.

Os proveitos operacionais recuaram 32,1 M.€ (-4,7%) face aos registados em 2008 devido à queda observada na prestação de serviços de correio (-33,8 M.€) em resultado da contracção da procura de serviços postais.

Os custos operacionais acusaram uma diminuição de 23,1 M.€ (-3,6%) face ao ano anterior, acompanhando a tendência registada na actividade operacional e reflectindo os impactos das políticas orientadas para a optimização dos recursos e de contenção e rigor na realização de custos.

---

<sup>1</sup> Contas individuais



## EBITDA

O EBITDA totalizou 67 M.€, acusando uma degradação face ao valor apurado em 2008 (-10,7 M.€ ou -13,8%), correspondente a uma margem de 10,2% (11,3% em 2008). Tal resulta da evolução dos proveitos operacionais cujo decréscimo superou o verificado ao nível dos custos directos de exploração que observaram um recuo de 21,4 M.€ (ou -3,5%).

## Proveitos Operacionais

Os **proveitos operacionais** totalizaram 653,7 M.€. A prestação de serviços (-34,9 M.€ ou -5,6%) constituiu o principal factor de degradação dos proveitos, tendo as outras fontes de proveitos (+2,8 M.€ ou +4,7%) atenuado ligeiramente aquele recuo.

As **vendas e prestação de serviços** ascenderam a 613,3 M.€, correspondente a uma redução de 34,7 M.€ (ou -5,4%) relativamente a 2008.

As **vendas** de 22,5 M.€ registaram um aumento pouco expressivo de 0,2 M.€ (+0,9%). O acréscimo de proveitos de venda de lotaria (+2 M.€ ou +72,8%) compensou o recuo verificado nas vendas de produtos filatélicos (-0,5 M.€) e das vendas de equipamento associadas às comunicações móveis (-1,2 M.€).

A **prestação de serviços** acusou uma quebra expressiva ao atingir 590,8 M.€. Tal ocorreu fundamentalmente ao nível da prestação de serviços de correio, que representou 83,3% dos proveitos operacionais (84,3% em 2008). A contracção da procura postal (-5,5%) foi particularmente sentida no segundo semestre do ano, ao nível do marketing directo, encomendas e correspondências.

Os serviços financeiros, que representaram cerca de 6,4% dos proveitos operacionais, observaram igualmente um decréscimo face aos valores atingidos no ano anterior (-3,5% ou -1,5 M.€). Tal facto tem a sua origem nas quebras registadas na colocação de Certificados de Aforro (-1,3 M.€), cuja taxa de remuneração evidenciou um movimento descendente ao longo do ano, e ainda na colocação de seguros de capitalização (-19,3%), de valores em fundos de investimento mobiliário (-37,8%) e no recebimento de impostos (-12,3%). As cobranças evoluíram positivamente crescendo 1,1 M.€ (+7,3%).

Os novos negócios, como a Via CTT, o mailmanager e as comunicações móveis, evidenciaram um crescimento de 11% (+0,5 M.€) reforçando a vertente digital da cadeia de valor.

Os **outros proveitos operacionais**, que incluem nomeadamente as prestações de serviços às empresas do Grupo (26,9 M.€), as reversões de amortizações e de ajustamentos (3,6 M.€) e os proveitos por utilização de marcas e licenças (1,4 M.€), cresceram 7% (+2,6 M.€), totalizando 40,5 M.€, correspondente a 6,2% dos proveitos operacionais.

Proveitos Operacionais			
mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
<b>Vendas e prestação de serviços</b>	<b>648 000</b>	<b>613 268</b>	<b>-5,4</b>
Vendas	22 296	22 491	0,9
Serviços de correio	578 114	544 263	-5,9
Serviços Financeiros	43 477	41 949	-3,5
Outros	4 113	4 565	11,0
<b>Outros proveitos operacionais</b>	<b>37 815</b>	<b>40 462</b>	<b>7,0</b>
<b>Proveitos Operacionais</b>	<b>685 815</b>	<b>653 730</b>	<b>-4,7</b>

### Custos Operacionais

Os **custos operacionais** evidenciaram um recuo importante de 23,1 M.€ (-3,6%) para 613,8 M.€. A evolução dos custos com pessoal (-7,5 M.€ ou -2,0%) e dos fornecimentos e serviços externos (-14,2 M.€ ou -6,8%) foi determinante para a redução assinalada.

O custo das **existências** vendidas e consumidas totalizou no ano 15,8 M.€, valor ligeiramente acima do observado no ano de 2008 (+0,3 M.€ ou +1,8%).

Os **custos com pessoal** e os **fornecimentos e serviços externos**, que detêm tradicionalmente um peso decisivo na estrutura de custos, corresponderam a 92,1% dos custos operacionais salientando-se entre períodos homólogos, o decréscimo de peso nos custos operacionais dos fornecimentos e serviços externos (32,8% para 31,7%) e o reforço de peso dos custos com pessoal (59,4% para 60,4%).

Os **fornecimentos e serviços externos** evidenciaram um decréscimo significativo de 14,2 M.€ (-6,8%) em relação ao ano anterior, devido a um menor recurso à prestação de serviços por outras empresas do Grupo - fundamentalmente associado à redução do custo com o tratamento de encomendas pela CTT Expresso (-6,3 M.€ ou -23,1%), aos alugueres, que recuaram 5,1 M.€ (-38,9%) face ao término dos contratos relativos a equipamentos de tratamento, ao *outsourcing* de serviços informáticos e de comunicações (-1,9 M.€ ou -6,8%) e ainda aos custos associados a

operadores estrangeiros (-3,9 M.€ ou -19,9%) influenciados pela redução do tráfego internacional de saída e pela alteração da forma de retribuição dos operadores estrangeiros (do sistema REIMS para o sistema UPU). Os custos relacionados com combustíveis acusaram igualmente um decréscimo de 23,5% (-1,6 M.€) como reflexo da redução de preços. Em sentido contrário, observou-se crescimentos no custo associado à distribuição de vestuário de serviço (+4,8 M.€).

Salienta-se que a adopção do novo sistema de normalização contabilística (SNC) a adoptar a partir de 2010, teve no exercício em análise um impacto pouco significativo em termos de encargos directos – cerca de 54 mil euros (em formação). No entanto, a empresa estima que os encargos a suportar nos próximos anos com a sua implementação atinjam cerca de 910 mil euros, dos quais 720 mil euros em 2010.

Os **custos com pessoal** ascenderam a 370,5 M.€. Os encargos correntes com pessoal mantêm uma tendência de estabilização, situando-se em 356,1 M.€ (+0,3% ou +1 M.€ que no ano precedente) reflectindo os decréscimos do efectivo médio do quadro (-1,3%) e dos montantes dos prémios atribuídos (em 2008 está reflectida a realização do prémio de adesão ao acordo de empresa -3,2 M.€ - celebrado durante o primeiro semestre), contrabalançados pelas actualizações das tabelas salariais dos trabalhadores (entre 1,2% e 2,2% em 1 de Abril de 2009 – vide título 11 Recursos Humanos) e pelas progressões automáticas decorrentes ainda do AE2006.

O custo líquido com cuidados de saúde registou um decréscimo de 0,3 M.€ (-1,3%), totalizando 23,4 M.€ em consequência da variação da taxa de desconto utilizada na avaliação actuarial das responsabilidades.

Os custos não recorrentes englobam a redução da provisão relativa a encargos com trabalhadores em situação de suspensão de contrato de trabalho (-5,7 M.€) e as reduções das responsabilidades associadas a benefícios pós emprego, somente reconhecidas no exercício de 2009 ainda que assumidas pela empresa em décadas anteriores. Estas responsabilidades englobam o prémio por cessação da actividade profissional que os CTT pagam a cada empregado que se aposente (-0,1 M.€), as pensões vitalícias pagas a empregados por acidentes em serviço (-0,8 M.€), o subsídio mensal vitalício pagos aos descendentes deficientes de empregados da empresa (-0,4 M.€) e a taxa telefónica paga a um conjunto de reformados, de acordo com o assumido no momento de cisão que deu origem à Telecom Portugal (-1,8 M.€) – vide nota introdutória ao anexo às demonstrações financeiras em 31 de Dezembro de 2009.

As **amortizações e ajustamentos** reflectem os efeitos dos aumentos do imobilizado ocorrido durante o ano para além de ajustamentos efectuados em outros devedores e existências.

Custos Operacionais			
mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
Custo existências vendidas e consumidas	15 486	15 764	1,8
Fornecimentos e serviços externos	209 042	194 846	-6,8
Custos com o pessoal, dos quais	378 013	370 500	-2,0
Custos correntes	355 094	356 082	0,3
Custos (Proveitos) não recorrentes	- 765	- 8 947	1 069,5
Cuidados de Saúde	23 684	23 365	-1,3
Amortizações e ajustamentos	25 327	26 530	4,7
Provisões	3 470	505	-85,4
Outros custos operacionais	5 554	5 618	1,2
<b>Custos Operacionais</b>	<b>636 892</b>	<b>613 763</b>	<b>-3,6</b>

As **provisões** efectuadas correspondem aos reforços nas provisões para outros riscos e encargos.

Os **outros custos operacionais** incluem a renda da concessão (3,3 M.€) e impostos.

### Resultados Correntes

Os **resultados correntes** de 2009 dos CTT (empresa-mãe) ascenderam a 60,2 M.€, recuando 10,1 M.€ (-14,3%) em relação a 2008, tendo os resultados financeiros ficado aquém dos valores atingidos no mesmo período do ano transacto (-1,1 M.€ ou -5,2%).

Os **resultados operacionais** caíram 9 M.€ interrompendo o movimento ascendente que vinham registando ao longo dos últimos anos, salientando-se que a queda dos proveitos operacionais (-32,1 M.€) não foi suficientemente compensada pelo decréscimo dos custos operacionais (-23,1 M.€).

### Resultados Financeiros

Os movimentos associados ao registo da equivalência patrimonial das sociedades do Grupo e os ganhos associados à aplicação de excedentes de tesouraria constituíram os factores determinantes no nível de **resultados financeiros** apurados: 20,3 M.€ (-1,1 M.€ ou -5,2% que em 2008).

Os **proveitos financeiros** ascenderam a cerca de 30,1 M.€, correspondente a um decréscimo de 5,8 M.€ (ou -16,1%) face ao ano anterior, influenciados pelos resultados das empresas

participadas que caíram 1,3 M.€ (-7,5%). Os proveitos associados às aplicações financeiras, apesar do montante médio diário aplicado durante o ano ter sido superior ao do ano precedente em cerca de 11,6%, registaram um recuo (-6,9 M.€ ou -41,2%), devido à forte descida das taxas de juro passivas ocorrida durante o ano de 2009.

Os **custos financeiros** totalizaram 9,9 M.€ (-4,7 M.€ ou -32,2%) e incluem principalmente a amortização do *goodwill* de investimentos financeiros (7,1 M.€) que evidenciou uma redução importante relativamente a 2008 face ao términos do período de amortização do *goodwill* associado a investimentos financeiros realizados em 2004.

### Resultados Extraordinários

Os **resultados extraordinários** ascenderam a 4,9 M.€, valor inferior em 0,8 M.€ (-13,6%) ao observado em 2008.

Os **proveitos extraordinários** (11,3 M.€) reflectem os valores relativos a mais valias diferidas referentes à alienação de edifícios realizada em anos anteriores (3 M.€), a alienação de edifícios (0,4 M.€), a redução de provisões anteriormente constituídas relativas a processos judiciais em curso e outros riscos e encargos (5,4 M.€), a regularizações associadas a contingências fiscais (1,7 M.€) e a outras regularizações diversas.

Ao nível dos **custos extraordinários** (6,4 M.€) sobressaem os donativos atribuídos a instituições de carácter social e cultural (1,2 M.€), montante inferior ao do ano anterior (1,4 M.€), onde se inclui o relativo ao CDCR (Centro Desportivo Cultural e Recreativo do pessoal), os valores assumidos no período como incobráveis (1,4 M.€), a regularizações associadas a contingências fiscais (1,2 M.€), o abate de existências obsoletas (0,8 M.€) e outras regularizações diversas.

### Resultado Líquido

O **resultado líquido** do exercício económico de 2009 ascendeu a 50,6 M.€, menos 7,5 M.€ (-13%) que o atingido no ano anterior, originando uma margem líquida de 7,7% e um resultado líquido por acção de € 2,89. O desempenho operacional foi fortemente influenciado pela contracção da procura postal cujo reflexo não foi totalmente compensado pelas medidas de redução de custos. O resultado operacional recuou 9 M.€ e o EBITDA registou uma queda de 10,7 M.€ (-13,8%). Os resultados correntes ficaram aquém dos atingidos em 2008 (-10,1 M.€ ou -14,3%) também por

força da contracção dos resultados financeiros (-1,1 M.€). Os resultados extraordinários registaram igualmente um decréscimo (-0,8 M.€). O imposto sobre o rendimento de 14,6 M.€ recuou 3,3 M.€.

Resultado líquido			
mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
EBITDA	77 719	67 002	-13,8
Amortizações, ajustamentos e provisões	28 797	27 035	-6,1
Resultados operacionais	48 922	39 967	-18,3
Resultados financeiros	21 370	20 265	-5,2
Resultados correntes	70 292	60 232	-14,3
Resultados extraordinários	5 723	4 943	-13,6
Resultados antes de impostos	76 015	65 175	-14,3
Imposto sobre o rendimento	17 862	14 562	-18,5
<b>Resultado líquido do exercício</b>	<b>58 153</b>	<b>50 613</b>	<b>-13,0</b>

### Autofinanciamento

O **cash flow bruto** totalizou 84,5 M.€, -26,6 M.€ que o atingido no ano transacto (-24%), como consequência da evolução da variação das provisões, das amortizações e ajustamentos e dos resultados antes de impostos.

Autofinanciamento			
mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
Resultados antes de impostos	76 015	65 175	-14,3
Amortizações e ajustamentos	35 618	29 967	-15,9
Variação das provisões	- 551	- 10 685	1 839
<b>Cash flow bruto</b>	<b>111 082</b>	<b>84 457</b>	<b>-24,0</b>
Imposto sobre o rendimento	17 862	14 562	-18,5
Dividendos recebidos das participadas	15 179	13 288	-12,5
Resultados distribuídos	- 63 051	- 50 245	-20,3
<b>Cash flow líquido</b>	<b>45 348</b>	<b>32 938</b>	<b>-27,4</b>
Investimento (1)	19 319	21 872	13,2
<b>Autofinanciamento</b>	<b>235%</b>	<b>151%</b>	<b>-</b>

(1) Inclui o investimento corpóreo, incorpóreo, financeiro e custos plurianuais

O elevado montante de dividendos pagos ao accionista (46,5 M.€), e o nível do imposto sobre os rendimentos condicionaram o **cash flow líquido** gerado no ano que ascendeu a 32,9 M.€. Não

obstante, financiou largamente todo o investimento corpóreo, incorpóreo e financeiro (20,6 M.€) e ainda os projectos incluídos em custos plurianuais (1,3 M.€).

### **VAB**

O **valor acrescentado bruto** a preços correntes atingiu 442,1 M.€ em 2009. A capitação VAB/efectivo médio de 32,5 mil euros acusou um decréscimo de -2,1%.

mil euros	VAB		
	2008	2009	Δ% 09/08
VAB a preços correntes	460 408	442 117	-4,0
Efectivo médio	13 877	13 612	-1,9
VAB/efectivo médio (euro)	33 178	32 480	-2,1

## **14.2 Situação Financeira e Patrimonial<sup>2</sup>**

### **Balanço**

O activo líquido da empresa situou-se em 31 de Dezembro de 2009 em 1 092,3 M.€, evidenciando um decréscimo de 14,2% (-180,6 M.€) face a 31 de Dezembro de 2008.

A redução dos valores associados a serviços financeiros postais, a alteração da taxa de desconto utilizada nos estudos actuariais, o reconhecimento de responsabilidades de longo prazo com benefícios pós emprego, o esforço acrescido no controlo de crédito concedido, o nível de investimento realizado no ano, a redução do prazo médio de pagamentos e a distribuição de resultados do exercício de 2008 constituíram as principais determinantes da situação financeira e patrimonial da empresa em 2009.

A nível do activo, para além do recuo das disponibilidades (-126 M.€), merecem referência a queda das dívidas de clientes e outros devedores (-34,4 M.€), como consequência do controlo acrescido do crédito concedido, e o decréscimo das perdas actuariais a diferir (-21,7 M.€), reflexo da alteração da taxa de desconto utilizada no estudo actuarial das responsabilidades com cuidados de saúde pós reforma.

---

<sup>2</sup> Contas individuais

mil euros	Balanço		
	31.12.2008	31.12.2009	Δ% 09/08
Activo fixo	494 758	480 124	-3,0
Activo circulante	778 124	612 167	-21,3
<b>Total do activo</b>	<b>1 272 882</b>	<b>1 092 291</b>	<b>-14,2</b>
Capitais permanentes	585 237	568 914	-2,8
Passivo corrente	687 645	523 377	-23,9
<b>Total do passivo + capital próprio</b>	<b>1 272 882</b>	<b>1 092 291</b>	<b>-14,2</b>

O **passivo** da empresa acusou uma redução expressiva face a 31 de Dezembro de 2008 (-153,9 M.€) para 871,5 M.€ (-15%). Salienta-se o montante associado às responsabilidades com cuidados de saúde pós reforma incluído na rubrica acréscimos de custos que se encontram relevadas de acordo com os procedimentos da DC19. Em 31 de Dezembro de 2009, as responsabilidades globais estimadas da empresa com encargos futuros associados aos benefícios de saúde pós reforma ascendem a 299,5 M.€ (314 M.€ em 31 de Dezembro de 2008).

Na rubrica acréscimos de custos constam ainda responsabilidades de longo prazo com outros benefícios pós emprego reconhecidas no exercício (33,4 M.€).

Salienta-se que as acções levadas a efeito no sentido de reduzir o prazo médio de pagamentos para dar satisfação à orientação do accionista originaram um recuo importante do saldo de fornecedores (cerca de -19,6%).

No passivo sobressaem por fim os valores atingidos pelas rubricas de adiantamentos de clientes associados a serviços financeiros (213 M.€) e credores de serviços financeiros postais (84,4 M.€ em 31 de Dezembro de 2009 e 261,6 M.€ em 31 de Dezembro de 2008) a que corresponde um valor idêntico das disponibilidades e aplicações financeiras.

O **capital próprio** da empresa reduziu-se em 26,7 M€ para 220,8 M.€, reflexo do elevado volume de resultados do exercício de 2008 distribuídos (50,2 M.€) e do reconhecimento de responsabilidades com benefícios de longo prazo pós emprego (26,9 M.€) que foram registados por contrapartida de resultados transitados. As responsabilidades reconhecidas, incluem o prémio por cessação da actividade profissional, as pensões por acidentes em serviço, o subsidio mensal vitalício e a taxa telefónica, situações que reportam a responsabilidades assumidas pela empresa nas décadas de oitenta e noventa do passado século, e não haviam sido reconhecidas na situação patrimonial da empresa anteriormente, mas apenas no exercício de 2009. A prática até agora seguida relevava em



custos a contrapartida do acto de pagamento, não traduzindo a verdadeira situação patrimonial. O reconhecimento destas responsabilidades condiciona a capacidade de distribuição de dividendos. Nos últimos três anos a empresa retornou ao accionista 148% do capital social.

### Activo Imobilizado

O **imobilizado líquido** registou um recuo de cerca de 1,2% (-4,1 M.€) uma vez que o nível de investimento realizado no período não foi suficiente para compensar as amortizações registadas. Ao nível do imobilizado financeiro, o volume de dividendos distribuídos pelas sociedades participadas ficou abaixo dos respectivos resultados do exercício.

Activo Imobilizado			
mil euros	31.12.2008	31.12.2009	Δ% 09/08
Imobilizado bruto	812 448	835 461	2,8
Amortizações/ajustamentos acumulados	- 474 460	- 501 594	-5,7
<b>Imobilizado líquido</b>	<b>337 988</b>	<b>333 867</b>	<b>-1,2</b>

O investimento realizado pela empresa durante o ano de 2009 foi orientado prioritariamente para o reforço das infra-estruturas produtivas – instalações e equipamento postal e para o desenvolvimento de projectos de sistemas e tecnologias de informação. Os movimentos do imobilizado podem sintetizar-se como segue:

Variação do Imobilizado Líquido			
mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
Investimento a custos técnicos	17 507	20 343	16,2
Investimentos financeiros		255	-
Amortizações e reintegrações	- 22 390	- 22 572	-0,8
Amortização do <i>goodwill</i>	- 12 449	- 7 132	42,7
Alienação de imobilizações corp./incorp. líquidas	- 744	- 414	44,4
Dividendos	- 15 179	- 13 288	12,5
Equivalência patrimonial	17 290	18 356	6,2
Outros ajustamentos e correcções	- 3 004	331	111,0
<b>Variação do Imobilizado Líquido</b>	<b>- 18 969</b>	<b>- 4 121</b>	<b>78,3</b>

Aos montantes de investimento acima referidos dever-se-ão acrescentar as verbas dispendidas a título de beneficiação e reparação de edifícios alheios que foram contabilizadas como custos a diferir e que ascenderam a cerca de 1,3 M.€.

### Financiamento

A empresa não recorre por sistema a capitais alheios para o financiamento dos seus investimentos. Existe contudo uma operação de leasing financeiro contratada em 2002 ao Grupo Caixa Geral de Depósitos para aquisição do terreno onde está a ser construído o novo centro operacional de tratamento de correio do Norte (Maia).

O passivo remunerado constituído por aquela operação, tem evoluído ao longo dos últimos 5 anos da seguinte forma:

mil euros	31.12.2005	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009
<b>Leasing Financeiro</b>					
Curto Prazo	357	344	344	374	435
Médio/Longo Prazo	4.958	4.623	4.284	3.906	3.432
Saldo final	5.314	4.967	4.628	4.281	3.867
Juros suportados	153	180	222	228	84
Taxa média	2,8%	3,5%	4,6%	5,1%	2,0%

Na dívida há que acrescer as responsabilidades com benefícios de cuidados de saúde, que ascendiam em 31 de Dezembro de 2009 a 299,5 M.€ e outras responsabilidades pós emprego (41,4 M.€).

Assim, a dívida líquida tem a seguinte composição em 31 de Dezembro de 2009:

<b>Dívida Líquida</b>			
mil euros	31.12.2008	31.12.2009	△% 09/08
<b>Dívida</b>	<b>331 838</b>	<b>344 715</b>	<b>3,9</b>
Leasing financeiro	4 281	3 867	-9,7
<b>Responsabilidades com benefícios de longo prazo</b>	<b>327 557</b>	<b>340 848</b>	<b>4,1</b>
Cuidados de saúde	313 807	299 454	-4,6
Pessoal sem desempenho de funções	13 750	7 997	-41,8
Outros benefícios de longo prazo	-	33 397	-
<b>Disponibilidades líquidas</b>	<b>125 672</b>	<b>145 071</b>	<b>15,4</b>
<b>Dívida líquida</b>	<b>206 166</b>	<b>199 644</b>	<b>-3,2</b>

A dívida líquida em 31 de Dezembro de 2009 situou-se em 199,6 M.€, uma diminuição de 6,5 M.€ em relação ao final de 2008. O aumento das disponibilidades líquidas (+19,4 M.€) superou o crescimento da dívida (+12,9 M.€). O recuo das responsabilidades com cuidados de saúde e com pessoal sem desempenho de funções não foi suficiente para compensar o reconhecimento, no exercício económico de 2009, de outras responsabilidades pós emprego.

## Rácios

Os rácios económicos acusaram um ligeiro recuo evidenciando os efeitos da queda dos proveitos, ainda que as margens EBITDA e EBIT sejam as 2<sup>as</sup> mais elevadas do último quadriénio.

Os rácios financeiros registam uma evolução favorável apesar do elevado montante de resultados distribuídos.

Rácios			
Económicos	2008	2009	△ p.p. 09/08
Resultado de exploração/proveitos operacionais	11,3%	10,2%	-1,1
Resultado operacional/proveitos operacionais	7,1%	6,1%	-1,0
Resultado líquido/proveitos operacionais	8,5%	7,7%	-0,8
Resultado líquido/capital próprio	23,5%	22,9%	-0,6
Financeiros	31.12.2008	31.12.2009	△ p.p. 09/08
Liquidez reduzida	111,8%	115,7%	3,9
Liquidez geral	113,2%	117,0%	3,8
Autonomia financeira	19,4%	20,2%	0,8
Solvabilidade	24,1%	25,3%	1,2
Cobertura do imobilizado	118,3%	118,5%	0,2

## 14.3 Contas consolidadas

O presente título sintetiza os resultados consolidados alcançados pelo Grupo constituído pelos CTT – Correios de Portugal, SA e pelas suas subsidiárias durante o ano de 2009 e a sua situação patrimonial e financeira consolidada a 31 de Dezembro de 2009.

A sua leitura deve ser realizada em conjugação com a análise efectuada a propósito das contas individuais da empresa e com as demonstrações financeiras consolidadas e notas anexas. A

consolidação das empresas do Grupo foi efectuada pelo método de integração global, tendo sido eliminadas na consolidação as transacções e saldos significativos entre as diferentes sociedades.

Na presente análise está incluída a consolidação das actividades das seguintes sociedades:

CTT – Correios de Portugal, S.A. (empresa-mãe)	
PostContacto – Correio Publicitário, Lda	100%
CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A.	100%
Tourline Express Mensajería, SLU	100%
Payshop (Portugal), S.A.	100%
CTT GEST – Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, S.A.	100%
Grupo Mailtec	100%
EAD – Empresa de Arquivo de Documentação, S.A.	51%

A dimensão do Grupo continua a ser fortemente influenciada pelos CTT (empresa-mãe) não obstante o peso crescente das subsidiárias, pelo que se deve ter em consideração o referido nos títulos anteriores (14.1 e 14.2).

#### 14.3.1 Situação económica do Grupo

O Grupo CTT obteve no exercício económico de 2009 um resultado líquido consolidado de 50,6 M.€, menos 7,5 M.€ (-13%) que o atingido em 2008, correspondente a um resultado líquido consolidado por acção de Euro 2,89, a uma margem líquida sobre os proveitos operacionais de 6,2% e a uma rendibilidade do capital próprio de 22,9%.

A formação do lucro do exercício resultou fundamentalmente da performance obtida pela actividade operacional do Grupo que gerou um resultado de 66 M.€ (-10,8 M.€ ou -14%), directamente influenciado pelos impactos da conjuntura económica desfavorável, traduzindo uma margem de 8 % (9% em 2008).

A actividade operacional foi condicionada pelo recuo da procura postal que teve uma influência profunda e directa na evolução dos proveitos operacionais consolidados (-36,9 M.€ ou -4,3%). Os custos operacionais consolidados caíram -3,4% (-26,2 M.€), esforço de redução insuficiente para compensar o recuo dos proveitos.

Os resultados financeiros consolidados recuaram 2,5 M.€ para 1,1 M.€, fundamentalmente devido à evolução registada na casa-mãe, associada à forte descida das taxas de juro passivas ocorrida em 2009.

Os resultados antes de impostos e interesses minoritários totalizaram 72,8 M.€ (-10,7 M.€ ou - 12,8% ao ano anterior).

## **EBITDA**

O **EBITDA consolidado** atingiu no exercício económico de 2009 104,7 M.€ correspondente a uma margem de 12,8% (13,8% em 2008) e a menos 13,7 M.€ (-11,6%) que no ano anterior. EBITDA consolidado e margem registaram o 2º nível mais elevado de sempre da empresa.

## **Proveitos Operacionais Consolidados**

Os **proveitos operacionais consolidados** recuaram 36,9 M.€ (-4,3%) em 2009, para 820,3 M.€. Ocorreu uma redução em todas as áreas de negócio. Foi particularmente sentida pelas áreas de Correio e Dados e Documentos, com menos, respectivamente, 32,5 M.€ (-5,2%) e 2,2 M.€ (-8,8%). A área CEP (CTT Expresso e Tourline Express) acusou igualmente um recuo, se bem que menos significativo: os proveitos operacionais decresceram 1,5 M.€ (-1,1%). Ao nível dos serviços financeiros, registou-se também um decréscimo (-0,8 M.€ ou -1,3%) sublinhando-se que o abrandamento da actividade dos serviços financeiros da empresa-mãe não foi totalmente compensado pelo crescimento da PayShop Portugal.

<b>Proveitos Operacionais Consolidados</b>			
<b>mil euros</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Δ% 09/08</b>
<b>Vendas e prestação de serviços</b>	<b>844 721</b>	<b>806 035</b>	<b>-4,6</b>
Vendas	24 795	24 633	-0,7
Prestação de serviços	819 926	781 402	-4,7
<b>Outros proveitos operacionais</b>	<b>12 554</b>	<b>14 294</b>	<b>13,9</b>
<b>Proveitos Operacionais Consolidados</b>	<b>857 275</b>	<b>820 329</b>	<b>-4,3</b>

As **vendas e prestação de serviços**, rubricas dominantes ao nível dos proveitos operacionais consolidados (98,3%), integra a actividade postal, a prestação de serviços financeiros, a prestação de serviços CEP, de correspondência não endereçada, as soluções de pagamentos via PayShop, as

actividades de fabrico de correio para grandes clientes consubstanciadas nas áreas de *printing* & *finishing* e a actividade de arquivo de documentação.

As **vendas e prestação de serviços** totalizaram 806 M.€, correspondente a um recuo de 38,7 M.€ (-4,6%) face ao valor atingido no exercício económico de 2008.

As **vendas** mantiveram-se praticamente estáveis registando 24,6 M.€, representando um decréscimo de 0,2 M.€ (-0,7%) relativamente a 2008.

A **prestação de serviços** recuou 38,5 M.€ (-4,7%) para 781,4 M.€. Esta evolução teve como principais origens a prestação de serviços da área de correio (-33,9 M.€ ou -5,7%), que integra também a actividade de correspondência não endereçada e que representa 68,5% dos proveitos operacionais consolidados, e CEP, que engloba as actividades desenvolvidas pela CTT Expresso e pela Tourline, (-2,3 M.€ ou -1,6%). A prestação de serviços financeiros acusou um recuo ligeiro de -0,4 M.€ (-0,6%) face a 2008, representando 6,9% dos proveitos operacionais consolidados e beneficiando do desempenho da PayShop já que os serviços financeiros da casa mãe registaram um decréscimo de 1,5 M.€ ou (-3,5%). A prestação de serviços do segmento de Dados e Documentos recuou 8,3% (-2 M.€) para 22,2 M.€.

**Prestação de Serviços (valores consolidados)**

mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
Correio (1)	595 405	561 519	-5,7
CEP – Expresso e Encomendas	143 232	140 972	-1,6
Serviços financeiros	57 040	56 677	-0,6
Dados e documentos	24 249	22 234	-8,3
<b>Prestação de serviços consolidada</b>	<b>819 926</b>	<b>781 402</b>	<b>-4,7</b>

(1) inclui correspondência não endereçada, actividade desenvolvida pela PostContacto, mas exclui serviços financeiros postais

Os **outros proveitos operacionais** consolidados evidenciaram, um acréscimo (1,7 M.€ ou +13,9%), gerado na empresa-mãe através, fundamentalmente, da contabilização de reversões de ajustamentos.

Por área de negócio, salienta-se o peso predominante do correio (72,7%), seguido pelo negócio expresso e encomendas (17,6%), representando a área de dados e documentos 2,7%, menos de metade dos serviços financeiros (6,9%).

## Proveitos Operacionais Consolidados por Área de Negócio

mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
Correio (1)	629 146	596 671	-5,2
CEP – Expresso e Encomendas	146 027	144 488	-1,1
Serviços financeiros	57 618	56 847	-1,3
Dados e documentos	24 484	22 323	-8,8
<b>Proveitos Operacionais Consolidados</b>	<b>857 275</b>	<b>820 329</b>	<b>-4,3</b>

(1) inclui correspondência não endereçada, actividade a cargo da Postcontacto, mas exclui serviços financeiros da empresa-mãe; a comercialização do Phone-ix está igualmente aqui incluída.

## Custos Operacionais Consolidados

Os **custos operacionais consolidados**, cerca de 97,7% dos custos totais do Grupo atingiram 754,3 M.€, menos 26,2 M.€ (ou -3,4%) que o valor registado em 2008, reflectindo o abrandamento da actividade e também as medidas tomadas no sentido da redução dos custos do Grupo.

## Custos Operacionais Consolidados

mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
Custo existências vendidas e consumidas	18 927	18 746	-1,0
Fornecimentos e serviços externos	292 960	277 857	-5,2
Custos com o pessoal, dos quais	420 708	412 540	-1,9
Custos correntes	397 789	398 122	0,1
Custos (proveitos) não recorrentes	(765)	(8 947)	(1 069,5)
Cuidados de Saúde	23 684	23 365	-1,3
Amortizações e ajustamentos	38 109	37 855	-0,7
Provisões	3 595	876	-75,6
Outros custos operacionais	6 209	6 449	3,9
<b>Custos operacionais consolidados</b>	<b>780 508</b>	<b>754 323</b>	<b>-3,4</b>

Os **custos com pessoal** e os **fornecimentos e serviços externos** continuam a deter um peso decisivo na estrutura de custos do Grupo. Em 2009 a sua importância relativa face ao conjunto dos custos operacionais consolidados ascendia a, respectivamente, 54,7% e 36,8% (53,9% e 37,5% em 2008).

O custo das **existências** vendidas e consumidas totalizou 18,7 M€ sensivelmente ao nível do ano anterior (-0,2 M.€ ou -1%).

A variação de -15,1 M.€ (-5,2%) nos **fornecimentos e serviços externos** resulta da variação desta rubrica na empresa-mãe (-8,6 M.€), dos quais -1,6 M.€ com combustíveis, -2,4 M.€ em custos de

informática e -3,9 M.€ na retribuição de operadores estrangeiros, na Tourline (-3,8 M.€), na CTT Expresso (-2 M.€) e no Grupo Mailtec (-1,5 M.€).

Os **custos com pessoal** recuaram 8,2 M.€. Os encargos correntes estabilizaram (+0,1% ou +0,3 M.€).

O custo líquido com saúde registou 23,4 M.€, (-0,3 M.€ ou -1,3%) como consequência da alteração da taxa de desconto utilizada na avaliação actuarial das responsabilidades

Em 2009, foram registados ao nível da empresa mãe -5,7 M.€ como reversão da provisão anteriormente constituída para fazer face a encargos futuros com trabalhadores em situação de suspensão de contrato de trabalho e -3,2 M€ relativos às responsabilidades com outros benefícios pós emprego (prémio por cessação da actividade profissional, pensões por acidentes em serviço, subsidio mensal vitalício e taxa telefónica) reconhecidas pela empresa no exercício de 2009 ainda que assumidas em décadas anteriores (vide título 14.1).

As **amortizações** ascenderam a 29,5 M.€ (-0,9 M.€ ou -2,8%) influenciadas principalmente pelo decréscimo evidenciado na CTT Gest (-1,3 M.€ ou -71,6%), originado pela alienação de imobilizado aos CTT ocorrida durante o ano. Este efeito – de aumento de amortizações nos CTT – foi por sua vez compensado maioritariamente pelo término da vida útil de bens afectos a equipamento administrativo e básico, que implicou uma redução das amortizações na empresa-mãe de 1,4 M.€.

O reforço dos **ajustamentos** ascendeu a 8,4 M.€ (+0,6 M.€ que no ano anterior): ocorreu em existências e dívidas de terceiros na empresa-mãe (4 M€) e em participadas.

A dotação para **provisões** de 0,5 M.€, resulta fundamentalmente do reforço verificado na empresa-mãe.

Os **outros custos operacionais** de 6,4 M.€ incluem, entre outros, a renda da concessão da empresa-mãe (3,3 M.€) e impostos (1,3 M.€).

### Resultados Correntes Consolidados

Os **resultados correntes consolidados** registaram 67,1 M.€, correspondente a uma variação negativa de 13,2 M.€ (-16,5%). Para esta evolução contribuiu o comportamento dos **resultados operacionais consolidados**, (retrocederam 10,8 M.€) e dos **resultados financeiros consolidados**, que recuaram 2,5 M.€.



**Resultados Consolidados**

O **resultado líquido consolidado** do exercício económico de 2009 totalizou 50,6 M.€ representando uma variação negativa de 7,5 M.€, menos 13% face ao atingido no ano anterior, traduzindo-se num lucro por acção de Euro 2,89 e numa margem líquida sobre os proveitos operacionais consolidados de 6,2%.

<b>Resultado líquido consolidado</b>			
<b>mil euros</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Δ% 09/08</b>
<b>EBITDA consolidado</b>	<b>118 471</b>	<b>104 737</b>	<b>-11,6</b>
Amortizações, ajustamentos e provisões	41 704	38 731	-7,1
<b>Resultados operacionais consolidados</b>	<b>76 767</b>	<b>66 006</b>	<b>-14,0</b>
Resultados financeiros consolidados	3 545	1 087	-69,3
<b>Resultados correntes consolidados</b>	<b>80 312</b>	<b>67 093</b>	<b>-16,5</b>
Resultados extraordinários consolidados	3 146	5 706	81,4
<b>Resultados antes de impostos e interesses minoritários</b>	<b>83 458</b>	<b>72 799</b>	<b>-12,8</b>
Imposto sobre o rendimento	25 080	21 874	-12,8
<b>Resultado líquido antes de interesses minoritários</b>	<b>58 378</b>	<b>50 925</b>	<b>-12,8</b>
Interesses minoritários	225	312	38,9
<b>Resultado líquido consolidado</b>	<b>58 153</b>	<b>50 613</b>	<b>-13,0</b>
<b>Resultado líquido consolidado por acção (euro)</b>	<b>3,32</b>	<b>2,89</b>	<b>-13,0</b>

Os **resultados antes de impostos e interesses minoritários** caíram 10,7 M.€ (-12,8%), tendo os resultados extraordinários consolidados (+2,6 M.€) atenuado ligeiramente o recuo dos resultados correntes consolidados. A variação dos resultados extraordinários decorre fundamentalmente da redução de provisões na empresa-mãe constituídas em anos anteriores. A taxa efectiva de imposto sobre o rendimento manteve-se em cerca de 30%.

**Autofinanciamento do Grupo**

O **cash flow bruto consolidado** gerado no período totalizou 102,8 M.€ (-28,2 M.€ ou -21,5%) em resultado do decréscimo dos resultados antes de impostos e interesses minoritários, das amortizações e ajustamentos e da variação das provisões.

Autofinanciamento do Grupo			
mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
Resultados antes de impostos e interesses minoritários	83 458	72 799	-12,8
Amortizações e ajustamentos	48 041	40 309	-16,1
Variação das provisões	- 539	- 10 328	-1.816,6
<b>Cash flow bruto</b>	<b>130 960</b>	<b>102 780</b>	<b>-21,5</b>
Imposto sobre o rendimento	25 080	21 874	-12,8
Resultados distribuídos	- 63 051	- 50 245	-20,3
Interesses minoritários	225	312	38,7
<b>Cash flow líquido</b>	<b>42 604</b>	<b>30 349</b>	<b>-28,8</b>
Investimento (1)	23 304	24 215	3,9
<b>Autofinanciamento</b>	<b>183%</b>	<b>125%</b>	<b>-</b>

(1) inclui o investimento corpóreo, incorpóreo, financeiro e custos plurianuais

O **cash flow líquido consolidado** gerado no ano (30,3 M.€), acusou uma redução de 28,8% (-12,3 M.€) como consequência, quer do decréscimo do cash flow bruto antes mencionado, quer ainda do elevado montante de resultados distribuídos.

### VAB do Grupo

O valor acrescentado bruto a preços correntes gerado pelo Grupo atingiu o montante de 522,4 M.€ correspondendo a uma capitação VAB/efectivo médio de cerca de 33,5 mil euros, valor inferior ao registado no ano anterior (-1,7%).

VAB Consolidado			
mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
VAB a preços correntes	544 270	522 399	-4,0
Efectivo Médio	15 993	15 608	-2,4
VAB/Efectivo médio (euro)	34 032	33 470	-1,7

### 14.3.2 Situação financeira e patrimonial consolidada

#### Balanço Consolidado

Na comparação dos balanços consolidados em 31 de Dezembro de 2008 e de 2009 regista-se uma redução do **activo consolidado** em 172,4 M.€ (-13,2%) para 1.131,6 M.€, em resultado da redução:

- das disponibilidades (-106,4 M.€) por efeito da redução de credores de serviços financeiros incluídos na rubrica outros credores e da distribuição de resultados relativa ao exercício de 2008;
- do imobilizado líquido (-13,9 M.€) originado pelo facto do investimento realizado não ter compensado as amortizações do período;
- dos valores relativos a responsabilidades de cuidados de saúde por diferir no montante de 21,7 M.€; e,
- das dívidas de clientes e outros devedores no montante de 28,4 M.€.

<b>Balanço Consolidado</b>			
<b>mil euros</b>	<b>31.12.2008</b>	<b>31.12.2009</b>	<b>Δ% 09/08</b>
Activo fixo	467 387	440 521	-5,7
Activo circulante	836 603	691 068	-17,4
<b>Total do activo consolidado</b>	<b>1 303 990</b>	<b>1 131 589</b>	<b>-13,2</b>
Capitais permanentes	591 587	574 994	-2,8
Passivo corrente	712 403	556 595	-21,9
<b>Total capital próprio, interesses minoritários e passivo consolidado</b>	<b>1 303 990</b>	<b>1 131 589</b>	<b>-13,2</b>

O **passivo** de 909,7 M.€ reduziu-se em 145,9 M.€ (-13,8%) quando comparado com 31 de Dezembro do ano transacto fundamentalmente devido:

- à redução de 4,6% do valor das responsabilidades com cuidados de saúde (avaliadas em 299,5 M.€ em 31 de Dezembro de 2009 contra 313,8 M.€ no final do ano anterior) por via da alteração da taxa de desconto utilizada na avaliação actuarial;
- ao recuo das dívidas a fornecedores que registaram uma diminuição significativa (-16,9%) pela redução do prazo médio de pagamentos; e,
- ao decréscimo do valor de credores de serviços financeiros postais na empresa mãe (84,4 M.€ e 261,6 M.€, respectivamente, em 31 de Dezembro de 2009 e de 2008).

Ao nível do passivo encontram-se ainda relevadas as responsabilidades de longo prazo com outros benefícios pós emprego (33,4 M.€) na rubrica acréscimos de custos da empresa mãe.

O capital próprio registou uma variação negativa de 26,7 M.€ para 220,8 M.€ reflectindo o volume de resultados distribuídos do exercício de 2008 (50,2 M.€), o reconhecimento de

responsabilidades com benefícios de longo prazo pós emprego (26,9 M.€), registados em resultados transitados, e ainda o montante de resultados líquidos gerados no período (50,6 M.€).

As responsabilidades com benefícios de longo prazo pós-emprego reportam a responsabilidades assumidas pela empresa nas décadas de oitenta e noventa do passado século, que não haviam sido reconhecidas anteriormente na situação patrimonial da empresa.

A decisão tomada no presente exercício – de reconhecimento destas responsabilidades - repõe a verdadeira situação patrimonial dos CTT. Tal condiciona a capacidade de distribuição de dividendos da empresa, que nos últimos três anos retornou ao accionista 148% do capital social.

### Activo Imobilizado

O **imobilizado líquido** do Grupo ascendia a 301,2 M.€ em 31 de Dezembro de 2009, valor inferior em 13,9 M.€ (-4,4%) ao registado em finais de 2008.

Activo Imobilizado			
mil euros	31.12.2008	31.12.2009	Δ% 09/08
Imobilizado bruto	848 851	853 759	0,6
Amortizações/ajustam. acumulados	- 533 737	- 552 538	-3,5
<b>Imobilizado líquido consolidado</b>	<b>315 114</b>	<b>301 221</b>	<b>-4,4</b>

O decréscimo do activo imobilizado líquido observado em 2009 está principalmente relacionado com o facto do esforço de investimento realizado ter ficado aquém das amortizações do período.

Os movimentos do imobilizado do Grupo no ano podem sintetizar-se como segue:

Variação do Imobilizado Líquido			
mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
Investimento a custos técnicos	20 964	22 236	6,1
Investimentos financeiros	10	297	2 870,0
Amortizações e reintegrações	- 30 316	- 29 455	2,8
Amortização do <i>Goodwill</i>	- 12 508	- 7 268	41,9
Alienação de imobilizações corpóreas líquidas	- 2 738	- 1 566	42,8
Equivalência patrimonial	224	61	-72,8
Outros ajustamentos e correcções	- 255	1 802	806,7
<b>Variação do Imobilizado Líquido do Grupo</b>	<b>- 24 619</b>	<b>- 13 893</b>	<b>-</b>

Aos montantes referidos como investimento há ainda a acrescer as verbas dispendidas com beneficiação de edifícios alheios, contabilizadas como custos a diferir, de cerca de 1,7 M.€.

**Financiamento**

O Grupo tem vindo a reduzir ao longo dos últimos anos o recurso a capitais alheios para o financiamento dos seus investimentos. Os financiamentos existentes encontram-se concentrados em operações de leasing financeiro relacionadas com a construção de instalações operacionais e aquisição de equipamento básico (na casa mãe, na CTT Expresso, na EAD e na Tourline) e em empréstimos bancários exclusivamente na Tourline.

mil euro	31.12.2005	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009
<b>Leasing Financeiro</b>	<b>16 329</b>	<b>14 441</b>	<b>12 987</b>	<b>10 957</b>	<b>8 993</b>
De curto prazo	2 479	2 497	2 748	2 004	1 304
De longo prazo	13 850	11 944	10 239	8 953	7 689
<b>Empréstimos bancários</b>		<b>7 143</b>	<b>2 790</b>	<b>2 532</b>	<b>5 264</b>
De curto prazo		5 414	2 019	2 324	5 264
De longo prazo		1 729	771	208	
<b>Juros suportados</b>	<b>521</b>	<b>760</b>	<b>872</b>	<b>781</b>	<b>404</b>
<b>Taxa média</b>	<b>3,12%</b>	<b>4,01%</b>	<b>4,67%</b>	<b>5,34%</b>	<b>2,91%</b>

Na dívida há que acrescer as responsabilidades da empresa mãe com benefícios de cuidados de saúde, que ascendiam em 31 de Dezembro de 2009 a 299,5 M.€ e com as responsabilidades pós emprego (41,4 M.€).

Assim, a dívida líquida do Grupo tem a seguinte composição em 31 de Dezembro de 2009:

<b>Dívida Líquida</b>			
mil euros	31.12.2008	31.12.2009	Δ% 09/08
<b>Dívida</b>	<b>341 046</b>	<b>355 105</b>	<b>4,1</b>
Empréstimos Bancários	2 532	5 264	107,9
Leasing financeiro	10 957	8 993	-17,9
<b>Responsabilidades c/ benefícios de longo prazo</b>	<b>327 557</b>	<b>340 848</b>	<b>4,1</b>
Cuidados de saúde	313 807	299 454	-4,6
Pessoal sem desempenho de funções	13 750	7 997	-41,8
Outros benefícios de longo prazo	-	33 397	-
<b>Disponibilidades líquidas</b>	<b>138 269</b>	<b>176 923</b>	<b>28,0</b>
<b>Dívida líquida</b>	<b>202 777</b>	<b>178 182</b>	<b>-12,1</b>

A dívida líquida do Grupo em 31 de Dezembro de 2009 situou-se em 178,2 M.€, uma diminuição de 24,6 M.€ em relação ao final de 2008. O aumento das disponibilidades líquidas (+38,7 M.€) superou o crescimento da dívida (+14,1 M.€). O recuo das responsabilidades com cuidados de saúde e com pessoal sem desempenho de funções não foi suficiente para compensar o reconhecimento, no exercício económico de 2009, das outras responsabilidades pós emprego.

## Rácios do Grupo

O desempenho económico em 2009 e a situação financeira do Grupo no final do ano expressam fundamentalmente o peso da empresa-mãe. Apesar do elevado nível de resultados distribuídos os indicadores financeiros registaram uma evolução favorável.

Os indicadores económicos espelham o impacto da crise económica e financeira, que teve repercussões profundas nos proveitos operacionais, e do nível de imposto sobre o rendimento cuja taxa efectiva se situou em 30 %.

Rácios do Grupo			
Económicos	2008	2009	Δ p.p. 09/08
Resultado de exploração/proveitos operacionais	13,8%	12,8%	-1,0
Resultado operacional/proveitos operacionais	9,0%	8,0%	-1,0
Resultado líquido/proveitos operacionais	6,8%	6,2%	-0,6
Resultado líquido/capital próprio	23,5%	22,9%	-0,6
ROIC	11,2%	10,6%	-0,6
ROCE	13,4%	11,8%	-1,6
Financeiros	31.12.2008	31.12.2009	Δ p.p. 09/08
Liquidez reduzida	115,9%	122,7%	6,8
Liquidez geral	117,4%	124,2%	6,8
Autonomia financeira	19,0%	19,5%	0,5
Solvabilidade	23,6%	24,4%	0,8
Cobertura do imobilizado	126,6%	130,5%	3,9

Os indicadores de rendibilidade – margens EBITDA e EBIT, ROIC e ROCE – registaram o 2º nível mais elevado de sempre.

## 15 PERSPECTIVAS FUTURAS

O Grupo prossegue as seguintes orientações estratégicas:

- **Assegurar a prestação do serviço postal universal.**
- **Promover o crescimento e consolidar a liderança nos negócios actuais.**
- **Desenvolver novas áreas de negócio** (*printing & finishing*, gestão documental, soluções de pagamentos, venda de soluções postais, telecomunicações móveis, serviços públicos e de interesse geral, serviços de proximidade, serviços financeiros e internacionalização);
- **Gerar crescimento através da inovação**, lançando produtos que tenham a ver com a sua vocação essencial e recorrendo às oportunidades viabilizadas pela inovação no mundo das comunicações electrónicas;
- **Assegurar o processo de liberalização dos serviços postais** e garantir que a empresa está em condições para entrar no mercado concorrencial.

Foram fixados objectivos para o mandato 2008-2010 muito ambiciosos numa perspectiva de aceleração do crescimento económico; a deterioração das condições do mercado postal, ocorrida a partir do último trimestre de 2008 e continuada em 2009 e no início de 2010, faz antever a probabilidade de não cumprimento da totalidade desses objectivos, a exemplo de 2009, nomeadamente os relativos ao crescimento das receitas e resultado líquido.

Como referimos no capítulo Estratégia Empresarial (vide título 6.8, pág. 36), num ambiente liberalizado e fortemente concorrencial, com a queda expressiva do tráfego físico e incremento da substituição electrónica, a resposta do Grupo CTT é eficiência e crescimento.

Na senda da **eficiência** deve-se proceder à contenção e redução de custos transversalmente a todas as áreas de actividade, reduzindo a base de custos, incluindo os custos do factor trabalho, expandindo a terciarização de serviços a diferentes actividades incluindo áreas de atendimento, transportes, distribuição e tecnologias de informação e comunicação, optimizando a rede de distribuição através da concentração em conjunção com os centros de tratamento incluindo distribuição e tratamento especializado para grandes clientes, potencializando sinergias operacionais e comerciais transversalmente às diversas unidades de negócio, flexibilizando as formas de prestação de trabalho com recurso à concertação com os organismos representativos dos trabalhadores.

O aumento da eficiência será viabilizado também pelo **reforço** do investimento **em tecnologias** postais e de informação ao nível das diferentes unidades de negócio, desenvolvendo programas de mecanização postal, tratamento e sequenciamento para a distribuição baseados na evolução do código postal, adoptando uma solução corporativa de T&T para o segmento expresso, encomendas e correio registado comum a todas as unidades de negócio, usando soluções RFID na monitorização da qualidade de serviço, implementando uma plataforma de sistemas de informação geográfica postal para optimização de operações e oferta ao mercado de soluções de geomarketing, usando tecnologias verdes e amigas do ambiente propiciadoras de eficiência energética e redução de emissões de gases com efeitos de estufa.

No sentido de reduzir a dependência do Grupo da actividade de correios à medida que o tráfego vai reduzindo, há que proceder ao desenvolvimento de uma estratégia de **expansão e diversificação** promovendo novos serviços e novas unidades de negócio ou aquisições. Esta estratégia pode ser deveras compensadora. Nesse sentido há que trabalhar muito e ser bastante prudente, tendo em consideração as capacidades detidas pelo Grupo e os recursos passíveis de utilização. Se bem sucedida, regra geral, uma estratégia deste tipo provoca aceleração no crescimento.

No mercado mais desregulamentado e globalizado a satisfação do cliente é factor chave de sucesso. Por forma a gerar **value for money** para os clientes há que focalizar a atenção na oferta de soluções integradas para grandes clientes alicerçada numa rede de vendas segmentada entre gestores de clientes estratégicos, os gestores de grandes contas, gestores de clientes e atendedores especializados, disponibilizar informação contínua aos clientes através do sistema T&T, alertas móveis, avisos de entrega e prova de entrega, estabelecer relações estáveis com os clientes através de acordos escritos e partilhando com os mesmos reduções de custos baseadas na qualidade do correio que os clientes expedem e adaptando os padrões de qualidade às suas verdadeiras necessidades.

Em concreto estão em desenvolvimento um conjunto de iniciativas, das quais se destacam:

- Prestação do serviço postal universal, garantindo o acesso dos cidadãos e agentes económicos a serviços postais de alta qualidade a preços acessíveis e em condições de equidade, universalidade e continuidade;
- Promoção no domínio do marketing directo de soluções de oferta global que maximizem o serviço abrangendo bases de dados, criatividade, *finishing* e tratamento de respostas, bem



como de serviços de geo-marketing, marketing semi-endereçado e marketing directo multi-canal, por forma a contrariar a tendência de quebra das receitas ocorrida nos últimos anos;

- Desenvolvimento de serviços e funcionalidades que confirmam maior conveniência à actividade dos CTT e a alarguem, através da capilaridade e diversidade dos pontos de contacto e de uma maior flexibilidade de horários e recursos;
- Oferta de novos serviços financeiros;
- Dinamização do *mailmanager* em conjugação com a revitalização do serviço ViaCTT;
- Fomento de negócios relacionados com as comunicações e certificação electrónicas, numa óptica de desenvolvimento de serviços de distribuição de mensagens alternativos ao correio físico tradicional;
- Dinamização do segmento internacional através da constituição e aquisição de empresas em mercados externos relevantes (Espanha e países lusófonos);
- Aperfeiçoamento do modelo operativo, tornando-o mais flexível e eficiente e garantindo altos padrões de qualidade de serviço, construindo vantagens competitivas;
- Alargamento do âmbito da Unidade de Gestão de Serviços Partilhados, numa perspectiva de consolidação das estruturas de serviços de suporte existentes ao nível do Grupo, através do desenvolvimento e implementação de um programa de eficiência que, via reformulação de processos, conduza à redução efectiva dos custos;
- Políticas de recursos humanos orientadas para a valorização e motivação das pessoas, estimulando o bom desempenho e o aumento da produtividade, melhorando as condições de trabalho e garantindo a igualdade de oportunidades independentemente do sexo e da idade;
- Adopção dos princípios da Estratégia Nacional para as Compras Ecológicas 2008-2010 garantindo a sustentabilidade da empresa e do ambiente;
- Avaliação do impacto da liberalização total e concepção de modelos de actuação a nível comercial e operacional a par da reformulação dos processos transversais do Grupo gerando eficiência acrescida, por forma a garantir que a empresa está em condições para entrar no mercado concorrencial;
- Intensificação dos programas de investimento e formação.

Estas iniciativas serão enquadradas por uma cultura de rigor, transparência, responsabilização, qualidade e eficiência em todo o Grupo. Como eixos dinamizadores dessa cultura as acções a levar a efeito são articuladas a três dimensões que se interligam, tendo presente o elemento humano

empresarial. Essas três dimensões são: a cultura de cliente, a cultura de qualidade e a cultura de Grupo.

A empresa propõe-se manter a política de distribuição de dividendos, tendo em consideração as condições económicas e financeiras em presença.

## 16 PROPOSTA DE APLICAÇÃO DOS RESULTADOS

Nos termos do artigo 25º dos estatutos da sociedade, os lucros líquidos anuais, devidamente aprovados, terão a seguinte aplicação:

- a) um mínimo de 5% para constituição de reserva legal, até atingir o montante exigível;
- b) uma percentagem a distribuir pelos accionistas, a título de dividendo a definir em Assembleia Geral;
- c) o restante para os fins que a Assembleia Geral delibere de interesse para a sociedade.

Nos termos do artigo 295º, nº1, do código das sociedades comerciais (CSC), o mínimo de 5% destinado à constituição da reserva legal não é distribuível até que a mesma represente 20% do capital social.

Com o capital social de Euro 87.325.000,00, 20% corresponde a euro 17.465.000,00, pelo que a reserva legal à data de 31 de Dezembro de 2009 de Euro 9 891 029,00 é ainda bastante inferior a esse valor.

Nos termos do artigo 294º, nº1 do CSC, não pode deixar de ser distribuída aos accionistas metade do lucro distribuível. Por lucro distribuível entende-se o resultado líquido do exercício após reforço de reserva legal e cobertura de resultados transitados negativos, caso existam. No balanço em 2009.12.31 figuram como resultados transitados negativos Euro 26 771 284,00.

Neste enquadramento, nos termos das disposições legais e estatutárias, o Conselho de Administração propõe a seguinte aplicação de resultados (valores em euros):

• para reserva legal (5%) - alínea a) do art.º 25º dos estatutos e nº 1 do art.º 295º do CSC	2 530 672,80
• para cobertura de resultados transitados negativos nº 1 do art.º 33º do CSC	26 771 284,00
• para dividendos (o remanescente) - alínea b) do art.º 25º dos estatutos	21 311 499,20
	<hr/>
	50 613 456,00

Com esta distribuição de dividendos, em quatro anos consecutivos a empresa retorna ao accionista cerca de 173% do capital social.

Lisboa, 12 de Abril de 2010

O Conselho de Administração

Estanislau José Mata Costa

Pedro Amadeu de Albuquerque Santos Coelho

Marcos Afonso Vaz Batista

Carlos Jesus Dias Alves

Duarte Nuno Lopes Reis D'Araújo

## 17 DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DOS CTT E ANEXO

CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.  
BALANÇOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009 E 2008  
(Montantes expressos em Euros)

	Notas	Activo	2009 Amortizações e ajustamentos	Activo líquido	2008	Capital próprio e passivo	Notas	2009	2008
<b>IMOBILIZADO:</b>						<b>CAPITAL PRÓPRIO:</b>			
Despesas de instalação	8 e 10	42 726	(42 726)	-	-	Capital	36 e 40	87 325 000	87 325 000
Despesas de investigação e de desenvolvimento	8 e 10	3 139 843	(2 753 384)	386 459	1 352 743	Ajustamentos de partes de capital em filiais e associadas	40	25 365 877	21 270 669
Propriedade industrial e outros direitos	8 e 10	3 206 029	(2 747 689)	458 334	485 961	Reservas de reavaliação	40	63 807 599	66 152 408
Trespasse	9 e 10	84 751 777	(62 423 832)	22 327 955	29 459 457	Reserva legal	40	9 891 029	6 983 386
Outras imobilizações incorpóreas	10	2 637 723	(2 504 477)	133 276	273 359	Outras reservas	40	10 555 948	5 867 899
		93 778 098	(70 477 074)	23 306 024	31 571 520	Resultados transitados	40	(26 771 384)	1 711 925
						Resultado líquido do exercício	40	50 613 456	58 152 857
						Total do capital próprio		220 787 625	247 464 144
<b>Imobilizações corpóreas:</b>						<b>PASSIVO:</b>			
Terenos e recursos naturais	10 e 13	44 183 029	(3 971 018)	40 212 011	35 244 364	PROVISÕES:			
Edifícios e outras construções	10 e 13	339 158 176	(164 290 110)	174 868 066	186 209 599	Provisões	34	17 411 696	28 096 725
Equipamento básico	10 e 13	107 215 894	(93 624 987)	13 594 907	9 646 644				
Equipamento de transporte	10	28 169 451	(26 568 615)	1 600 836	2 490 291				
Fermentais e utensílios	10	324 990	(317 434)	7 556	11 346	<b>DÍVIDAS A TERCEIROS - MÉDIO E LONGO PRAZO:</b>			
Equipamento administrativo	10	134 893 754	(126 777 817)	8 120 937	11 340 100	Fornecedores de imobilizado, conta corrente	15	3 432 453	3 906 349
Imobilizações não afectas à exploração	10	1 361 240	-	1 361 240	869 283				
Outras imobilizações corpóreas	10	15 752 954	(13 930 428)	2 065 413	2 065 413	<b>DÍVIDAS A TERCEIROS - CURTO PRAZO:</b>			
Imobilizações em curso	10	8 345 792	-	8 345 792	2 462 375	Fornecedores, conta corrente		72 747 612	90 643 183
Adiantamentos por conta de imobilizações corpóreas	10	362 285	-	362 285	984 308	Fornecedores - facturas em recepção e conferência		1 265 226	1 355 390
		679 772 585	(429 475 409)	250 297 156	251 323 723	Adiantamentos de clientes	55	213 002 973	180 843 929
<b>Investimentos financeiros:</b>						Empresas do grupo	16	113 576	3 554 643
Partes de capital em empresas do grupo	10 e 16	58 429 578	-	58 429 578	53 681 629	Estado e outros entes públicos	48	32 450 414	17 384 082
Partes de capital em empresas associadas	10 e 16	1 502 877	-	1 502 877	1 333 936	Outros credores	16 e 49	97 412 124	288 388 976
Partes de capital em outras empresas	10 e 16	130 352	-	130 352	76 710			422 128 073	580 665 603
Títulos e outras aplicações financeiras	10	237	-	237	237				
Títulos e empréstimos concedidos	10 e 16	1 646 313	(1 646 313)	-	-	<b>ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS:</b>			
Adiantamentos por conta de investimentos financeiros	10	200 862	-	200 862	200 862	Acrescimos e custos	51	394 315 904	375 208 397
		61 910 286	(1 646 313)	60 263 973	55 092 512	Provisões diferidas	51	28 201 784	31 153 836
<b>DÍVIDAS DE TERCEIROS - MÉDIO E LONGO PRAZO</b>						Passivos por impostos diferidos	6	6 015 910	6 298 836
Outros devedores	21, 25 e 49	2 248 179	(1 020 557)	1 227 622	1 249 076			428 533 598	412 749 289
Empresas do grupo	16	7 700 000	-	7 700 000	5 700 000				
		9 948 179	(1 020 557)	8 927 622	6 449 076				
<b>CIRCULANTE:</b>									
<b>Existências:</b>									
Mercadorias	21 e 41	5 704 752	(2 727 005)	2 977 747	4 985 765				
Matérias - primas, subsidiárias e de consumo	21 e 41	4 954 411	(1 404 481)	3 551 930	4 173 820				
Adiantamentos por conta de compras		-	-	-	69 829				
		10 661 163	(4 131 486)	6 529 677	9 229 414				
<b>Dívidas de terceiros - curto prazo:</b>									
Clientes - conta corrente	16	122 878 004	-	122 878 004	139 377 542				
Clientes de cobrança duvidosa	21 e 23	7 032 677	(6 613 812)	418 865	559 700				
Empresas do grupo	16	6 037 013	-	6 037 013	5 296 253				
Adiantamentos a fornecedores		64 093	-	64 093	185 813				
Estado e outros entes públicos	48	4 056 575	-	4 056 575	4 833 620				
Outros devedores	16, 21, 23, 25 e 49	29 871 507	(10 879 589)	19 091 918	36 537 461				
		170 039 869	(17 493 401)	152 546 468	186 790 389				
<b>Depósitos bancários e caixas:</b>									
Depósitos a prazo	52	388 520 000	-	388 520 000	364 000 000				
Depósitos bancários	52	41 131 102	-	41 131 102	140 347 092				
Caixa	52	12 813 817	-	12 813 817	63 787 657				
		442 464 919	-	442 464 919	568 134 749				
<b>ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS:</b>									
Acrescimos de proveitos	51	3 164 194	-	3 164 194	3 570 589				
Custos diferidos	51	61 447 808	-	61 447 808	86 539 492				
Activos por impostos diferidos	6	83 343 626	-	83 343 626	73 780 626				
		147 955 628	-	147 955 628	164 290 707				
<b>Total de amortizações</b>			(499 947 483)						
<b>Total de ajustamentos</b>			(24 291 757)						
<b>Total do activo</b>		1 616 530 687	(524 239 240)	1 092 291 447	1 272 882 090	Total do passivo		871 503 822	1 025 417 946
						Total do capital próprio e passivo		1 092 291 447	1 272 882 090

As notas anexas fazem parte integrante do balanço em 31 de Dezembro de 2009.

O DIRECTOR DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE E FINANÇAS

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

## CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

## DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS POR NATUREZAS DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009 E 2008

(Montantes expressos em Euros )

CUSTOS E PERDAS		Notas	2009	2008	PROVEITOS E GANHOS	Notas	2009	2008
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas:								
Mercadorias	41	12 360 577	12 142 520		Vendas:	44	22 490 994	22 296 236
Matérias	41	3 403 143	3 343 024	15 485 544	Prestações de serviços	44	590 776 809	625 702 911
							613 267 803	647 999 147
Forneçimentos e serviços externos	16		194 846 073	209 041 610	Trabalhos para a própria empresa			1 169 098
Custos com o pessoal:								
Remunerações		280 770 398	280 345 359		Proveitos suplementares	16	35 422 672	33 753 896
Encargos sociais:					Outros proveitos e ganhos operacionais	16	1 395 728	757 338
Benefícios a empregados	50	14 418 338	22 919 053		Reversões de amortizações e ajustamentos	21	3 643 786	2 134 188
Outros		75 311 321	74 748 231	378 012 643	(B)		653 729 989	685 813 667
Amortizações do imobilizado corpóreo e incorpóreo	10	22 572 469	22 389 926		Ganhos relativos a participações de capital:			
Ajustamentos	21	3 957 990	2 937 195	28 797 279	Relativos a empresas do grupo	10 e 45	18 619 898	17 380 436
Provisões	34	504 531	27 034 990	3 470 158	Relativos a empresas associadas	10 e 45	233 643	153 509
Impostos		1 003 264	878 396		Outros juros e proveitos similares:			
Outros custos e perdas operacionais		4 614 674	5 617 938	5 555 116	Outros	45	11 262 614	18 359 699
(A)			613 762 778	636 892 192	(D)		683 846 144	721 707 311
Perdas relativas a empresas associadas	10 e 45	497 914	243 589		Proveitos e ganhos extraordinários	46	11 336 250	8 817 152
Juros e custos similares:								
Outros	45	9 353 443	9 851 357	14 279 874				
(C)			623 614 135	651 415 655				
Custos e perdas extraordinários	46		6 393 128	3 094 301				
(E)			630 007 263	654 509 956				
Impostos sobre o rendimento do exercício	6 e 48		14 561 675	17 861 650				
(G)			644 568 938	672 371 606				
Resultado líquido do exercício			50 613 456	58 152 857	(F)			
			695 182 394	730 524 463			695 182 394	730 524 463
					Resultados operacionais:	(B) - (A)	39 967 211	48 921 475
					Resultados financeiros:	(D-B) - (C-A)	20 264 798	21 370 181
					Resultados correntes:	(D) - (C)	60 232 009	70 291 656
					Resultados antes de impostos:	(F) - (E)	65 175 131	76 014 507
					Resultado líquido do exercício:	(F) - (G)	50 613 456	58 152 857

As notas anexas fazem parte integrante da demonstração de resultados por naturezas do exercício findo em 31 de Dezembro de 2009.

O DIRECTOR DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE E FINANÇAS

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES DOS

EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009 E 2008

(Montantes expressos em Euros)

	Notas	2009	2008
Vendas e prestações de serviços	44	613 267 803	647 999 147
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	41	(15 763 720)	(15 485 544)
Custo das prestações de serviços	53.a)	<u>(325 031 424)</u>	<u>(342 080 007)</u>
Resultados brutos		272 472 659	290 433 596
Outros proveitos e ganhos operacionais	53.b)	40 462 186	37 671 811
Custos de distribuição		(4 530 795)	(4 703 461)
Custos administrativos		(254 316 401)	(252 099 401)
Outros custos e perdas operacionais	53.c)	<u>(136 643)</u>	<u>(129 108)</u>
Resultados operacionais		53 951 006	71 173 437
Ganhos em filiais e associadas	10, 45 e 53.e)	<u>11 224 125</u>	<u>4 841 070</u>
Resultados correntes		65 175 131	76 014 507
Imposto sobre os resultados	6 e 48	<u>(14 561 675)</u>	<u>(17 861 650)</u>
Resultado líquido do exercício		<u><u>50 613 456</u></u>	<u><u>58 152 857</u></u>

As notas anexas fazem parte integrante da demonstração dos resultados por funções para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2009.

O DIRECTOR DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE E FINANÇAS

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

## CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

## DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009 E 2008

(Montantes expressos em Euros)

	Notas	2009	2008
<b>ACTIVIDADES OPERACIONAIS:</b>			
Recebimentos de clientes		585 172 565	605 389 115
Pagamentos a fornecedores		(222 237 462)	(229 243 600)
Pagamentos ao pessoal		(337 247 174)	(345 884 666)
Fluxos gerados pelas operações		<u>25 687 929</u>	<u>30 260 849</u>
Pagamento do imposto sobre o rendimento		(4 103 149)	(1 894 276)
Pagamento de outros impostos		(3 965 706)	(5 272 817)
Outros recebimentos/pagamentos relativos à actividade operacional		(96 255 611)	(94 944 264)
		<u>(104 324 466)</u>	<u>(102 111 357)</u>
Fluxos das actividades operacionais (1)		<u>(78 636 537)</u>	<u>(71 850 508)</u>
<b>ACTIVIDADES DE INVESTIMENTO:</b>			
Recebimentos provenientes de:			
Imobilizações corpóreas		826 463	1 302 294
Investimentos financeiros		49 740	49 738
Dividendos	10	13 287 759	15 179 036
Juros e proveitos similares		<u>9 893 321</u>	<u>16 462 274</u>
		<u>24 057 283</u>	<u>32 993 342</u>
Pagamentos respeitantes a:			
Investimentos financeiros		(254 551)	(520 410)
Imobilizações corpóreas		(20 116 229)	(16 895 501)
Imobilizações incorpóreas		(16 705)	(15 381)
Empréstimos concedidos		(2 500 000)	-
		<u>(22 887 485)</u>	<u>(17 431 292)</u>
Fluxos das actividades de investimento (2)		<u>1 169 798</u>	<u>15 562 050</u>
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIAMENTO:</b>			
Pagamentos respeitantes a:			
Amortizações de contratos de locação financeira		(413 145)	(347 438)
Juros e custos similares		(1 267 661)	(797 488)
Dividendos ao accionista	40	<u>(46 522 285)</u>	<u>(58 194 664)</u>
		<u>(48 203 091)</u>	<u>(59 339 590)</u>
Fluxos das actividades de financiamento (3)		<u>(48 203 091)</u>	<u>(59 339 590)</u>
Variação de caixa e seus equivalentes (4) = (1) + (2) + (3)		(125 669 830)	(115 628 048)
Caixa e seus equivalentes no início do período	52	568 134 749	683 762 797
Caixa e seus equivalentes no fim do período	52	442 464 919	568 134 749

As notas anexas fazem parte integrante da demonstração dos fluxos de caixa para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2009.

O DIRECTOR DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE E FINANÇAS

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



**ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009**

(Montantes expressos em Euros)

**NOTA INTRODUTÓRIA**

CTT – Correios de Portugal, S. A. (“CTT” ou “Empresa”) teve a sua origem na Administração Geral dos Correios Telégrafos e Telefones e a sua actual forma jurídica decorre de sucessivas acções de organização do sector empresarial do Estado na área das Comunicações.

Pelo Decreto-Lei n.º 49.368 de 10 de Novembro de 1969, foi criada a empresa pública CTT - Correios e Telecomunicações de Portugal, E. P., que iniciou a sua actividade em 1 de Janeiro de 1970. Pelo Decreto-Lei n.º 87/92, de 14 de Maio, os CTT – Correios e Telecomunicações de Portugal, E. P., foram transformados em pessoa colectiva de direito privado, com o estatuto de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos. Finalmente, pelo Decreto – Lei n.º 277/92, de 15 de Dezembro, com a criação da ex-Telecom Portugal, S.A., por cisão dos Correios e Telecomunicações de Portugal, S.A., a sociedade passou à sua actual designação de CTT – Correios de Portugal, S.A..

Os CTT têm sede em Lisboa e têm como actividade principal assegurar o estabelecimento, gestão e exploração das infra-estruturas, o serviço público de correios e a prestação de serviços financeiros, que incluem a transferência de fundos através de contas correntes e que podem vir a ser explorados por um operador financeiro ou entidade parabancária a constituir na dependência da Empresa. Faz ainda parte do objecto social o exercício de quaisquer actividades que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias das referidas, bem como de comercialização de bens ou de prestação de serviços por conta própria ou de terceiros, desde que convenientes ou compatíveis com a normal exploração da rede pública de correios, designadamente a prestação de serviços da sociedade de informação, redes e serviços de comunicações electrónicas, incluindo recursos e serviços conexos e um operador móvel virtual (MVNO) com a designação comercial “Phone-ix” suportado na rede da TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S. A..

A Lei n.º 102/99, de 26 de Julho definiu as bases gerais a que obedece o estabelecimento, gestão e exploração de serviços postais no território nacional, bem como os serviços internacionais com origem ou destino no território nacional e assegurou a continuidade do serviço universal, garantindo o cumprimento da missão do serviço público das administrações postais.

Através do Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de Novembro, foram definidas as bases de concessão à Empresa do Serviço Postal Universal que deram origem ao contrato de concessão assinado em 1 de Setembro de 2000. De acordo com o referido contrato, constitui objecto da concessão o estabelecimento, gestão e exploração da rede postal pública e a prestação de diversos serviços postais reservados e não reservados, definidos nesse mesmo contrato. O contrato tem uma vigência inicial de 30 anos, passível de renovação por períodos sucessivos de 15 anos. Nos termos do diploma supra referido, como contrapartida da concessão, a Empresa está obrigada a pagar anualmente ao Estado Português, a título de renda, o valor correspondente a 1% da receita bruta de exploração dos serviços objecto da concessão prestados em regime de exclusividade. O Decreto-Lei n.º 112/2006, de 9 de Junho, veio alterar as bases da concessão do serviço postal universal, cometendo à concessionária o serviço público caixa electrónica postal e adaptando o contrato de concessão ao ambiente regulamentar do sector postal conferindo-lhe o grau de flexibilidade necessário ao exercício da actividade da concessionária, num sector em liberalização

cada vez mais dinâmico e competitivo. A alteração ao contrato de concessão foi celebrada em 26 de Julho de 2006.

As notas que se seguem respeitam a numeração sequencial definida no Plano Oficial de Contabilidade. As notas cuja numeração se encontra ausente deste anexo não são aplicáveis à Empresa, ou a sua apresentação não é relevante para a leitura das demonstrações financeiras anexas.

As demonstrações financeiras anexas referem-se à actividade da Empresa em termos individuais e não consolidados. A Empresa preparou igualmente demonstrações financeiras consolidadas, as quais são apresentadas em separado.

## 2. COMPARABILIDADE

Na sequência de um levantamento dos benefícios concedidos pela Empresa aos seus empregados, efectuado em 2009, foram identificados alguns benefícios de longo prazo pós-emprego, criados em exercícios anteriores, cuja responsabilidade não havia sido reconhecida contabilisticamente (Notas 3.g) e 57). É entendimento do Conselho de Administração da Empresa que o registo destas responsabilidades, em 2009 e com efeitos reportados a 1 de Janeiro, consiste numa regularização não frequente e de grande significado, conforme definida na Directriz Contabilística nº 8, pelo que as mesmas foram registadas por contrapartida directa de resultados transitados (Nota 40). Em consequência, os activos por impostos diferidos e os acréscimos de custos no início do exercício foram aumentados em 9.696.615 Euros e 36.591.000 Euros, respectivamente, e os resultados transitados foram diminuídos em 26.894.385 Euros.

## 3. BASES DE APRESENTAÇÃO E PRINCIPAIS CRITÉRIOS VALORIMÉTRICOS

As demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos livros e registos contabilísticos da Empresa, mantidos de acordo com os princípios de contabilidade geralmente aceites em Portugal.

Estas demonstrações financeiras individuais foram preparadas para aprovação e publicação nos termos legais. Embora os investimentos financeiros tenham sido registados pelo método da equivalência patrimonial, o que está de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal, estas demonstrações financeiras não incluem o efeito da consolidação integral de activos, passivos, proveitos e custos, o que será efectuado em demonstrações financeiras consolidadas a preparar e apresentar em separado, as quais reflectem, relativamente às contas individuais, as seguintes diferenças:

	Aumentos/ (Diminuições)
Total do activo líquido	39.297.776
Total do passivo (excluindo interesses minoritários):	38.166.899
Total de proveitos	149.822.788

Na Nota 16 é apresentada informação financeira relativa às empresas do grupo e associadas.

Os principais critérios valorimétricos utilizados na preparação das demonstrações financeiras foram os seguintes:

a) Imobilizações incorpóreas

As imobilizações incorpóreas, que compreendem essencialmente despesas com patentes, licenças e outros direitos de uso e estudos técnicos, encontram-se registadas ao custo e são amortizadas pelo método das quotas constantes durante um período que varia entre 3 e 5 anos. Adicionalmente, as imobilizações incorpóreas compreendem os trespasses decorrentes da aquisição de partes de capital em empresas participadas, os quais são amortizados pelo método das quotas constantes durante um período de 5 anos, excepto (i) no caso da Turline Express Mensajería, SLU, adquirida em 2005, cujo trespasse é amortizado por um período de 20 anos e, (ii) nos casos resultantes da aquisição de participações financeiras a empresas associadas, os quais são integralmente amortizados no ano em que são gerados na percentagem gerada dentro do grupo.

b) Imobilizações corpóreas

As imobilizações corpóreas adquiridas até 31 de Dezembro de 1996, encontram-se registadas ao custo de aquisição, reavaliadas de acordo com as disposições legais (Nota 12). As imobilizações corpóreas adquiridas após 31 de Dezembro de 1996 encontram-se registadas ao custo de aquisição.

As amortizações são calculadas pelo método de quotas constantes. As imobilizações corpóreas adquiridas até 31 de Dezembro de 1988 são amortizadas utilizando-se as taxas fixadas pelo Despacho de 11 de Maio de 1976 e homologadas pelos Ministros das Finanças e dos Transportes e Comunicações, aplicando-se, nos casos omissos, as taxas previstas na legislação geral portuguesa. A partir de 1 de Janeiro de 1989, a Empresa passou a utilizar as taxas anuais indicadas no Decreto Regulamentar n.º 2/90, de 12 de Janeiro, que correspondem às seguintes vidas úteis estimadas:

	<u>Anos</u>
Edifícios e outras construções	10 – 50
Equipamento básico	8 – 10
Equipamento de transporte	4 – 7
Ferramentas e utensílios	4
Equipamento administrativo	3 – 10
Outras imobilizações corpóreas	5 – 10

Com a entrada em vigor, em 2007 do manual de políticas e procedimentos contabilísticos e orçamentais do grupo CTT, foi alterado o período de amortização de obras em edifícios próprios de 50 para 12 anos.

Uma parte (40%) do aumento das amortizações anuais resultante das reavaliações efectuadas, não é considerada como custo para efeitos de determinação da matéria colectável em sede de Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Colectivas (IRC).

Em resultado da alteração ao contrato de concessão ocorrida em 26 de Julho de 2006 (Nota Introdutória), no termo da concessão, reverterem, gratuita e automaticamente para o concedente, os bens de domínio público e privado do Estado, sendo que, nos termos do contrato anterior, reverteriam para o Estado todos os bens afectos à concessão. Sendo a rede postal propriedade exclusiva dos CTT, não estando portanto integrada no domínio público, reverterão para a posse do Estado apenas os bens que ao Estado pertençam, pelo que no fim da concessão os CTT continuarão na posse dos bens que integram o seu património. O Conselho de Administração, suportado nos seus assessores jurídicos, entende que o activo dos CTT não inclui qualquer bem do domínio público ou privado do Estado.

c) Locação financeira

Os activos imobilizados adquiridos mediante contratos de locação financeira, bem como as correspondentes responsabilidades, são contabilizados pelo método financeiro, tal como preconizado na Directriz Contabilística nº 25. De acordo com este método, o custo do activo é registado no imobilizado corpóreo, a correspondente responsabilidade é registada no passivo e os juros incluídos no valor das rendas e a amortização do activo, calculada conforme descrito na Nota 3.b), são registados como custos na demonstração de resultados do exercício a que respeitam.

d) Investimentos financeiros

Os investimentos financeiros em empresas do grupo e associadas são registados pelo método de equivalência patrimonial, sendo as participações inicialmente contabilizadas pelo custo de aquisição, o qual foi acrescido ou reduzido da diferença entre esse custo e o valor proporcional à participação nos capitais próprios dessas empresas, reportado à data de aquisição ou da primeira aplicação do método da equivalência patrimonial. Aquela diferença é registada na rubrica “Trespases” e amortizada conforme descrito na Nota 3.a).

De acordo com o método da equivalência patrimonial, as participações financeiras são ajustadas periodicamente pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas do grupo e associadas, por contrapartida de perdas ou ganhos financeiros do exercício. Adicionalmente, os dividendos recebidos destas empresas são registados como uma diminuição do valor dos investimentos financeiros.

Os restantes investimentos financeiros, incluindo os títulos e outras aplicações financeiras, encontram-se registados ao custo de aquisição ou ao valor de mercado, quando mais baixo.

e) Existências

As mercadorias e as matérias-primas, subsidiárias e de consumo, encontram-se valorizadas ao custo de aquisição, o qual é inferior ao respectivo valor de mercado, utilizando-se o custo médio como método de custeio.

Foram constituídos ajustamentos para as existências em que se estima que o valor de realização seja inferior ao custo de aquisição, quer por obsolescência, quer por baixa rotação.

f) Especialização dos exercícios

As receitas e despesas são registadas de acordo com o princípio da especialização de exercícios, pelo qual estas são reconhecidas à medida em que são geradas, independentemente do momento em que são recebidas ou pagas. As diferenças entre as receitas e despesas geradas e os montantes recebidos e pagos são registadas nas rubricas de acréscimos e diferimentos (Nota 51).

g) Pensões, suspensões de contrato de trabalho e benefícios de longo prazo a empregados

Pelo Decreto-Lei n.º 36.610/1947, de 24 de Novembro, foram transferidas para a Administração Geral dos Correios Telégrafos e Telefones, da Caixa Geral de Aposentações, as responsabilidades com pensões sem a transmissão das correspondentes reservas matemáticas.

A Empresa, assumiu assim, responsabilidades pelo pagamento de pensões aos empregados admitidos até 14 de Maio de 1992, data da sua transformação em sociedade anónima, e que ao atingirem a idade de reforma perfizessem cinco anos de serviço efectivo. Em anos anteriores, foi constituído um fundo de pensões, para onde a Empresa fez contribuições, destinado a financiar estas responsabilidades.

No exercício de 1998, a Empresa adoptou as disposições da Directriz Contabilística n.º 19, emitida em 21 de Maio de 1997 pela Comissão de Normalização Contabilística, passando a registar estas responsabilidades no balanço.

O Decreto-Lei n.º 246/2003, de 8 de Outubro, transferiu a responsabilidade dos encargos com as pensões de aposentação do respectivo pessoal subscritor da Caixa Geral de Aposentações, já aposentado e no activo, para esta última entidade, com efeitos a 1 de Janeiro de 2003, pelo que o referido diploma legal extinguiu o Fundo de Pensões do Pessoal dos CTT, S.A.. Como consequência da extinção do fundo, a Empresa transferiu para a Caixa Geral de Aposentações o valor do respectivo património, reportado a 1 de Janeiro de 2003, acrescido dos respectivos rendimentos e incrementos de valor até à data da sua efectiva entrega, em Dezembro de 2003.

No Despacho n.º 65/2006-SETF, de 12 de Janeiro, consta o seguinte, no seu n.º 1: “Reafirma-se o entendimento de que os CTT – Correios de Portugal, S.A. são responsáveis pela entrega à ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, dos montantes correspondentes às responsabilidades por serviços passados dos trabalhadores que integraram o quadro da entidade reguladora, existentes à data da respectiva integração”. Em 2 de Fevereiro de 2006, o Conselho de Administração, em carta dirigida ao Gabinete do Senhor Secretário de Estado do Tesouro e das Finanças, reafirmou “não serem os CTT devedores ao ICP – ANACOM ou a qualquer outra entidade, de qualquer montante a título de responsabilidades com pessoal oriundo dos CTT e integrado no ICP – ANACOM”.

O Decreto-Lei n.º 246/2003, de 8 de Outubro, vincou de forma expressa o decisivo contributo do Estado para a insuficiência crónica do Fundo de Pensões dos CTT, jamais ultrapassada, e encerrando definitivamente a questão da responsabilidade dos CTT por encargos com pensões de aposentação do pessoal abrangido pelo Estatuto da Aposentação, reverteu-a de novo para a Caixa Geral de Aposentações, determinando a passagem para esta entidade do património do Fundo. Foram esses mesmos fundamentos que reiteradamente os CTT invocaram para sustentar a impossibilidade legal de executar o preceituado no n.º 3 do art.º 28º do Decreto-Lei n.º 283/1989, de 23 de Agosto e, portanto, a inexistência de qualquer dívida ao ICP – ANACOM para fazer face aos encargos com pensões de aposentação de trabalhadores oriundos dos CTT integrados no quadro de pessoal daquela entidade já depois da constituição do Fundo de Pensões dos CTT. De acordo com o Decreto-Lei n.º 246/2003, a responsabilidade por encargos com pensões de aposentação de todos quanto trabalham ou trabalharam, designadamente os integrados no ICP – ANACOM, nos CTT, abrangidos pelo Estatuto da Aposentação, cabe na íntegra e em exclusivo à Caixa Geral de Aposentações.

Por despacho do Senhor Secretário de Estado Adjunto e do Orçamento tal entendimento mereceu acolhimento favorável, tendo o ICP-ANACOM sido dotado dos meios financeiros destinados à regularização dos encargos com pensões de aposentação do pessoal do ICP-ANACOM proveniente dos CTT.

As responsabilidades pelo pagamento de salários a empregados em regime de libertação do posto de trabalho, de suspensão de contrato de trabalho, pré-reforma ou equivalentes, são contabilizadas no momento de passagem do empregado para aqueles regimes. Para o efeito, as responsabilidades são determinadas anualmente, com base num estudo actuarial, elaborado de acordo com métodos e pressupostos actuariais considerados apropriados e razoáveis, sendo o valor determinado registado na rubrica “Provisões para riscos e encargos” (Nota 34), por contrapartida da rubrica de custos com o pessoal “Benefícios a empregados”.

Existe ainda um conjunto de obrigações construtivas assumidas pelos CTT perante alguns grupos de trabalhadores, nomeadamente:

- Os CTT pagam a um grupo fechado de empregados reformados e cônjuges sobreviventes (9.595 beneficiários a 31 de Dezembro de 2009) a taxa de assinatura telefónica, no valor de 15,30 Euros mensais, sendo este um subsídio perpétuo;
- É atribuído um subsídio aos cônjuges e filhos dos trabalhadores dos CTT falecidos ao serviço da Empresa. Este subsídio é atribuído até à data da morte do cônjuge e até os filhos atingirem a idade de 25 anos, desde que os mesmos continuem a estudar a partir dos 18 anos. O valor a atribuir é fixado pelo Tribunal de Trabalho ou pelo DL 503/99 de 20 de Novembro, consoante o regime fiscal contributivo do trabalhador em causa (Segurança Social ou Caixa Geral de Aposentações). Em 31 de Dezembro de 2009, este subsídio é pago a 68 beneficiários;

- Os CTT atribuem ainda um subsídio mensal vitalício, de 176,76 Euros, aos trabalhadores activos e aposentados que tenham a seu cargo dependentes com um grau de deficiência;
- Os CTT pagam um prémio de aposentação (“prémio de jubileu”) a todos os empregados que se reformem ao serviço dos CTT.

As obrigações construtivas descritas no parágrafo anterior foram, conforme mencionado na Nota 2, registadas pela primeira vez pela Empresa em 1 de Janeiro de 2009, passando a ser determinadas anualmente, com base num estudo actuarial, elaborado de acordo com métodos e pressupostos actuariais considerados apropriados e razoáveis, sendo o valor determinado registado na rubrica de “Acréscimos de custos” (Nota 51), por contrapartida da rubrica de custos com pessoal.

Os pressupostos actuariais e financeiros utilizados no cálculo destas responsabilidades foram os mesmos que os utilizados na avaliação actuarial do plano médico dos CTT (Nota 50).

h) Subsídios atribuídos para financiamento de imobilizações corpóreas

Os subsídios atribuídos, a fundo perdido, para financiamento de aquisições de imobilizações corpóreas são registados, como proveitos diferidos, na rubrica de acréscimos e diferimentos e reconhecidos na demonstração de resultados proporcionalmente às amortizações das imobilizações corpóreas subsidiadas.

i) Cuidados de saúde

Conforme descrito na Nota 50, a Empresa assumiu responsabilidades pelo pagamento de cuidados de saúde a todos os empregados e dependentes admitidos até à data da transformação em sociedade anónima, 14 de Maio de 1992. Até 1 de Janeiro de 2002, as participações da Empresa nas despesas de saúde dos empregados (activos e reformados) e membros do respectivo agregado familiar, efectuadas através do Instituto das Obras Sociais - IOS eram registadas quando ocorriam e as participações naquelas despesas recebidas do Ministério da Saúde eram registadas na rubrica “Custos com o pessoal” como uma redução dos custos incorridos, quando do seu efectivo recebimento ou quando existiam garantias deste se verificar a curto prazo.

A Empresa adoptou no exercício de 2002 como política contabilística para o reconhecimento das suas responsabilidades pelo pagamento de cuidados de saúde, os critérios consagrados na Directriz Contabilística n.º 19, emitida em 21 de Maio de 1997 pela Comissão de Normalização Contabilística, passando a registar estas responsabilidades no balanço. Assim, com base num estudo actuarial, elaborado de acordo com métodos e pressupostos actuariais considerados apropriados e razoáveis, face às condições em presença, foram estimadas as responsabilidades acumuladas com cuidados de saúde até 1 de Janeiro de 2002, que foram registadas no passivo. As responsabilidades relativas a empregados reformados naquela data, foram registadas por contrapartida de capitais próprios e as relativas a empregados no activo, como custos diferidos, a amortizar

durante o período estimado de permanência destes ao serviço da Empresa (estimado em 15,6 anos).

A partir do exercício de 2005, a Empresa passou a diferir os ganhos e perdas actuariais resultantes, essencialmente, de diferenças entre os pressupostos actuariais e os dados reais, pelo período estimado de serviço dos seus empregados até à idade da reforma, conforme previsto no IAS 19 (actualmente estimado em 19,83 anos).

Os custos com cuidados de saúde são registados na rubrica “Custos com o pessoal – benefícios a empregados”, por contrapartida da rubrica “Acréscimos de custos” conforme previsto pela Directriz Contabilística n.º 19, com base em valores estimados e reportados a 31 de Dezembro de cada ano.

j) Impostos diferidos

O imposto sobre o rendimento do exercício, registado nas demonstrações financeiras, foi apurado de acordo com o preconizado pela Directriz Contabilística n.º 28. Na mensuração do custo relativo aos impostos sobre o rendimento do exercício, para além do imposto corrente determinado com base no resultado antes de imposto ajustado de acordo com a legislação fiscal, são também considerados os efeitos resultantes das diferenças entre o valor contabilístico dos activos e passivos e o correspondente valor fiscal, originadas no exercício ou decorrentes de exercícios anteriores, bem como o efeito dos prejuízos reportáveis existentes à data do balanço.

O montante do imposto corrente e dos impostos diferidos, que resulte de transacções ou eventos reconhecidos em rubricas de capital, é registado directamente nestas rubricas, não afectando o resultado do exercício.

Tal como estabelecido na referida Directriz, são reconhecidos activos por impostos diferidos apenas quando exista razoável segurança de que estes serão utilizados na redução do resultado tributável futuro, ou quando existam impostos diferidos passivos cuja reversão seja expectável no mesmo exercício em que os impostos diferidos activos possam ser utilizados.

l) Activos e passivos expressos em moeda estrangeira

Todos os activos e passivos expressos em moeda estrangeira foram convertidos para Euros, utilizando-se as taxas de câmbio vigentes em 31 de Dezembro de 2009, publicadas pelo Banco de Portugal. No registo das transacções com Operadores Postais estrangeiros, incluindo os de final do ano, o câmbio DTS (“Direito de Saque Especial”) utilizado foi o divulgado pelo Banco de Portugal àquela data.

As diferenças de câmbio, favoráveis e desfavoráveis, originadas pelas diferenças entre as taxas de câmbio em vigor na data das transacções e as vigentes na data das cobranças, pagamentos ou na data do balanço, são registadas como proveitos e custos financeiros na demonstração de resultados do exercício.



m) Ajustamentos de dívidas a receber

Foram constituídos ajustamentos por dívidas a receber com base nas perdas estimadas pela sua não cobrança.

n) Reconhecimento de receita

Para o reconhecimento de proveitos, a Empresa segue as disposições da Directriz Contabilística nº 18. Deste modo:

- Os proveitos relativos às vendas de produtos de *merchandising* e afectos ao negócio postal são reconhecidos no momento em que os riscos e vantagens inerentes ao produto são transferidos para o comprador, o que normalmente ocorre no momento da transacção;
- Os proveitos relativos a prestações de serviços postais são reconhecidos no momento da prestação de serviço, que os CTT entendem não diferir significativamente do momento em que o cliente solicita o serviço;
- As comissões por cobranças efectuadas nos balcões dos CTT e por venda de produtos financeiros são reconhecidas no momento em que a transacção ocorre;
- Os proveitos relativos a apartados são reconhecidos durante o período do contrato do apartado;
- As receitas relativas às recargas de serviços de telecomunicações móveis pré-pagos são diferidas, e reconhecidas em resultados em função do tráfego efectuado pelo cliente;
- Os proveitos relativos a serviços postais internacionais, bem como os custos correspondentes, são estimados com base em sondagens e índices acordados com as administrações postais homólogas e registados em contas provisórias, no mês em que o tráfego ocorre. As diferenças, que normalmente não são significativas, entre os valores assim estimados, e as contas definitivas, apuradas por acordo com aquelas administrações, são reconhecidas em resultados quando as contas passam a definitivas.

4. COTAÇÕES UTILIZADAS PARA CONVERSÃO EM EUROS

Em 31 de Dezembro de 2009, os activos e passivos expressos em moeda estrangeira foram convertidos para Euros com base nas seguintes taxas de câmbio relativamente ao Euro:

<u>Moeda</u>	<u>2009</u>
Direito de Saque Especial (DTS)	1,08822
Dólar dos Estados Unidos (USD)	1,4406

## 6. IMPOSTOS

A Empresa encontra-se sujeita a impostos sobre os lucros em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas – IRC à taxa normal de 12,5% na parte da matéria colectável que não ultrapasse os 12.500 Euros e 25% na parte excedente, sendo a Derrama fixada a uma taxa máxima de 1,5% do lucro tributável.

A Empresa é tributada em sede de IRC juntamente com as suas participadas Post Contacto – Correio Publicitário, Lda. (“Post Contacto”), CTT – Expresso, S.A. (“CTT Expresso”), Mailtec Holding, SGPS, S.A. (“Mailtec SGPS”), MailTec – Tecnologias de Informação, S.A. (“Mailtec TI”), DSTS – Desenvolvimento e Integração de Serviços e Tecnologias, S.A. (“DSTS”), Equipreste – Sociedade Técnica de Serviços, Lda. (“Equipreste”), Payshop Portugal, S.A. (“Payshop”) e CTT GEST – Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, S.A. (“CTT Gest”), pelo Regime Especial de Tributação de Grupos de Sociedades (“RETGS”). As restantes empresas participadas são tributadas individualmente.

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correcção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos, excepto quando tenham havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais ou estejam em curso inspecções, reclamações, ou impugnações, casos em que, dependendo das circunstâncias, os prazos são prolongados ou suspensos. As declarações fiscais anteriores a 2008 já foram sujeitas a revisão. Os elementos referentes à Segurança Social podem ser revistos durante um período de cinco anos.

O Conselho de Administração entende que eventuais correcções resultantes de revisões/inspecções por parte das autoridades fiscais àquelas declarações de impostos não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras em 31 de Dezembro de 2009.

De acordo com o disposto no artigo 81.º do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas, a Empresa encontra-se sujeita a tributação autónoma sobre um conjunto de encargos às taxas previstas no artigo mencionado.

A reconciliação da taxa de imposto é como segue:

Resultados antes de impostos	65.175.131
Taxa nominal de imposto até 12.500 Euros	14%
Taxa nominal de imposto superior a 12.500 Euros	26,5%
<b>Imposto esperado</b>	<b>17.269.847</b>
Diferenças permanentes (i)	(3.398.927)
Ajustamentos à colecta (ii)	690.755
<b>Imposto sobre o rendimento</b>	<b>14.561.675</b>
Taxa efectiva de imposto	22,34%
Imposto corrente (Nota 48)	14.711.086
Imposto diferido do exercício	(149.411)
	<b>14.561.675</b>

(i) O detalhe das diferenças permanentes vem como segue:

	Diferenças permanentes
Benefícios fiscais	(2.002.918)
Mais-valias contabilísticas	(434.779)
Mais-valias fiscais	146.598
Equivalência patrimonial (Nota 45)	(18.354.329)
Amortizações não aceites como custos fiscais (Notas 10 e 45)	7.131.502
Outras situações, líquidas	687.788
	(12.826.138)
	26,5%
	(3.398.927)

(ii) Este valor resulta da tributação de certas despesas autonomamente.

O movimento nos impostos diferidos, no exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, foi como segue:

	Saldo inicial	Constituição	Reversão	Saldo final (Nota 51)
Activos por impostos diferidos:				
Cuidados de saúde	61.454.560	2.951.570	-	64.406.130
Mais-valias diferidas	7.596.671	-	(806.437)	6.790.234
Ajustamentos e provisões	4.729.395	-	(1.432.338)	3.297.057
Responsabilidades assumidas perante trabalhadores (i)	-	9.696.615	(846.410)	8.850.205
	<u>73.780.626</u>	<u>12.648.185</u>	<u>(3.085.185)</u>	<u>83.343.626</u>
Passivos por impostos diferidos:				
Reavaliações	(5.157.364)	-	255.204	(4.902.160)
Mais-valias suspensas	(1.141.572)	-	27.822	(1.113.750)
	<u>(6.298.936)</u>	<u>-</u>	<u>283.026</u>	<u>(6.015.910)</u>
	<u>67.481.690</u>	<u>12.648.185</u>	<u>(2.802.159)</u>	<u>77.327.716</u>

(i) Conforme referido nas Notas 2 e 40 a Empresa procedeu ao reconhecimento das suas responsabilidades construtivas, perante alguns grupos de trabalhadores, directamente em resultados transitados, por ser entendimento do Conselho de Administração que o registo das mesmas consubstanciam uma regularização não frequente e de grande significado, enquadrável nas definições da Directriz Contabilística nº 8. Desta forma, os activos por impostos diferidos associados ao registo inicial destas responsabilidades, reportada a 1 de Janeiro de 2009, no montante de 9.696.615 Euros, foram registados também na rubrica de resultados transitados.

## 7. NÚMERO MÉDIO DE PESSOAL

Durante os exercícios findos em 31 de Dezembro de 2009 e 2008, o número médio de pessoal foi o seguinte:

	2009	2008
Pessoal efectivo do quadro	12.449	12.608
Pessoal contratado	1.163	1.269
	<u>13.612</u>	<u>13.877</u>

## 8. DESPESAS DE INSTALAÇÃO, DE INVESTIGAÇÃO E DE DESENVOLVIMENTO E PROPRIEDADE INDUSTRIAL

Em 31 de Dezembro de 2009, estas rubricas tinham a seguinte composição:

	Valor bruto	Amortizações acumuladas	Valor líquido
Despesas de instalação	42.726	(42.726)	-
Despesas de investigação e desenvolvimento	3.139.843	(2.753.384)	386.459
Propriedade industrial e outros direitos:			
Licenças	1.720.081	(1.720.081)	-
Marcas e patentes	773.185	(686.881)	86.304
Outros direitos	712.763	(340.733)	372.030
	3.206.029	(2.747.695)	458.334
	6.388.598	(5.543.805)	844.793

## 9. AMORTIZAÇÃO DOS TRESPASSES PARA ALÉM DO PERÍODO DE 5 ANOS

O trespasse apurado na aquisição da Tourline Express Mensajería, SLU é amortizado num prazo de 20 anos, considerando, quer o carácter estratégico desta participação para a actividade de longo prazo da Empresa, quer as perspectivas de evolução da actividade desta participada.

## 10. MOVIMENTO DO ACTIVO IMOBILIZADO

Durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, o movimento ocorrido no valor das imobilizações incorpóreas, imobilizações corpóreas e investimentos financeiros, foi o seguinte:

Rubricas	Activo bruto							Saldo final
	Saldo inicial	Aumentos	Abates e diminuições	Alienações	Transferências	Recebimento de dividendos	Equivalência patrimonial	
<b>Imobilizações incorpóreas:</b>								
Despesas de instalação	42.726	-	-	-	-	-	-	42.726
Despesas de investigação e desenvolvimento	3.139.843	-	-	-	-	-	-	3.139.843
Propriedade industrial e outros direitos	3.189.324	16.705	-	-	-	-	-	3.206.029
Trespases	84.751.777	-	-	-	-	-	-	84.751.777
Outras imobilizações incorpóreas	2.637.723	-	-	-	-	-	-	2.637.723
	93.761.393	16.705	-	-	-	-	-	93.778.098
<b>Imobilizações corpóreas:</b>								
Terrenos e recursos naturais	38.410.364	-	-	(156.267)	5.928.932	-	-	44.183.029
Edifícios e outras construções	343.262.408	1.511.345	-	(571.020)	(5.044.557)	-	-	339.158.176
Equipamento básico	99.100.658	7.829.678	(87.182)	-	376.740	-	-	107.219.894
Equipamento de transporte	28.957.461	164.532	(13.248)	(939.294)	-	-	-	28.169.451
Ferramentas e utensílios	353.709	-	(28.719)	-	-	-	-	324.990
Equipamento administrativo	131.755.834	2.113.729	(881.765)	(1.230)	1.907.186	-	-	134.893.754
Imobilizado não afecto à exploração	869.283	1.675.747	(402.285)	-	(781.505)	-	-	1.361.240
Outras imobilizações corpóreas	15.741.738	268.087	(239.944)	(26.285)	9.358	-	-	15.752.954
Imobilizações em curso	2.462.375	6.767.792	-	-	(884.375)	-	-	8.345.792
Adiant. por conta de imobilizações corpóreas	984.308	890.756	-	-	(1.511.779)	-	-	363.285
	661.898.138	21.221.666	(1.653.143)	(1.694.096)	-	-	-	679.772.565
<b>Investimentos financeiros:</b>								
Partes capital em empresas do grupo	53.681.629	-	(149.680)	-	-	(13.224.355)	18.121.984	58.429.578
Partes de capital em empresas associadas	1.333.936	-	(1.298)	-	-	(63.404)	233.643	1.502.877
Partes de capital em outras empresas	76.710	53.882	-	-	-	-	-	130.592
Títulos e outras aplicações financeiras	237	-	-	-	-	-	-	237
Outros empréstimos concedidos	1.696.053	-	(49.740)	-	-	-	-	1.646.313
Adiantamentos por conta de investimentos financeiros	-	200.669	-	-	-	-	-	200.669
	56.788.565	254.551	(200.718)	-	-	(13.287.759)	18.355.627	61.910.266
	812.448.096	21.492.922	(1.853.861)	(1.694.096)	-	(13.287.759)	18.355.627	835.460.929

Imobilizações corpóreas:

O saldo da rubrica “Edifícios e outras construções” inclui 20.684.481 Euros, relativos a imóveis em co-propriedade com a PT Comunicações, S. A..

Em 31 de Dezembro de 2009, a rubrica de imobilizações em curso inclui, essencialmente, obras de remodelação de estações de correio e centros de distribuição postal num valor aproximado de 3.670.000 Euros e os gastos incorridos na construção do novo edifício do Centro Operacional de Correio do Norte (Maia), no valor aproximado de 4.675.000 Euros.

A transferência verificada nas rubricas de “Terrenos e recursos naturais” e “Edifícios e outras construções” refere-se à reafecção do valor incluído na rubrica de “Edifícios e outras construções” para o novo Centro Operacional de Correio do Norte (Maia), actualmente em construção.

O aumento da rubrica “Edifícios e outras construções”, refere-se a obras de remodelação em estações de correio e centros de distribuição, bem como à aquisição e obras de adaptação de um edifício em Celorico de Basto, no montante de, aproximadamente, 600.000 Euros.

O aumento da rubrica de “Equipamento básico” refere-se em grande parte à aquisição à CTT Gest de máquinas divisoras de correspondência, cujo valor de aquisição ascendeu a cerca de 7.580.000 Euros.

A redução da rubrica “Equipamento de transporte” respeita essencialmente à alienação de 238 motociclos, 3 veículos ligeiros de mercadorias, 4 veículos pesados de mercadorias, 1 empilhador e 1 reboque (o valor de alienação ascendeu a cerca de 55.000 Euros), na qual foi apurada uma mais-valia de igual montante.

O aumento na rubrica de “Equipamento administrativo”, refere-se essencialmente à aquisição de software relacionado com a componente nacional do SGC (Sistema de Gestão de Centros Operacionais) , “Sig Postal” , “Projecto de implementação B2B –Via CTT” , bem como à aquisição de equipamento informático.

As diminuições verificadas, nomeadamente no “Equipamento administrativo” e “Outras imobilizações corpóreas”, referem-se a abates de bens que não se encontravam em uso e que estavam totalmente amortizados.

Trespases:

Em 31 de Dezembro de 2009, os trespases (líquidos de amortizações acumuladas), tinham a seguinte composição:

Tourline	19.425.433
Mailtec, SGPS	2.213.967
EAD	688.555
	<u>22.327.955</u>

O Conselho de Administração entende, suportado em projecções financeiras actualizadas, preparadas com base em pressupostos prudentes, razoáveis e coerentes, que os trespasses apurados na aquisição das participações financeiras acima indicadas são realizáveis na totalidade. À excepção do trespasses apurado na aquisição da Tourline, que, como antes referido, é amortizado em 20 anos, todos os restantes trespasses são amortizados em cinco anos.

#### Investimentos financeiros:

Os adiantamentos por conta de investimentos financeiros referem-se a valores já pagos referentes à constituição de uma empresa de correio expresso em Moçambique, a qual se prevê que esteja operacional no segundo semestre de 2010.

O aumento verificado na rubrica “Partes de capital em outras empresas” refere-se à subscrição de 16.000 acções referente ao aumento do capital da sociedade Eurogiro A/S.

As diminuições na rubrica “Partes de capital em empresas do grupo” referem-se, essencialmente, a regularizações efectuadas na participada Tourline.

Os dividendos recebidos em 2009, referentes aos lucros atribuídos do exercício de 2008, têm a seguinte composição:

PostContacto	2.666.725
CTT Expresso	6.000.000
Payshop	3.754.692
Mailtec, SGPS	721.133
EAD	81.805
Mailtec TI	47.979
DSTS	15.425
	<u>13.287.759</u>

Decorrente da aplicação do método da equivalência patrimonial aos investimentos financeiros em empresas do grupo e associadas em 31 de Dezembro de 2009, registaram-se os seguintes movimentos:

	Ganhos em empresas do grupo e associadas (Nota 45)	Perdas em empresas do grupo e associadas (Nota 45)
Post Contacto	2.123.106	-
CTT Expresso	8.990.439	-
Payshop	4.693.597	-
Mailtec, SGPS	1.523.830	-
CTT Gest	964.619	-
DSTS	45.826	-
Mailtec, TI	126.442	-
Multicert	61.377	-
Tourline	-	(497.914)
EAD	324.305	-
	<u>18.853.541</u>	<u>(497.914)</u>

O movimento ocorrido nas rubricas de amortizações acumuladas e ajustamentos para investimentos financeiros no exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, foi o seguinte:

Rubricas	Amortizações acumuladas e ajustamentos					Saldo final
	Saldo inicial	Reforços	Abates e diminuições	Alienações	Transferências	
Imobilizações incorpóreas:						
Despesas de instalação	42.726	-	-	-	-	42.726
Despesas de investigação e desenvolvimento	1.787.100	966.284	-	-	-	2.753.384
Propriedade industrial e outros direitos	2.703.363	44.332	-	-	-	2.747.695
Trespases (Notas 6 e 45)	55.292.320	7.131.502	-	-	-	62.423.822
Outras imobilizações incorpóreas	2.364.364	140.083	-	-	-	2.504.447
	<u>62.189.873</u>	<u>8.282.201</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>70.472.074</u>
Imobilizações corpóreas:						
Terrenos e recursos naturais	3.166.000	-	-	(10.972)	815.990	3.971.018
Edifícios e outras construções	157.052.809	8.359.858	-	(306.875)	(815.682)	164.290.110
Equipamento básico	89.454.014	4.258.155	(87.182)	-	-	93.624.987
Equipamento de transporte	26.467.170	1.053.528	(13.248)	(938.835)	-	26.568.615
Ferramentas e utensílios	342.363	3.790	(28.719)	-	-	317.434
Equipamento administrativo	120.415.734	7.229.392	(871.181)	(820)	(308)	126.772.817
Outras imobilizações corpóreas	13.676.325	517.047	(239.945)	(22.999)	-	13.930.428
	<u>410.574.415</u>	<u>21.421.770</u>	<u>(1.240.275)</u>	<u>(1.280.501)</u>	<u>-</u>	<u>429.475.409</u>
Investimentos financeiros:						
Outros empréstimos concedidos (Nota 21)	1.696.053	-	(49.740)	-	-	1.646.313
	<u>1.696.053</u>	<u>-</u>	<u>(49.740)</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>1.646.313</u>
	<u>474.460.341</u>	<u>29.703.971</u>	<u>(1.290.015)</u>	<u>(1.280.501)</u>	<u>-</u>	<u>501.593.796</u>

Os reforços de amortizações foram registados por contrapartida das seguintes rubricas:

Amortização do exercício	22.572.469
Custos e perdas financeiros (Nota 45)	7.131.502
	-----
	29.703.971
	=====

## 12. BASES LEGAIS DAS REAVALIAÇÕES DE IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS

A Empresa procedeu em anos anteriores à reavaliação das suas imobilizações corpóreas ao abrigo da legislação aplicável, nomeadamente:

- Decreto-Lei 430/78, de 27 de Dezembro
- Decreto-Lei 219/82, de 2 de Junho
- Decreto-Lei 399-G/84, de 28 de Dezembro
- Decreto-Lei 118-B/86, de 27 de Maio
- Decreto-Lei 111/88, de 2 de Abril
- Decreto-Lei 49/91, de 25 de Janeiro
- Decreto-Lei 264/92, de 24 de Novembro
- Decreto-Lei 31/98, de 11 de Fevereiro

## 13. REAVALIAÇÕES DE IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS

O detalhe dos custos históricos de aquisição das imobilizações corpóreas e correspondente reavaliação, líquidos de amortizações acumuladas em 31 de Dezembro de 2009, é o seguinte:

Rubricas	Custo históricos líquidos	Reavaliações líquidas	Custo reavaliado
Imobilizações corpóreas:			
Terrenos e recursos naturais	18.486.788	21.725.223	40.212.011
Edifícios e outras construções	128.660.118	46.207.948	174.868.066
Equipamento básico	13.556.028	38.879	13.594.907
	<u>160.702.934</u>	<u>67.972.050</u>	<u>228.674.984</u>

Como resultado das reavaliações efectuadas em anos anteriores, a matéria colectável de anos futuros em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas será aumentada em, aproximadamente, 18.499.000 Euros (Nota 6).

## 15. LOCAÇÃO FINANCEIRA

Em 31 de Dezembro de 2009, a Empresa mantém os seguintes bens em regime de locação financeira:

	2009		
	Custo	Amortização	Líquido
Terrenos	7.798.567	815.990	6.982.577
Edifícios	81.701	13.072	68.629
	<u>7.880.268</u>	<u>829.062</u>	<u>7.051.206</u>

Em 31 de Dezembro de 2009, as responsabilidades da Empresa por rendas vincendas de locação financeira, incluindo capital e juros, ascendem a 4.040.415 Euros e vencem-se nos próximos exercícios, como segue:

	Capital	Juros	Total
2010	<u>435.009</u>	<u>38.005</u>	<u>473.014</u>
2011	439.538	33.476	473.014
2012	444.113	28.901	473.014
2013	448.736	24.278	473.014
2014 e seguintes	<u>2.100.066</u>	<u>48.293</u>	<u>2.148.359</u>
	<u>3.432.453</u>	<u>134.948</u>	<u>3.567.401</u>
	<u>3.867.462</u>	<u>172.953</u>	<u>4.040.415</u>

## 16. EMPRESAS DO GRUPO, ASSOCIADAS E PARTICIPADAS

Em 31 de Dezembro de 2009, os dados relativos às empresas do grupo, associadas e participadas eram os seguintes:



a) Empresas do grupo

Descrição	Sede	Activo	Capital	Capitais próprios	Proveitos totais	Resultado líquido	%	Investimento (Nota 10)
Post Contacto - Correio Publicitário, Lda.	Lisboa	4.556.157	250.000	2.768.150	13.458.467	2.234.848	95	2.629.742
CTT - Expresso, S.A.	S. Julião do Tojal	50.894.000	5.000.000	29.641.552	98.168.066	8.990.439	100	29.641.552
CTT - Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, S.A.	Lisboa	7.332.690	1.600.000	4.877.558	7.697.813	964.619	100	4.877.558
Payshop Portugal, S.A.	Lisboa	10.502.253	1.500.000	6.864.362	14.969.038	4.693.597	100	6.864.362
Mailtec Holding, SGPS, S.A.	Amadora	7.631.666	3.035.671	7.401.531	1.759.163	1.523.831	100	7.401.531
Tourline Express Mensajería, SLU	Barcelona	30.848.864	1.000.000	5.837.797	55.196.055	(497.914)	100	5.837.797
EAD - Empresa de Arquivo de Documentação, S.A.	Palmela	4.444.368	950.000	2.307.914	5.466.651	635.894	51	1.177.036
								<u>58.429.578</u>

As demonstrações financeiras da Tourline Express Mensajería, S.L.U. foram sujeitas a ajustamentos de forma a serem aderentes aos princípios contabilísticos definidos no Grupo e ao Plano Oficial de Contabilidade Português.

As demonstrações financeiras da CTT Gest reflectem ajustamentos extra contabilísticos, para efeitos da aplicação do método de equivalência patrimonial, para anulação de resultados gerados dentro do grupo.

b) Empresas associadas

Descrição	Sede	Activo	Capital	Capitais próprios	Proveitos totais	Resultado líquido	%	Investimento (Nota 10)
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, S.A.	Lisboa	3.521.451	2.250.000	2.099.469	2.770.339	306.883	20	419.894
Mailtec - Tecnologias de Informação, S.A.	Amadora	9.065.738	751.800	5.338.784	19.999.024	714.544	17,695	944.726
DSTS - Desenv. e Integração de Serv. e Tecnologias, S.A.	Amadora	2.403.912	131.250	1.382.461	5.115.409	458.222	10	138.257
								<u>1.502.877</u>

As informações supra referidas relativas às empresas do grupo e associadas, foram extraídas das respectivas demonstrações financeiras, em 31 de Dezembro de 2009, tendo sido efectuada a valorização dos investimentos financeiros, pelo método da equivalência patrimonial, sempre que a participação da Empresa, directa ou indirecta, seja igual ou superior a 20%.

c) Empresas participadas

Descrição	Sede	Investimento (Nota 10)
IPC - Internacional Post Corporation	Bruxelas - BÉLGICA	6.157
EUROGIRO NETWORK	Copenhaga - DINAMARCA	124.435
		<u>130.592</u>

As participações financeiras em empresas participadas estão registadas ao custo de aquisição. Em 31 de Dezembro de 2009 não se encontrava disponível informação financeira actualizada destas empresas, embora se entenda que esse custo é inferior ao correspondente valor de mercado.

d) Agrupamentos complementares de empresas (“ACE’s”)

Durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2004, a Empresa constituiu dois ACE’s, com a IBM, e com a PT Prime, S.A., denominados “Ti-Post Prestação de Serviços Informáticos, A.C.E.” e “Postal Network – Prestação de Serviços de Gestão de Infra-

estruturas de Comunicações, A.C.E.”, respectivamente, detendo uma participação de 49% em cada um deles. Adicionalmente, a Empresa celebrou contratos de *outsourcing* com aqueles ACE's. Não se procedeu à integração por equivalência patrimonial das demonstrações financeiras dos ACE'S por (i) se considerarem materialmente irrelevantes (ii) não se encontrar disponível a referente à TIPOST, (iii) não resultarem impactos materialmente relevante sobre as demonstrações financeiras dos CTT em 31 de Dezembro de 2009.

e) Outros empréstimos concedidos

Em 31 de Dezembro de 2009, esta rubrica tem a seguinte composição:

INESC	1.646.313
	-----
Ajustamentos	(1.646.313 )
	-----
	-
	==

f) Saldos e transacções com empresas do grupo e associadas

Os saldos em 31 de Dezembro de 2009 e as transacções efectuadas com empresas do grupo e associadas no exercício findo naquela data, são os seguintes:

Denominação	Cientes, conta corrente	Fornecedores conta corrente	Empresas do Grupo Saldos devedores	Empresas do Grupo Saldos credores	Outros devedores (Nota 49)	Outros credores (Nota 49)	Fornecimentos e serviços externos	Proveitos suplementares	Outros proveitos operacionais	Proveitos financeiros
Post Contacto	1.591	-	715.236	-	452.539	35.810	143.561	4.570.339	-	-
CTT Expresso	36.511	3.576	3.235.036	-	3.824.313	1.253.591	5.914.890	18.390.141	1.394.106	-
Paysshop	8.429	-	1.441.329	-	124.169	72.674	705.690	749.723	-	-
Mailtec, SGPS	-	-	206.142	-	-	-	-	-	-	-
CTT Gest	43	-	-	37.470	107.713	981.983	6.764.368	924.443	-	-
DST5	-	-	123.413	-	-	408.278	1.890.329	-	-	-
Mailtec, TI	2.386	-	-	76.280	80.193	323.008	2.375.123	973.485	-	-
Equipreste	-	-	315.857	-	-	268.504	2.123.256	6.259	-	-
Tourline	5.311	-	7.700.000	-	1.604.810	-	-	1.535.070	-	234.865
EAD	-	-	-	-	-	2.787	29.311	14.829	-	-
PostalNetwork	74.733	-	-	-	-	-	-	241.812	-	-
Tipost	5.890	512	-	-	-	-	4.841	27.456	-	-
Multicert	-	-	-	-	-	-	123.782	-	-	-
	134.894	4.088	13.737.013	113.750	6.193.737	3.346.635	20.075.151	27.433.557	1.394.106	234.865

## 21. AJUSTAMENTOS

Durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, realizaram-se os seguintes ajustamentos nas rubricas do activo circulante:

	Saldo inicial	Reforço	Reversão	Saldo final
Existências:				
Mercadorias	2.304.577	422.428	-	2.727.005
Matérias primas	1.179.477	308.275	(83.271)	1.404.481
	3.484.054	730.703	(83.271)	4.131.486
Dívidas de terceiros:				
Cientes de cobrança duvidosa	8.260.517	-	(1.646.705)	6.613.812
Outros devedores	10.586.669	3.227.287	(1.913.810)	11.900.146
	18.847.186	3.227.287	(3.560.515)	18.513.958
	22.331.240	3.957.990	(3.643.786)	22.645.444

23. DÍVIDAS DE COBRANÇA DUVIDOSA

Em 31 de Dezembro de 2009, existiam dívidas classificadas como de cobrança duvidosa de 18.932.823 Euros, as quais foram ajustadas com base nas perdas, totais ou parciais, estimadas na sua realização.

25. DÍVIDAS ACTIVAS E PASSIVAS COM O PESSOAL

Em 31 de Dezembro de 2009, a Empresa tinha as seguintes dívidas activas com o pessoal (Nota 49):

Saldos devedores:

Instituto das Obras Sociais (IOS)	2.962.244
Adiantamentos para a compra de motociclos	1.059.453
Outros	1.114.959
	<u>5.136.656</u>

Saldos credores:

Outros	<u>2.902</u>
--------	--------------

A rubrica Instituto das Obras Sociais (“IOS”) inclui despesas pagas pela Empresa, por conta do pessoal, no conjunto dos benefícios concedidos no âmbito das Obras Sociais (Nota 49).

31. COMPROMISSOS FINANCEIROS NÃO EVIDENCIADOS NO BALANÇO

Em 31 de Dezembro de 2009, com referência à associada Tourline Express Mensajería, SLU foram assumidos compromissos financeiros (cartas de conforto), detalhados como segue:

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	2.836.000
Caixa D' Estalvis de Catalunya	2.150.000
Banco Sabadell, S.A.	2.000.000
Banco Espírito Santo, S.A.	1.000.000
	<u>7.986.000</u>

Adicionalmente, os CTT assumiram, durante o exercício de 2009, um compromisso financeiro (carta de conforto), até ao montante de 2.750.000 Euros, referente a um imóvel adquirido pela sua participada EAD.

32. GARANTIAS PRESTADAS

Em 31 de Dezembro de 2009, a Empresa tinha prestado garantias bancárias a terceiros, como segue:

A favor de Tribunais	745.224
A favor de Câmaras Municipais	168.393
A favor da Alfândega do Porto	74.820
A favor dos Correios da Sérvia	60.000
A favor da Direcção Regional Contencioso Administrativo Lisboa	49.880
A favor de ANA - Aeroportos de Portugal	29.000
A favor de ACT - Autoridade das Condições de Trabalho	22.102
A favor da Portugal Telecom	16.657
A favor do Governo Civil de Lisboa	13.000
A favor do IFADAP	1.746
	<u>1.180.822</u>

### 34. MOVIMENTO OCORRIDO NAS PROVISÕES

Durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, realizaram-se os seguintes movimentos nas contas de provisões:

	Saldo inicial	Reforços	Reduções	Saldo final
Provisões para processos judiciais em curso	7.649.920	-	(352.114)	7.297.806
Outras provisões	20.446.805	504.531	(10.837.446)	10.113.890
	<u>28.096.725</u>	<u>504.531</u>	<u>(11.189.560)</u>	<u>17.411.696</u>

As reduções foram registadas por contrapartida das seguintes rubricas:

Redução de provisões (Nota 46)	5.436.562
Custos com pessoal	5.752.998
	<u>11.189.560</u>

As “Outras provisões” destinam-se a fazer face a responsabilidades decorrentes da actividade da Empresa, incluindo o registo da responsabilidade por salários futuros até à idade da reforma de colaboradores que se encontram na situação de “libertação do posto de trabalho” e na situação de “pessoal a recolocar”. Em 31 de Dezembro de 2009, esta responsabilidade ascende a 7.996.728 Euros, e foi determinada por um estudo actuarial realizado por uma entidade independente, que utilizou o método de Unidade de Crédito Projectada e os seguintes pressupostos actuariais:

Pressupostos financeiros:

Taxa de desconto	5,5%
Taxa de crescimento salarial	3,0%

Pressupostos demográficos:

Tábua de mortalidade	TV 88/90
----------------------	----------

Data de admissão: Data referente à data de diuturnidade

Outros Pressupostos:

Idade normal de reforma: de acordo com a Lei Nº60/2005 de 20 de Dezembro

A movimentação do ano da responsabilidade por salários futuros até à idade da reforma foi como segue:

	Saldo inicial	Reforços	Reduções	Saldo final
Responsabilidades por salários futuros de pessoal em LPT/REC	13.749.726	-	(5.752.998)	7.996.728

### 36. COMPOSIÇÃO DO CAPITAL

Em 31 de Dezembro de 2009 o capital da Empresa era composto por 17.500.000 acções com o valor nominal de 4,99 Euros cada, sendo detido na totalidade pelo Estado e encontra-se totalmente realizado.

### 40. MOVIMENTOS NAS RUBRICAS DE CAPITAL PRÓPRIO

O movimento ocorrido nas rubricas de capital próprio no exercício findo em 31 de Dezembro de 2009 foi como segue:

Rubricas	Saldo inicial	Aplicação de resultados	Aumentos / (Diminuições)	Transferências	Saldo final
Capital social	87.325.000	-	-	-	87.325.000
Ajustamentos de partes de capital em filiais e associadas	21.270.669	-	(150.980)	4.246.188	25.365.877
Reservas de reavaliação	66.152.408	-	-	(2.344.809)	63.807.599
Reserva legal	6.983.386	2.907.643	-	-	9.891.029
Reservas livres	5.867.899	4.688.049	-	-	10.555.948
Resultados transitados	1.711.925	312.555	(26.894.385)	(1.901.379)	(26.771.284)
Resultado líquido do exercício	<u>58.152.857</u>	<u>(58.152.857)</u>	<u>50.613.456</u>	-	<u>50.613.456</u>
	<u>247.464.144</u>	<u>(50.244.610)</u>	<u>23.568.091</u>	-	<u>220.787.625</u>

Ajustamentos de partes de capital: A transferência de 4.246.188 Euros respeita, essencialmente, aos lucros do exercício de 2008 não distribuídos pelas participadas.

Reservas de reavaliação: Esta rubrica resulta da reavaliação do imobilizado corpóreo efectuada nos termos da legislação aplicável (Nota 13). De acordo com a legislação vigente e as práticas contabilísticas seguidas em Portugal, estas reservas não são distribuíveis aos accionistas podendo apenas, em determinadas circunstâncias, ser utilizadas em futuros aumentos do capital. Pode ser movimentada de acordo com a seguinte ordem de prioridades:

- para corrigir as situações em que o valor líquido contabilístico dos elementos reavaliados exceder, à data da reavaliação, o seu valor real actual,
- para cobertura de prejuízos acumulados até à data a que se reporta a reavaliação, inclusive, e
- para incorporação no capital social, na parte remanescente, sendo que o valor resultante da reavaliação efectuada nos termos do Decreto-Lei nº. 31/98 (de acordo com o seu artº. 5º), apenas poderá ser movimentado quando a reserva se considerar realizada, total ou parcialmente, nos termos da regulamentação contabilística aplicável. Esta questão é omissa nos Decretos-Lei que permitiram as reavaliações anteriores.

As transferências verificadas na rubrica de reservas de reavaliação referem-se à transferência para resultados da parcela da reserva realizada durante o período.

Reserva legal: A legislação comercial estabelece que, pelo menos, 5% do resultado líquido anual tem de ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente pelo menos 20% do capital. Esta reserva não é distribuível a não ser em caso de liquidação da Empresa, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos depois de esgotadas as outras reservas, ou incorporada no capital.

Reservas livres: Esta rubrica regista os lucros transferidos para reservas que não sejam impostas pela lei ou pelos estatutos, nem sejam constituídas de acordo com contratos firmados pela Empresa ou para registar a reavaliação do imobilizado.

Aplicação de resultados: Em Assembleia Geral de 30 de Abril de 2009, foi deliberado aplicar o resultado líquido do exercício findo em 31 de Dezembro de 2008 como segue:

Dividendos	46.522.285
Reserva legal	2.907.643
Reservas livres	4.688.049
Distribuição aos trabalhadores	4.034.880
	<u>58.152.857</u>

Contudo, da verba aprovada em Assembleia Geral apenas foram distribuídos aos trabalhadores, de acordo com o critério definido pelo Conselho de Administração, 3.722.325 Euros, tendo o remanescente sido transferido para Resultados Transitados.

A diminuição verificada na rubrica de “Resultados transitados” de 26.894.385 Euros, refere-se ao reconhecimento das responsabilidades assumidas perante trabalhadores (Notas 2, 3.g), 51 e 57) reportados à data de 31 de Dezembro de 2008, líquidos de impostos diferidos calculados à mesma data, as quais se detalham da seguinte forma:

Prémio de jubileu	7.602.000
Benefício relativo ao pagamento da taxa de assinatura telefónica	17.541.000
Pensões por acidente	8.007.000
Subsídio mensal vitalício para deficientes a cargo	3.441.000
	<u>36.591.000</u>
Taxa de imposto	26,5%
Activo por imposto diferido	<u>(9.696.615)</u>
	<u>26.894.385</u>

Estas responsabilidades foram reconhecidas por contrapartida directa de resultados transitados, por ser entendimento do Conselho de Administração que o seu registo consubstancia uma regularização não frequente e de grande significado, nos termos da Directriz Contabilística nº 8.

#### 41. CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS E MATÉRIAS CONSUMIDAS

O custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas no exercício findo em 31 de Dezembro de 2009 foi determinado como segue:

	Mercadorias	Matérias-primas subsidiárias e de consumo
Existências iniciais	7.290.342	5.423.126
Compras	11.163.262	3.423.120
Ofertas de existências	(92.430)	(27.307)
Regularizações de existências (Nota 46)	(295.845)	(459.385)
Existências finais	(5.704.752)	(4.956.411)
	<u>12.360.577</u>	<u>3.403.143</u>

#### 43. REMUNERAÇÃO DOS MEMBROS DOS ÓRGÃOS SOCIAIS

As remunerações relativas aos membros dos órgãos sociais no exercício findo em 31 de Dezembro de 2009 foram respectivamente:

Conselho de Administração	1.104.704
Conselho Fiscal	100.196
ROC - Revisor Oficial de Contas	84.914
Mesa da Assembleia Geral	1.260
	<u>1.291.074</u>

#### 44. VENDAS E PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS POR ACTIVIDADE E MERCADOS GEOGRÁFICOS

As vendas e prestações de serviços no exercício findo em 31 de Dezembro de 2009 distribuem-se da seguinte forma:

	Serviços financeiros postais	Correios	Outros serviços	Total
Vendas:				
Mercado interno	-	20.926.353	911.969	21.838.322
Mercado externo	-	652.672	-	652.672
	-	<u>21.579.025</u>	<u>911.969</u>	<u>22.490.994</u>
Prestações de serviços:				
Mercado interno	42.215.877	529.221.514	4.564.755	576.002.146
Mercado externo	342.582	14.432.081	-	14.774.663
	<u>42.558.459</u>	<u>543.653.595</u>	<u>4.564.755</u>	<u>590.776.809</u>
	<u>42.558.459</u>	<u>565.232.620</u>	<u>5.476.724</u>	<u>613.267.803</u>

A rubrica “Outros serviços” inclui, entre outros, as prestações de serviços relativos à Via CTT, MailManager e Phone-ix.

#### 45. DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS FINANCEIROS

Os resultados financeiros, dos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2009 e 2008 têm a seguinte composição:

	2009	2008
<b><u>Custos e perdas:</u></b>		
Amortização de trespasses (Notas 6 e 10)	7.131.502	12.449.286
Diferenças de câmbio desfavoráveis	954.280	518.225
Juros suportados	657.246	710.411
Perdas em empresas do grupo e associadas (Notas 6 e 10)	497.914	243.589
Outros custos e perdas financeiros	610.415	601.952
	<u>9.851.357</u>	<u>14.523.463</u>
Resultados financeiros	20.264.798	21.370.181
	<u>30.116.155</u>	<u>35.893.644</u>
<b><u>Proveitos e ganhos:</u></b>		
Juros obtidos	10.337.182	17.362.803
Ganhos em empresas do grupo e associadas (Notas 6 e 10)	18.853.541	17.533.945
Diferenças de câmbio favoráveis	842.768	809.087
Descontos de pronto pagamento obtidos	32.924	117.534
Reversão ajustamentos de investimentos financeiros (Nota 10)	49.740	49.740
Outros proveitos e ganhos financeiros	-	20.535
	<u>30.116.155</u>	<u>35.893.644</u>

#### 46. DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS EXTRAORDINÁRIOS

Os resultados extraordinários, dos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2009 e 2008, têm a seguinte composição:

	2009	2008
<b><u>Custos e perdas:</u></b>		
Donativos	1.216.189	1.349.029
Dívidas incobráveis	1.404.543	435.343
Perdas em existências (Nota 41)	778.668	416.594
Perdas em imobilizações	30.551	24.645
Multas e penalidades	54.490	49.683
Correcções relativas a exercícios anteriores (i)	1.193.753	105.513
Aumento de amortizações	309	25.491
Outros custos e perdas extraordinários (ii)	1.714.625	688.003
	<u>6.393.128</u>	<u>3.094.301</u>
Resultados extraordinários	4.943.122	5.722.851
	<u>11.336.250</u>	<u>8.817.152</u>
<b><u>Proveitos e ganhos:</u></b>		
Redução de provisões (Nota 34)	5.436.562	3.256.512
Ganhos em imobilizações (Nota 10 e 51) (iii)	3.508.489	3.578.056
Ganhos em existências (Nota 41)	23.438	116.169
Benefícios de penalidades contratuais	28.999	18.592
Correcções relativas a exercícios anteriores	5.651	9.285
Outros proveitos e ganhos extraordinários (iv)	2.333.111	1.838.538
	<u>11.336.250</u>	<u>8.817.152</u>

(i) Esta rubrica respeita à utilização da provisão para contingências fiscais relacionadas com a participada CTT Gest. A provisão, no mesmo montante, foi revertida por contrapartida da rubrica “Redução de provisões”.



- (ii) Esta rubrica respeita essencialmente a *write-offs* de dívidas de terceiros que se encontravam totalmente ajustadas. A redução do ajustamento constituído foi registada na rubrica “Reversões de ajustamentos”.
- (iii) A rubrica “Ganhos em imobilizações” inclui 3.043.159 Euros, relativos ao reconhecimento da parcela do exercício findo em 31 de Dezembro de 2009 de mais-valias diferidas (Nota 51).
- (iv) A rubrica “Outros proveitos e ganhos extraordinários”, em 31 de Dezembro de 2009, tem a seguinte composição:

Regularizações de IVA - prorata definitivo e afectação real	1.719.626
Excesso da estimativa para impostos	359.374
Indemnização de danos causados por terceiros	46.952
Reconhecimento de proveitos de subsídios “FEDER”	24.997
Outros	182.162
	<u>2.333.111</u>

#### 48. ESTADO E OUTROS ENTES PÚBLICOS

Em 31 de Dezembro de 2009, não existiam dívidas em mora ao Estado e outros Entes Públicos, sendo os saldos com estas entidades àquela data, como segue:

##### Saldos devedores

Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Colectivas:

Pagamentos especiais por conta	111.000
Pagamentos especiais por conta - empresas do grupo	270.158
Pagamentos por conta - empresas do grupo	1.017.645
Retenções na fonte	2.432.223
Retenções na fonte - empresas do grupo	225.549
	<u>4.056.575</u>

##### Saldos credores

Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Colectivas:

Estimativa de imposto sobre o rendimento (Nota 6)	14.711.086
Estimativa de imposto sobre o rendimento - empresas do grupo	7.106.091
Retenção de Impostos sobre Rendimentos	2.356.738
Imposto sobre o Valor Acrescentado	2.036.370
Imposto do Selo	1.495
Segurança Social	4.863.362
Tributos das Autarquias Locais	487.000
Outros	888.272
	<u>32.450.414</u>

#### 49. OUTROS DEVEDORES E CREDITORES

Em 31 de Dezembro de 2009, estas rubricas tinham a seguinte composição:

Outros devedores (curto, médio e longo prazo):

Empresas do grupo (Nota 16)	13.737.013
Ministério da Saúde	6.540.745
Serviços Financeiros Postais	5.368.088
Pessoal (Nota 25)	5.136.656
Gabinete para os Meios da Comunicação Social	379.598
Outros	1.057.586
	<u>32.219.686</u>

Outros credores:

Serviços Financeiros Postais	84.391.399
Renda de concessão (Nota introdutória)	3.280.214
Empresas do grupo (Nota 16)	2.713.913
Pessoal (Nota 25)	2.902
Outros	7.023.696
	<u>97.412.124</u>

A conta a receber do Ministério da Saúde respeita a comparticipação de encargos de saúde dos exercícios de 2000 a 2006, no âmbito do plano de saúde dos CTT (Nota 50). No seguimento da cessação do protocolo com o Ministério da Saúde, a Empresa encontra-se em negociação com aquele organismo com vista ao esclarecimento de divergências surgidas quanto ao número de beneficiários abrangidos por este plano de benefícios, de modo a que o pagamento deste saldo seja desbloqueado. Em 31 de Dezembro de 2009 estão por pagar parte dos valores de 2000 a 2006.

De forma a sanar aquelas divergências, foi criado um grupo de trabalho misto entre a ACSS e o IOS/CTT. Com base na documentação preparada e no trabalho desenvolvido foi reconhecida a pretensão dos CTT, encontrando-se em análise uma proposta para o pagamento faseado da mesma.

A conta a receber do pessoal inclui 2.962.244 Euros (Nota 25) relativos ao adiantamento da parcela de encargos de saúde suportados pelos empregados dos CTT e de sua conta, a qual é descontada mensalmente nas remunerações dos empregados (2.960.194 Euros em 2008). Adicionalmente, a rubrica inclui 1.059.453 Euros relativos a empréstimos concedidos aos empregados para aquisição de motociclos que se vencem nos anos de 2010 e seguintes.

A conta a receber do Gabinete para Meios da Comunicação Social (Ex. Instituto de Comunicação Social) respeita aos valores a receber desta entidade por serviços de porte pago.

A rubrica “Outros credores” inclui o valor da renda da concessão devida ao Estado (Direcção Geral do Tesouro) de 3.280.214 Euros.

O saldo da rubrica “Serviços Financeiros Postais” representa os valores cobrados no último dia útil do exercício, os quais têm também contrapartida nas disponibilidades apresentadas.

50. CUIDADOS DE SAÚDE

No âmbito do Plano de Saúde, até 31 de Dezembro de 2006, altura em que se extinguiu o protocolo existente entre os CTT e o Instituto de Gestão Informática e Financeira da Saúde

(IGIF) cessando a responsabilidade da Empresa pelo pagamento de despesas de saúde incorridas pelos beneficiários no Serviço Nacional de Saúde, todos os empregados admitidos na Empresa até à data da sua passagem a sociedade anónima, em 14 de Maio de 1992, incluindo os reformados, não estavam abrangidos pelos esquemas de assistência e benefícios da Segurança Social, os quais eram assegurados pelo Instituto das Obras Sociais, nomeadamente, assistência médica, medicamentosa e hospitalar, meios auxiliares de diagnóstico e serviços de enfermagem, para além de outros benefícios sociais. Adicionalmente, os empregados admitidos posteriormente àquela data, abrangidos pelos esquemas de Segurança Social desde que integrem o regime contributivo para o Instituto das Obras Sociais, têm direito igualmente a usufruir do seu esquema de assistência, e tê-lo-ão posteriormente à data de reforma, desde que continuem a integrar o regime contributivo específico, ficando pela negociação do AE de 2008 excepcionados os que entrarem posteriormente a 31 de Dezembro de 2009 depois de passarem à reforma.

Conforme referido na Nota 3.i), a Empresa adopta as disposições constantes da Directriz Contabilística n.º 19, de 21 de Maio de 1997, relativamente ao registo das suas responsabilidades pelo pagamento de cuidados de saúde, excepto no que se refere aos ganhos e perdas actuariais que, desde 2005, são registados de acordo com o disposto no IAS 19. Para o efeito, são obtidos anualmente estudos actuariais, elaborados por uma entidade independente e especializada, que utiliza o método denominado por "Projected Unit Credit" e pressupostos e bases técnicas e actuariais considerados apropriados e razoáveis, face às condições em presença, os quais, para os estudos reportados a 31 de Dezembro de 2009 e 2008, foram como segue:

	<u>2009</u>	<u>2008</u>
Pressupostos financeiros:		
Taxa de desconto	5,5%	5,0%
Taxa de crescimento salarial	3,0%	3,0%
Taxa de inflação	2,0%	2,0%
Despesas administrativas (% custos médicos)	Valor fixo	6,5%
Evolução dos custos médicos	4,5%	4,5%
Pressupostos demográficos:		
Tábua de mortalidade	TV 88/90	
Tábua de invalidez	Swiss Re	

Percentagem de casados: na data da reforma, invalidez ou morte, 55% dos participantes masculinos irão incluir o respectivo cônjuge no plano, e 15% dos participantes femininos incluem o cônjuge no plano. Considerou-se que os homens são três anos mais velhos que as respectivas mulheres.

Número de filhos: na data da reforma, invalidez ou morte, os participantes casados terão 1,5 filhos.

De referir que no exercício de 2009, foi alterada a taxa de desconto de 5% para 5,5%, tendo gerado um ganho actuarial de, aproximadamente, 20.000.000 Euros, o qual foi registado por contrapartida da rubrica “Custos diferidos – benefícios de saúde a amortizar” (Nota 51).

Na sequência da cessação do protocolo existente com o Ministério da Saúde, cessaram os subsídios do Estado a partir de 1 de Janeiro de 2007, bem como a responsabilidade da Empresa pelo pagamento de despesas de saúde incorridas pelos beneficiários no Serviço Nacional de Saúde. No exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, os custos com cuidados de saúde foram estimados como segue:

Custo financeiro do ano	15.396.000
Custo com os serviços correntes	5.633.000
Amortização das responsabilidades à data da transição	2.745.000
Amortização de perdas actuariais	1.013.000
Despesas com inactivos	(1.422.000)
	<u>23.365.000</u>

Estes custos foram registados na rubrica “Custos com pessoal – benefícios a empregados”, que apresenta um saldo de 14.418.002 Euros, que se detalha da seguinte forma:

Custos com cuidados de saúde	23.365.000
Reversão da provisão para libertação de posto de trabalho (Nota 34)	(5.752.998)
Redução de responsabilidades assumidas perante trabalhadores (Nota 57)	(3.194.000)
	<u>14.418.002</u>

Em 31 de Dezembro de 2009, as responsabilidades por serviços de saúde estimam-se em 299.454.000 Euros (Nota 51) e encontram-se registadas na rubrica de “Acréscimos de custos”. Adicionalmente, o saldo das responsabilidades por cuidados de saúde à data de transição (1 de Janeiro de 2002) e de ganhos e perdas actuariais diferidos encontram-se registados em custos diferidos, ascendendo a cerca de 56.412.000 Euros (Nota 51).

## 51. ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS

Em 31 de Dezembro de 2009, as rubricas de acréscimos e diferimentos tinham a seguinte composição:

Acréscimos de proveitos:

Juros a receber	887.200
Valores a facturar	2.169.305
Produtos filatélicos - Agentes	107.689
	<u>3.164.194</u>

Custos diferidos:

Benefícios de saúde a amortizar (Notas 3.i) e 50)	56.412.000
Conservação plurienal - obras em edifícios alheios (a)	1.454.094
Subsídio de almoço pago antecipadamente	2.108.747
Rendas e alugueres	712.290
Outros	760.677
	<u>61.447.808</u>

Acréscimos de custos:

Benefícios de saúde a liquidar (Notas 3.i) e 50)	299.454.000
Remunerações a liquidar	50.480.120
Responsabilidades assumidas perante trabalhadores (Notas 2, 3.g), 40, 50 e 57) (b)	33.397.000
Fornecimentos e serviços externos	10.682.701
Outros	302.083
	<u>394.315.904</u>

Proveitos diferidos:

Mais-valias obtidas na alienação de imóveis (Nota 46) (c)	25.623.524
Subsídios para investimento (Nota 3.h)	410.186
Outros proveitos diferidos Phone-ix	688.360
Outros	1.479.714
	<u>28.201.784</u>

(a) Esta rubrica respeita a custos com obras e benfeitorias em edifícios alheios, os quais são amortizados em 3 anos.

(b) O detalhe destas responsabilidades vem como segue:

Prémio de jubileu	7.458.000
Benefício relativo ao pagamento da taxa de assinatura telefónica	15.722.000
Pensão por acidente	7.219.000
Subsídio mensal vitalício para deficientes a cargo	2.998.000
	<u>33.397.000</u>

(c) Em exercícios anteriores, a Empresa alienou um conjunto de imóveis, relativamente aos quais celebrou posteriormente contratos de arrendamento. As mais-valias apuradas naquela alienação foram diferidas, e são reconhecidas no período de duração dos contratos de arrendamento.

## 52. DISCRIMINAÇÃO DOS COMPONENTES DE CAIXA E SEUS EQUIVALENTES

O detalhe dos componentes de caixa e seus equivalentes em 31 de Dezembro de 2009 e 31 de Dezembro de 2008 era como segue:

	2009	2008
Depósitos a prazo (a)	388.520.000	364.000.000
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	41.131.102	140.347.092
Numerário	12.813.817	63.787.657
	<u>442.464.919</u>	<u>568.134.749</u>

- (a) Em 31 de Dezembro de 2009, os depósitos a prazo correspondiam a aplicações de curto prazo em bancos nacionais.

### 53. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR FUNÇÕES

A demonstração de resultados por funções foi preparada em conformidade com o estabelecido pela Directriz Contabilística n.º 20, a qual apresenta um conceito de resultados extraordinários diferente do definido no Plano Oficial de Contabilidade (POC) para preparação da Demonstração dos resultados por naturezas. As reclassificações proporcionam as seguintes diferenças nas diversas naturezas de resultados:

	Demonstração dos resultados por naturezas	Reclassificação	Demonstração dos resultados por funções
Resultados operacionais	39.967.211	13.983.795	53.951.006
Resultados financeiros	20.264.798	(9.040.673)	11.224.125
Resultados correntes	60.232.009	4.943.122	65.175.131
Resultados extraordinários	4.943.122	(4.943.122)	-
Resultado líquido do exercício	50.613.456	-	50.613.456

- (a) A rubrica “Custo das prestações de serviços” da demonstração de resultados por funções (“DRF”) inclui diversas rubricas da demonstração de resultados por naturezas (“DRN”), nomeadamente: “Fornecimentos e serviços externos” e “Custos com o pessoal”, no que se refere a atendimento nas Estações dos Correios, distribuição (Centros de Distribuição Postal) e produção (Centrais de Correio, Tratamento e Transportes Postais).
- (b) Na rubrica “Outros proveitos e ganhos operacionais” da DRF encontram-se considerados os valores registados na rubrica “Proveitos suplementares”, “Subsídios à exploração”, “Trabalhos para a própria empresa”, “Outros proveitos e ganhos operacionais” e diversos proveitos das rubricas de “Proveitos e ganhos financeiros” e “Proveitos e ganhos extraordinários” da DRN.
- (c) O valor da rubrica “Outros custos e perdas operacionais” da DRF inclui a conta com a mesma designação na DRN, bem como as “Amortizações e ajustamentos do exercício”, “Provisões do exercício” e diversos custos das rubricas de “Custos e perdas financeiros” e “Custos e perdas extraordinários”.
- (d) Determinadas naturezas de custos, nomeadamente, electricidade, água, rendas e alugueres, seguros, conservação e reparação, limpeza, higiene e conforto, vigilância e segurança, combustíveis, aluguer de viaturas, pessoal, foram agrupadas e repartidas por várias áreas de actividade, de acordo com critérios definidos pela Empresa.
- (e) A rubrica “Ganhos em filiais e associadas” compreende os ganhos e perdas em empresas do grupo e associadas e a amortização dos trespasses.

54. OUTRAS INFORMAÇÕES

Em 7 de Abril de 2006, o Banco Internacional do Funchal (BANIF), interpôs contra os CTT – Correios de Portugal, que foram pessoalmente citados em 27 de Junho de 2006, uma acção de processo ordinário pedindo a execução do MoU (princípios de acordo) de constituição do Banco Postal e, subsidiariamente, caso se entenda não exequível esta condenação, a obrigação de indemnizar o BANIF por danos emergentes e lucros cessantes, ascendendo o pedido a 100.000.000 Euros acrescido de juros vincendos. Sendo certo que o consultor legal da Empresa entende pouco provável, numa classificação a três níveis, de pouco a muito provável, que os pedidos deduzidos pelo BANIF sejam julgados procedentes, decidiu-se não constituir qualquer provisão para este fim. De referir de igual modo que o período de exercício de direito de preferência a exercer pela Caixa Geral de Depósitos cessou em Janeiro de 2008.

55. ADIANTAMENTO DE CLIENTES

A rubrica de adiantamento de clientes refere-se essencialmente aos valores recebidos do Centro Nacional de Pensões, cuja data de liquidação aos respectivos pensionistas irá ocorrer em Janeiro de 2010.

56. SIFIDE

Tendo a Empresa suportado no exercício de 2009, despesas com Investigação e Desenvolvimento (I&D), susceptíveis de serem elegíveis para efeitos de aproveitamento do Sistema de Incentivos Fiscais em Investigação e Desenvolvimento Empresarial (SIFIDE), previsto na Lei nº. 40/2005, encontra-se a ser preparada a candidatura dirigida à Comissão Certificadora para os Incentivos Fiscais à I&D Empresarial. Caso a candidatura venha a ser deferida possibilitará beneficiar de uma dedução à colecta em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas (“IRC”) estimada em 1.177.670 Euros.

Relativamente às candidaturas referentes aos exercícios de 2006, 2007 e 2008 foi a Empresa notificada pela Comissão Certificadora para os Incentivos Fiscais à I& D Empresarial para a concessão de um crédito fiscal de 858.163 Euros decorrente de actividades de I& D realizadas durante o ano de 2006.

57. OUTROS BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS

Conforme referido nas Notas 2 e 40, a Empresa identificou no exercício de 2009 um conjunto de benefícios de longo prazo dos seus empregados, que passou a provisionar a partir de 2009, como segue:

(i) Prémio de jubileu

Os CTT pagam um prémio a cada empregado que se aposente ao seu serviço. Este prémio foi criado por decisão do Conselho de Administração em funções do exercício de 1989, sendo periodicamente actualizado. A responsabilidade em 31 de Dezembro de 2008 e 2009 foi determinada com base num estudo actuarial preparado por uma entidade independente. O movimento do exercício foi como segue:

Saldo inicial (Nota 40)	7.602.000
Custos dos serviços correntes	727.000
Pagamento de benefícios	(379.000)
Ganhos actuariais	(492.000)
	-----
Saldo em 31 de Dezembro de 2009 (Nota 51)	7.458.000
	=====

(ii) Benefício relativo ao pagamento da taxa de assinatura telefónica

Os CTT assumiram, no momento da cisão que deu origem à Portugal Telecom, a obrigação construtiva de pagar a taxa de assinatura telefónica a um conjunto de reformados. Em 31 de Dezembro de 2008 e 2009, este benefício abrangia a seguinte população:

	<u>2009</u>	<u>2008</u>
Reformados	9.166	9.595
	=====	=====

O valor da responsabilidade foi determinado por actuários independentes, como segue:

Responsabilidade a 31.12.2008 (Nota 40)	17.541.000
(Proveitos)/Custos dos serviços correntes	(50.000)
Pagamento de benefícios	(1.769.000)
	-----
Saldo em 31 de Dezembro de 2009 (Nota 51)	15.722.000
	=====

(iii) Pensão por acidente

Os CTT assumiram a responsabilidade pelo pagamento de pensões vitalícias a empregados feridos em acidentes ao seu serviço, ou aos cônjuges sobreviventes. Esta responsabilidade resulta do facto de os empregados abrangidos pelo regime da Caixa Geral de Aposentação não terem seguro de acidentes de trabalho, tendo esta responsabilidade sido assumida pela Empresa. Em 31 de Dezembro de 2009 e 2008, havia 69 e 71 pensionistas, respectivamente, abrangidos por este regime.

O valor da responsabilidade foi determinado por actuários independentes, como segue:



---

Saldo inicial (Nota 40)	8.007.000
(Proveitos)/Custos dos serviços correntes	(374.000)
Pagamento de benefícios	(414.000)
	-----
Saldo em 31 de Dezembro de 2009 (Nota 51)	7.219.000
	=====

(iv) Subsídio mensal vitalício para deficientes a cargo

Os CTT pagam subsídios mensais vitalícios aos descendentes deficientes de empregados da Empresa. O valor da responsabilidade foi determinado por actuários independentes, como segue:

Saldo inicial (Nota 40)	3.441.000
(Proveitos)/Custos dos serviços correntes	(352.000)
Pagamento de benefícios	(91.000)
	-----
Saldo em 31 de Dezembro de 2009 (Nota 51)	2.998.000
	=====

Os pressupostos actuariais e financeiros utilizados no cálculo destas responsabilidades foram os mesmos que os utilizados na avaliação actuarial do plano médico dos CTT (Nota 50).

58. TRANSIÇÃO PARA O SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA

O Decreto-Lei n.º 158/2009, de 13 de Julho aprova a criação do novo Sistema de Normalização Contabilística (“SNC”), revogando o POC, normativo contabilístico actualmente em vigor. A aplicação do SNC é obrigatória para os exercícios que se iniciem em ou após 1 de Janeiro de 2010 e obriga à apresentação de informação comparativa relativa ao exercício de 2009.

Assim, a Empresa irá aplicar o SNC para o exercício de 2010 na preparação das suas demonstrações financeiras individuais, pelo que terá de proceder à reexpressão das demonstrações financeiras do exercício de 2009, de acordo com as Normas Contabilísticas de Relato Financeiro (NCRF) em vigor à data de 31 de Dezembro de 2010.

A Empresa ainda está a avaliar os impactos da adopção do SNC ao nível dos resultados do exercício e do capital próprio, bem como o impacto nas suas políticas de gestão do capital e distribuição de dividendos. Assim, tendo por base a análise efectuada até à data, é expectativa do Conselho de Administração que, em termos qualitativos, os efeitos nas demonstrações financeiras da Empresa sejam essencialmente nas seguintes rubricas:

- Anulação de activos incorpóreos que, segundo o SNC, não cumprem com os requisitos para serem capitalizados;
- Reclassificações de activos tangíveis para intangíveis ou vice-versa, consoante o nível de identificabilidade dos softwares;
- Interrupção da amortização periódica e sistemática do *goodwill*, que passa a ser sujeito a testes anuais de imparidade, ou sempre que surjam indícios da mesma;

- Reclassificação de activos tangíveis para propriedades de investimento ou activos não correntes detidos para venda;
- Amortizações por duodécimos, por oposição às amortizações anuais;
- Anulação de existências e custos diferidos que não cumprem o conceito de activo definido na estrutura conceptual do SNC;
- Registo dos ACE's pelo método de equivalência patrimonial nas contas individuais. Nas contas consolidadas, será efectuada a consolidação proporcional;
- Reconhecimento de contas a receber e pagar pelo valor descontado;
- Desreconhecimento do custo diferido referente ao apuramento das responsabilidades por cuidados de saúde na data da transição para a DC 19;
- Especialização dos prémios a pagar ao pessoal, por oposição às gratificações de balanço;
- Relevação contabilística de acordos que em substância se configuram como locações financeiras;
- Reclassificação dos proveitos diferidos com subsídios para uma rubrica de capital próprio;
- Reclassificação dos resultados extraordinários para resultados operacionais;
- Reclassificação dos custos e proveitos financeiros decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial para custos operacionais.

O efeito dos impactos das alterações de políticas contabilísticas decorrentes da adopção do SNC será registado em resultados transitados, podendo, consoante a sua magnitude, afectar significativamente os rácios e as políticas futuras de distribuição de resultados da Empresa, sendo de destacar desde já o efeito do desreconhecimento dos custos diferidos relativos ao apuramento das responsabilidades por cuidados de saúde na data de adopção da DC 19, que se estima conduzir a uma redução do activo e dos capitais próprios de, aproximadamente, 29.500.000 Euros.

O DIRECTOR DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE E FINANÇAS

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

## 18 DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E ANEXO

CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.  
BALANÇOS CONSOLIDADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009 E 2008  
(Montantes expressos em Euros)

Activo	Notas	Activo Bruto	Amortizações e ajustamentos	Activo líquido	2008	Capital próprio, interesses minoritários e passivo	Notas	2009	2008
<b>IMOBILIZADO:</b>						<b>CAPITAL PRÓPRIO:</b>			
Imobilizações incorpóreas:						Capital			
Despesas de instalação	25 e 27	1 286 188	(1 286 188)	-	74 402	Ajustamentos de partes de capital em filiais e associadas	52 e 53	87 325 000	87 325 000
Despesas de investigação e de desenvolvimento	25 e 27	6 465 033	(5 320 896)	1 144 137	1 705 143	Reservas de reavaliação	53	25 365 877	21 270 669
Propriedade industrial e outros direitos	25 e 27	9 831 203	(6 015 972)	3 815 231	3 550 168	Reserva legal	53	63 807 599	66 152 408
Trespases	10 e 27	88 709 005	(65 759 351)	22 949 654	30 217 311	Reserva livre	53	9 891 039	6 983 386
Outras imobilizações incorpóreas	27	2 672 753	(2 539 477)	133 276	273 359	Resultados transitados	53	10 555 948	5 867 899
Imobilizações em curso	27	1 662 788	-	1 662 788	354 469	Resultado consolidado líquido do exercício	53	(26 771 284)	1 711 925
						Total do capital próprio		50 613 456	58 152 857
								220 787 635	247 464 144
Imobilizações corpóreas:						<b>INTERESSES MINORITÁRIOS</b>			
Terenos e recursos naturais	27 e 42	46 177 150	(3 971 018)	42 206 132	37 238 485		57	1 130 877	917 486
Edifícios e outras construções	27 e 42	350 183 647	(168 232 312)	181 951 336	193 856 055	<b>PASSIVO:</b>			
Equipamento básico	27 e 42	143 647 880	(119 848 154)	23 799 725	26 509 304	PROVISÕES:			
Equipamento de transporte	27	29 909 457	(27 872 732)	2 036 725	2 922 436	Provisões	46	19 140 734	29 523 598
Ferramentas e utensílios	27	336 235	(327 979)	8 256	12 327				
Equipamento administrativo	27	141 075 131	(134 844 034)	6 231 097	8 653 138	<b>DÍVIDAS A TERCEIROS - MÉDIO E LONGO PRAZO:</b>			
Imobilizado não afecto à exploração	27	1 761 954	-	1 761 954	1 074 954	Dívidas a instituições de crédito		-	208 370
Outras imobilizações corpóreas	27	16 872 853	(14 873 790)	2 000 063	2 291 376	Fornecedores de imobilizado, conta corrente	47	7 688 589	8 953 261
Imobilizações em curso	27	9 752 372	-	9 752 372	3 338 302			7 688 589	9 161 631
Adiantamentos por conta de imobilizações corpóreas	27	405 589	(469 970 009)	405 589	2 244 096	<b>DÍVIDAS A TERCEIROS - CURTO PRAZO:</b>			
						Empréstimos obtidos		5 263 521	2 324 550
Investimentos financeiros:						Fornecedores, conta corrente		88 377 855	109 103 499
Partes de capital em empresas associadas	27	661 200	-	661 200	373 298	Fornecedores - facturas em recepção e conferência		1 329 140	1 362 279
Partes de capital em outras empresas	27	130 592	-	130 592	76 709	Adiantamentos de clientes	62	213 046 425	180 894 675
Títulos e outras aplicações financeiras	27	298 529	-	298 529	307 399	Fornecedores de imobilizado, conta corrente		7 736 039	6 855 394
Outros empréstimos concedidos	27	1 717 857	(1 646 313)	71 544	41 544	Estado e outros entes públicos	50	35 614 892	20 891 649
Adiantamentos por conta de investimentos financeiros	27	200 669	-	200 669	-	Outros credores	55	95 714 620	274 144 547
								447 082 492	595 576 593
<b>DÍVIDAS DE TERCEIROS - MÉDIO E LONGO PRAZO:</b>									
Outros devedores	32 e 55	2 248 179	(1 020 557)	1 227 622	1 250 076	<b>ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS:</b>			
<b>CIRCULANTE:</b>						Acrescimos de custos	51	400 382 346	382 261 830
Existências:						Provetos diferidos	51	29 212 796	32 637 791
Matérias - primas, subsidiárias e de consumo	32	5 714 601	(1 489 521)	4 225 080	5 226 458	Passivos por impostos diferidos	58	6 163 764	6 447 260
Mercadorias	32	6 470 748	(2 727 005)	3 743 743	5 565 020			435 758 907	421 346 881
Adiantamentos por conta de compras		-	-	-	69 829				
		12 185 349	(4 216 526)	7 968 823	10 861 307				
<b>Dívidas de terceiros - curto prazo:</b>									
Clientes - conta corrente		174 278 798	-	174 278 798	194 651 173				
Clientes de cobrança duvidosa	32	21 687 840	(20 544 134)	1 143 706	2 357 630				
Empresas associadas		34 707	-	34 707	-				
Adiantamentos a fornecedores		99 575	-	99 575	226 926				
Estado e outros entes públicos	50	4 535 948	-	4 535 948	4 893 731				
Outros devedores	32 e 55	26 824 072	(11 198 513)	15 625 559	25 337 811				
		227 460 939	(31 742 647)	195 718 292	227 409 271				
<b>Depósitos bancários e caixas:</b>									
Depósitos a prazo	59	388 745 151	-	388 745 151	364 056 494				
Depósitos bancários	59	72 758 239	-	72 758 239	152 904 445				
Caixa	59	12 857 042	-	12 857 042	63 821 697				
		474 360 432	-	474 360 432	580 781 636				
<b>ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS:</b>									
Acrescimos de provêntos	51	3 540 040	-	3 540 040	4 068 519				
Custos diferidos	51	63 394 577	-	63 394 577	89 026 789				
Activos por impostos diferidos	58	84 258 556	-	84 258 556	74 677 750				
		151 093 173	-	151 093 173	168 373 096				
<b>Total de amortizações</b>			(550 891 893)			<b>Total do passivo e interesses minoritários</b>			
<b>Total de ajustamentos</b>			(35 626 043)			<b>Total do capital próprio, interesses minoritários e passivo</b>			
<b>Total do activo</b>		1 721 107 159	(585 517 933)	1 135 589 226	1 303 990 333			910 801 588	1 056 526 189
								1 131 985 223	1 303 990 333

As notas anexas fazem parte integrante do balanço consolidado em 31 de Dezembro de 2009.

O DIRECTOR DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE E FINANÇAS

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

## CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

## DEMONSTRAÇÕES CONSOLIDADAS DOS RESULTADOS POR NATUREZAS DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009 E 2008

(Montantes expressos em Euros)

CUSTOS E PERDAS	Notas	2009	2008	PROVEITOS E GANHOS	Notas	2009	2008
<b>Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas:</b>				<b>Vendas:</b>			
Mercadorias		13 502 248	13 422 375	Mercadorias	36	24 633 076	24 794 858
Matérias		5 244 072	5 504 481	Prestações de serviços	36	781 402 187	819 925 671
						806 035 263	844 720 529
<b>Fornecimentos e serviços externos</b>				<b>Trabalhos para a própria empresa</b>		350 202	1 334 890
Custos com o pessoal:		314 192 374	314 434 301	Proveitos suplementares		9 257 470	7 736 938
Remunerações				Reversões de ajustamentos	32	4 684 810	3 434 372
Encargos sociais:		14 418 002	22 919 053	Reversões de amortizações	27	1 565	47 885
Benefícios a empregados	46 e 56	83 929 452	412 539 827	Outros proveitos e ganhos operacionais		57	11 219 250
Outros			83 355 109			13 943 902	55
						820 329 367	857 274 669
<b>Amortizações do imobilizado corpóreo e incorpóreo</b>	27	29 455 191	30 316 445	<b>Ganhos de participações de capital:</b>			
Ajustamentos	32	8 399 988	7 792 687	Relativos a empresas associadas	44	61 377	23 789
Provisões	46	876 193	3 595 230				
				<b>Outros juros e proveitos similares:</b>			
<b>Impostos</b>		1 326 723	1 118 127	Outros	44	11 600 119	19 143 521
<b>Outros custos e perdas operacionais</b>		5 121 897	5 090 296			11 661 495	19 119 732
(A)						831 990 862	876 418 190
<b>Perdas relativas a empresas associadas</b>	44	18 303	144 035	<b>Proveitos e ganhos extraordinários</b>	45	13 014 320	8 402 958
Juros e custos similares:							
Outros	44	10 556 262	15 454 917				
(C)		764 897 718	796 107 026				
<b>Custos e perdas extraordinários</b>	45	7 308 803	5 256 539				
(E)		772 206 521	801 363 565				
<b>Impostos sobre o rendimento do exercício</b>	50 e 58	21 873 618	25 080 163				
		794 080 139	826 443 728				
<b>Interesses minoritários</b>	57	311 588	224 563				
(G)		794 391 726	826 668 291				
<b>Resultado consolidado líquido do exercício</b>		50 613 456	58 152 857				
		845 005 182	884 821 148			845 005 182	884 821 148
				<b>Resultados operacionais:</b>			
				Resultados financeiros:	(B) - (A)	66 006 214	76 766 595
				Resultados correntes:	(D-B) - (C-A)	1 086 930	3 544 569
				Resultados antes de impostos e interesses minoritários:	(D) - (C)	67 093 144	80 311 164
				Resultado consolidado com os interesses minoritários do exercício:	(F) - (E)	72 798 661	83 457 583
					(F) - (G)	50 613 456	58 152 857

As notas anexas fazem parte integrante da demonstração consolidada dos resultados por naturezas do exercício findo em 31 de Dezembro de 2009.

O DIRECTOR DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE E FINANÇAS

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

DEMONSTRAÇÕES CONSOLIDADAS DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES PARA OS

EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009 E 2008

(Montantes expressos em Euros)

	Notas	2009	2008
Vendas e prestações de serviços	36	806 035 263	844 720 529
Custo das vendas e das prestações de serviços		(18 746 185)	(18 927 299)
Custo das prestações de serviços		(406 880 563)	(403 488 665)
Resultados brutos		380 408 515	422 304 565
Outros proveitos e ganhos operacionais	60	13 992 077	12 412 148
Custos de distribuição		(5 536 471)	(5 718 292)
Custos administrativos		(279 355 040)	(322 273 625)
Outros proveitos/( custos e perdas) operacionais		(29 485 837)	(10 638 697)
Resultados operacionais		80 023 244	96 086 099
Perdas em outros investimentos	44	(7 224 583)	(12 628 516)
Resultados correntes		72 798 661	83 457 583
Impostos sobre os resultados correntes		(21 873 618)	(25 080 163)
Interesse minoritários		(311 588)	(224 563)
Resultado líquido do exercício		50 613 455	58 152 857

As notas anexas fazem parte integrante da demonstração consolidada dos resultados por funções para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2009.

O DIRECTOR DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE E FINANÇAS

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

## CTT - CORREIOS DE PORTUGAL, S.A.

DEMONSTRAÇÕES CONSOLIDADAS DOS FLUXOS DE CAIXA DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009 E 2008

(Montantes expressos em Euros)

	Notas	2009	2008
<b>ACTIVIDADES OPERACIONAIS:</b>			
Recebimentos de clientes		783 770 488	788 758 208
Pagamentos a fornecedores		(315 483 800)	(329 528 277)
Pagamentos ao pessoal		(374 053 073)	(378 056 903)
Fluxos gerados pelas operações		<u>94 233 616</u>	<u>81 173 028</u>
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		(28 335 488)	(22 940 712)
Outros recebimentos/pagamentos relativos à actividade operacional		<u>(104 736 991)</u>	<u>(100 426 619)</u>
		<u>(133 072 479)</u>	<u>(123 367 331)</u>
Fluxos das actividades operacionais (1)		<u>(38 838 863)</u>	<u>(42 194 303)</u>
<b>ACTIVIDADES DE INVESTIMENTO:</b>			
Recebimentos provenientes de:			
Investimentos financeiros		49 740	49 738
Imobilizações corpóreas		765 990	1 302 294
Juros e proveitos similares		<u>10 616 563</u>	<u>16 866 059</u>
		<u>11 432 293</u>	<u>18 218 091</u>
Pagamentos respeitantes a:			
Investimentos financeiros		(297 377)	(520 410)
Imobilizações incorpóreas		(1 746 927)	(186 488)
Imobilizações corpóreas		<u>(28 978 871)</u>	<u>(30 072 551)</u>
		<u>(31 023 175)</u>	<u>(30 779 449)</u>
Fluxos das actividades de investimento (2)		<u>(19 590 882)</u>	<u>(12 561 358)</u>
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIAMENTO:</b>			
Recebimentos provenientes de:			
Empréstimos obtidos		<u>2 730 601</u>	-
Pagamentos respeitantes a:			
Empréstimos obtidos		-	(499 539)
Amortizações de contratos de locação financeira		(2 260 748)	(2 860 219)
Juros e custos similares		(1 940 027)	(1 753 675)
Dividendos	53	<u>(46 522 285)</u>	<u>(58 194 664)</u>
		<u>(50 723 060)</u>	<u>(63 308 097)</u>
Fluxos das actividades de financiamento (3)		<u>(47 992 459)</u>	<u>(63 308 097)</u>
Variação de caixa e seus equivalentes (4) = (1) + (2) + (3)		(106 422 204)	(118 063 757)
Caixa e seus equivalentes no início do período	59	580 782 637	698 846 393
Caixa e seus equivalentes no fim do período	59	474 360 432	580 782 637

As notas anexas fazem parte integrante da demonstração consolidada dos fluxos de caixa para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2009.

O DIRECTOR DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE E FINANÇAS

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO 2009**

(Montantes expressos em Euros)

**NOTA INTRODUTÓRIA**

CTT – Correios de Portugal, S. A. (“CTT” ou “Empresa”) teve a sua origem na Administração Geral dos Correios Telégrafos e Telefones e a sua actual forma jurídica decorre de sucessivas acções de organização do sector empresarial do Estado na área das Comunicações.

Pelo Decreto-Lei n.º 49.368, de 10 de Novembro de 1969, foi criada a empresa pública CTT – Correios e Telecomunicações de Portugal, E.P., que iniciou a sua actividade em 1 de Janeiro de 1970. Pelo Decreto-Lei n.º. 87/92, de 14 de Maio, os CTT – Correios e Telecomunicações de Portugal, E. P., foram transformados em pessoa colectiva de direito privado, com o estatuto de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos. Finalmente, pelo Decreto-Lei n.º 277/92, de 15 de Dezembro, com a criação da ex-Telecom Portugal, S.A., por cisão dos Correios e Telecomunicações de Portugal, S.A., a sociedade passou à sua actual designação de CTT – Correios de Portugal, S.A..

Os CTT - Correios de Portugal, S.A. (“CTT ou Empresa”) e empresas suas participadas: CTT - Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A., PostContacto – Correio Publicitário, Lda., Payshop (Portugal), S.A., CTT Gest - Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, S.A., Mailtec Holding, SGPS, S.A. e suas subsidiárias, Tourline Express Mensajería, SLU e suas subsidiárias, e EAD – Empresa de Arquivo de Documentação, S.A. (Nota 1), têm por actividade principal assegurar o estabelecimento, gestão e exploração das infra-estruturas, o serviço público de correios, a prestação de serviço de recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos, mercadorias e outros envios postais, de âmbito nacional e internacional, e a prestação de serviços financeiros que incluem a transferência de fundos através de contas correntes e que podem vir a ser explorados por um operador financeiro ou entidade para-bancária a constituir na dependência dos CTT. Através das suas participadas assegura ainda serviços de preparação de suportes de comunicação, tanto físicos como digitais, impressão e envelopagem, e de logística documental. Fazem ainda parte das actividades prosseguidas as que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias das referidas, bem como a comercialização de bens ou de prestação de serviços por conta própria ou de terceiros, desde que convenientes ou compatíveis com a normal exploração da rede pública de correios, designadamente a prestação de serviços da sociedade de informação, redes e serviços de comunicações electrónicas, incluindo recurso e serviços conexos e um operador móvel virtual (MVNO) com a designação comercial “Phone-ix” suportado na rede da TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A..

A Lei nº 102/99, de 26 de Julho, definiu as bases gerais a que obedece o estabelecimento, gestão e exploração de serviços postais no território nacional, bem como os serviços internacionais com origem ou destino no território nacional e assegurou a continuidade do serviço universal, garantindo o cumprimento da missão do serviço público das administrações postais.

Através do Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de Novembro, foram definidas as bases de concessão à Empresa do Serviço Postal Universal que deram origem ao contrato de concessão assinado em 1 de Setembro de 2000. De acordo com o referido contrato, constitui objecto da concessão o estabelecimento, gestão e exploração da rede postal pública e a prestação de diversos serviços postais reservados e não reservados, definidos nesse mesmo contrato. O contrato tem uma

vigência inicial de 30 anos, passível de renovação por períodos sucessivos de 15 anos. Nos termos do diploma supra referido, como contrapartida da concessão, a Empresa está obrigada a pagar anualmente ao Estado Português, a título de renda, o valor correspondente a 1% da receita bruta de exploração dos serviços objecto da concessão prestados em regime de exclusividade. O Decreto-Lei n.º 112/2006, de 9 de Junho, veio alterar as bases da concessão do serviço postal universal, cometendo à concessionária o serviço público caixa electrónica postal e adaptando o contrato de concessão ao ambiente regulamentar do sector postal conferindo-lhe o grau de flexibilidade necessário ao exercício da actividade da concessionária, num sector em liberalização cada vez mais dinâmico e competitivo. A alteração ao contrato de concessão foi celebrada em 26 de Julho de 2006.

As notas que se seguem respeitam à numeração sequencial definida no Plano Oficial de Contabilidade para a apresentação de demonstrações financeiras consolidadas. As notas cuja numeração se encontra ausente deste anexo não são aplicáveis, ou a sua apresentação não é relevante para a leitura das demonstrações financeiras consolidadas anexas.

## 1. EMPRESAS INCLUÍDAS NA CONSOLIDAÇÃO

As empresas incluídas na consolidação, sua sede social e proporção do capital detido em 31 de Dezembro de 2009, são as seguintes:

Denominação social	Sede	Percentagem do capital detido		
		Directa	Indirecta	Total
<b>Empresa - mãe:</b>				
CTT - Correios de Portugal, S.A.	Rua de S. José, 20 1166-001 Lisboa	-	-	-
<b>Subsidiárias:</b>				
PostContacto - Correio Publicitário, Lda. ("PostContacto")	Rua de S. José, 20 1166-001 Lisboa	95	5	100
CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. ("CTT Expresso")	Lugar do Quintanilha 2664-500 São Julião do Tojal	100	-	100
Payshop Portugal, S.A. ("Payshop")	Travessa de S. Antão, 24 1150-312 Lisboa	100	-	100
CTT GEST - Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, S.A. ("CTT Gest")	Rua de S. José, 20 1166-001 Lisboa	100	-	100
Mailtec Holding, SGPS, S.A. ("Mailtec SGPS")	Estrada Casal do Canas, Edifício Mailtec, 2720-092 Amadora	100	-	100
Mailtec Tecnologias de Informação, S.A. ("Mailtec TI")	Estrada Casal do Canas, Edifício Mailtec, 2720-092 Amadora	17,7	82,3	100
DSTS - Desenvolvimento e Integração de Serviços e Tecnologias, S.A. ("DSTS")	Estrada Casal do Canas, Edifício Mailtec, 2720-092 Amadora	10	90	100
Equipreste - Sociedade Técnica de Serviços, Lda. ("EQUIP")	Estrada Casal do Canas, Edifício Mailtec, 2720-092 Amadora	-	100	100
Tourline Express Mensajería, SLU. ("TourLine")	Calle Selva 12 Edificio Avant BCN Parque Empresarial Mas Blau I 08820 Prat de Llobregat, EL Barcelona	100	-	100
EAD - Empresa de Arquivo de Documentação, S.A. ("EAD")	Parque Industrial Mata Lobos, Lote 2 Apartado 151 2950- 901 Palmela	51	-	51

Estas empresas foram incluídas na consolidação, pelo método de integração global, com base no estabelecido na alínea a) do n.º 1 do Artigo 1º do Decreto-Lei n.º 238/91, de 2 de Julho.



### 3. EMPRESAS ASSOCIADAS

As empresas associadas, respectivas sedes e a proporção do capital detido em 31 de Dezembro de 2009, são as seguintes:

Denominação social	Sede	Percentagem do capital detido		
		Directa	Indirecta	Total
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, SA ("Multicert")	Rua do Centro Cultural, 2 1700-106 Lisboa	20	-	20
Payshop Moçambique, S.A.R.L. (a)	Rua da Sé, 114- 4. <sup>o</sup> Maputo	-	35	35
AB ADA Courier, S.L. (b)	Granada - Espanha	-	50	50
Mafelosa, S.L. (c)	Castellon - Espanha	-	25	25
Mensajería Urgente Rioja Portala (c)	Logrono - Espanha	-	25	25
Urpacsur (d)	Malaga - Espanha	-	30	30

(a) Empresa participada em 35% pela Payshop Portugal

(b) Empresa participada em 50% pela Tourline Express Mensajería

(c) Empresa participada em 25% pela Tourline Express Mensajería

(d) Empresa participada em 30% pela Tourline Express Mensajería

Estas empresas foram incluídas na consolidação pelo método da equivalência patrimonial, com base no estipulado no n.º 13.6 das normas de consolidação de contas estabelecidas pelo Decreto - Lei n.º 238/91, de 2 de Julho.

### 7. NÚMERO MÉDIO DE PESSOAL

Durante os exercícios findos em 31 de Dezembro de 2009 e de 2008, o número médio de pessoal ao serviço das empresas incluídas na consolidação, foi, respectivamente, de 15.608 e 15.993 empregados.

### 10. TRESPASSES

O saldo desta rubrica, em 31 de Dezembro de 2009, compreende as diferenças entre o custo de aquisição de participações financeiras em filiais e empresas associadas e o valor proporcional dos seus capitais próprios à data de aquisição e apresenta a seguinte composição (líquido de amortizações acumuladas):

Tourline	19.425.433
Mailtec SGPS (51%)	2.213.967
EAD	688.555
Participadas da Tourline (Tour Alicante e Mafelosa)	444.739
Payshop Moçambique	176.960
	<u>22.949.654</u>

O Conselho de Administração entende, suportado em projecções financeiras actualizadas, preparadas com base em pressupostos prudentes, razoáveis e coerentes, que os trespasses apurados na aquisição das participações financeiras acima indicadas são realizáveis na

totalidade. Todos os trespasses são amortizados em cinco anos, com excepção do trespassse apurado na aquisição da Tourline Express Mensajería, SLU que é amortizado num prazo de 20 anos, considerando, quer o carácter estratégico desta participação para a actividade de longo prazo da Empresa, quer as perspectivas de evolução da actividade desta participada. De referir que a análise de imparidade ao investimento na Tourline estima o seu valor de mercado em, aproximadamente, 27.692.000 Euros. A análise foi efectuada pelo método do *discounted cash flows*, considerando uma taxa de actualização de 10,25%. Caso a taxa utilizada fosse 11,25%, o valor atingido seria, aproximadamente, 22.270.000 Euros. Da mesma forma, caso os *cash-flows* estimados fossem inferiores em 10% aos considerados, o valor de avaliação seria, aproximadamente, 23.730.300 Euros.

#### 14. COMPOSIÇÃO DO CONJUNTO DAS EMPRESAS INCLUÍDAS NA CONSOLIDAÇÃO

O perímetro de consolidação relativo ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, não sofreu qualquer alteração quando comparado com o período homólogo do ano anterior.

#### 15. CONSISTÊNCIA NA APLICAÇÃO DOS CRITÉRIOS VALORIMÉTRICOS

Os principais critérios valorimétricos utilizados foram consistentes entre as empresas incluídas na consolidação e são os descritos na Nota 23.

#### 18. CONTABILIZAÇÃO DAS PARTICIPAÇÕES EM ASSOCIADAS

A contabilização de participações em associadas é efectuada pelo método da equivalência patrimonial.

#### 21. COMPROMISSOS FINANCEIROS NÃO EVIDENCIADOS NO BALANÇO

No exercício em 31 de Dezembro de 2009, com referência à associada Tourline Express Mensajería, SLU foram assumidos compromissos financeiros (cartas de conforto) detalhados como segue:

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	2.836.000
Caixa D' Estalvis de Catalunya	2.150.000
Banco Sabadell, S.A.	2.000.000
Banco Espírito Santo, S.A.	1.000.000
	<u>7.986.000</u>

Adicionalmente, os CTT assumiram, durante o exercício de 2009, um compromisso financeiro (carta de conforto), até ao montante de 2.750.000 Euros, referente a um imóvel adquirido pela sua participada EAD.

**22. GARANTIAS PRESTADAS**

Em 31 de Dezembro de 2009, as empresas incluídas na consolidação tinham prestado garantias bancárias a favor de terceiros, como segue:

A favor de Tribunais	866.249
A favor de Lisboa Gás, S.A.	190.000
A favor de Câmaras Municipais	179.748
A favor da Sofinsa	91.618
A favor da Solred	80.000
A favor da Parc Logistic Zona Franca	77.969
A favor da Alfândega do Porto	74.820
A favor dos Correios da Sérvia	60.000
A favor da Direcção Regional Contencioso Administrativo Lisboa	49.880
A favor de Record Renta a Car	40.000
A favor de SetGás, S.A.	30.000
A favor do Governo Civil de Lisboa	29.000
A favor de ANA - Aeroportos de Portugal	29.000
A favor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	24.817
A favor de ACT - Autoridade das Condições de Trabalho	22.102
A favor do Ministério da Educação	20.200
A favor de Natur Import	18.096
A favor Portugal Telecom	16.657
A favor Petrogal, S.A.	13.774
A favor do IEF	3.720
A favor de RTVE Sevilha	2.000
A favor do IFADAP	1.746
A favor de outras entidades	88.310
	<u>2.009.706</u>

**23. BASES DE APRESENTAÇÃO E PRINCIPAIS CRITÉRIOS VALORIMÉTRICOS ADOPTADOS**

As demonstrações financeiras consolidadas anexas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos livros e registos contabilísticos das empresas incluídas na consolidação, mantidos de acordo com princípios de contabilidade geralmente aceites em Portugal.

**Princípios de consolidação**

A consolidação das empresas referidas na Nota 1 efectuou-se pelo método da integração global. De acordo com este método são consolidados os activos, passivos, proveitos, custos e fluxos de caixa, sendo as transacções, saldos e fluxos significativos entre essas empresas eliminados no processo de consolidação.

Os investimentos financeiros representativos de partes de capital em empresas associadas (Nota 3) encontram-se valorizados no balanço consolidado, pelo método da equivalência patrimonial.

Os investimentos financeiros representativos de partes de capital em empresas participadas em menos de 20%, foram valorizados ao custo de aquisição ou pelo seu valor estimado de realização, quando este é mais baixo.

Principais critérios valorimétricos

Os principais critérios valorimétricos, utilizados na preparação das demonstrações financeiras consolidadas, foram os seguintes:

a) Imobilizações incorpóreas

As imobilizações incorpóreas, que compreendem essencialmente despesas com patentes, licenças e outros direitos de uso e estudos técnicos, encontram-se registadas ao custo e são amortizadas pelo método das quotas constantes durante um período que varia entre 3 e 5 anos. Adicionalmente, as imobilizações incorpóreas compreendem os trespases decorrentes da aquisição de partes de capital em empresas participadas, os quais são amortizados pelo método das quotas constantes durante um período de 5 anos, excepto (i) no caso da Tourline Express Mensajería, SLU, adquirida em 2005, cujo trespase é amortizado por um período de 20 anos (Nota 10) e, (ii) nos casos resultantes da aquisição de participações financeiras a empresas associadas, os quais são integralmente amortizados no ano em que são gerados na percentagem gerada dentro do grupo.

b) Imobilizações corpóreas

As imobilizações corpóreas adquiridas até 31 de Dezembro de 1996, encontram-se registadas ao custo de aquisição, reavaliadas de acordo com as disposições legais (Nota 41). As imobilizações corpóreas adquiridas após 31 de Dezembro de 1996 encontram-se registadas ao custo de aquisição.

As amortizações são calculadas pelo método de quotas constantes. As imobilizações corpóreas adquiridas até 31 de Dezembro de 1988 são amortizadas utilizando-se as taxas fixadas pelo Despacho de 11 de Maio de 1976 e homologadas pelos Ministros das Finanças e dos Transportes e Comunicações, aplicando-se, nos casos omissos, as taxas previstas na legislação geral portuguesa. A partir de 1 de Janeiro de 1989, a Empresa passou a utilizar as taxas anuais indicadas no Decreto Regulamentar n.º 2/90, de 12 de Janeiro, que correspondem às seguintes vidas úteis estimadas:

	<u>Anos</u>
Edifícios e outras construções	10 – 50
Equipamento básico	8 – 10
Equipamento de transporte	4 – 7
Ferramentas e utensílios	4
Equipamento administrativo	3 – 10
Outras imobilizações corpóreas	5 – 10

Com a entrada em vigor em 2007 do manual de políticas e procedimentos contabilísticos e orçamentais do grupo CTT, foi alterado o período de amortização de obras em edifícios próprios de 50 para 12 anos.

Uma parte (40%) do aumento das amortizações anuais resultante das reavaliações efectuadas não é considerada como custo para efeitos de determinação da matéria colectável em sede de Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Colectivas (IRC).

Em resultado da alteração ao contrato de concessão ocorrida em 26 de Julho de 2006 (Nota Introdutória), no termo da concessão, reverterem, gratuita e automaticamente para o concedente, os bens dos domínios público e privado do Estado, sendo que, nos termos do contrato anterior, reverteriam para o Estado todos os bens afectos à concessão. Sendo a rede postal propriedade exclusiva dos CTT, não estando portanto integrada no domínio público, reverterão para a posse do Estado apenas os bens que ao Estado pertençam, pelo que no fim da concessão os CTT continuarão na posse dos bens que integram o seu património. O Conselho de Administração, suportado nos seus assessores jurídicos, entende que o activo dos CTT não inclui qualquer bem do domínio público ou privado do Estado.

c) Locação financeira

Os activos imobilizados adquiridos mediante contratos de locação financeira bem como as correspondentes responsabilidades são contabilizados pelo método financeiro, tal como preconizado na Directriz Contabilística nº 25. De acordo com este método, o custo do activo é registado no imobilizado corpóreo, a correspondente responsabilidade é registada no passivo e os juros incluídos no valor das rendas e a amortização do activo, calculada conforme descrito na Nota 23.b) acima, são registados como custos na demonstração dos resultados do exercício a que respeitam.

d) Investimentos financeiros

Os investimentos financeiros em empresas associadas são registados pelo método da equivalência patrimonial, sendo as participações inicialmente contabilizadas pelo custo de aquisição, o qual foi acrescido ou reduzido da diferença entre esse custo e o valor correspondente à proporção dos capitais próprios dessas empresas, reportados à data de aquisição ou da primeira aplicação do método da equivalência patrimonial. Aquela diferença é registada na rubrica “Trespases” e amortizada conforme descrito na Nota 23.a).

De acordo com o método da equivalência patrimonial, as participações financeiras são periodicamente ajustadas pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas associadas por contrapartida de ganhos ou perdas financeiros. Adicionalmente, os dividendos recebidos destas empresas são registados como uma diminuição do valor dos investimentos financeiros.

Os restantes investimentos financeiros, incluindo os títulos e outras aplicações financeiras, encontram-se registados ao custo de aquisição ou valor de mercado, quando mais baixo.

e) Existências

As mercadorias e as matérias-primas, subsidiárias e de consumo encontram-se valorizadas ao custo de aquisição, o qual é inferior ao respectivo valor de mercado, utilizando-se o custo médio como método de custeio.

Foram constituídos ajustamentos para as existências em que se estima que o valor de realização seja inferior ao custo de aquisição, quer por obsolescência, quer por baixa rotação.

f) Especialização de exercícios

As receitas e despesas são registadas de acordo com o princípio da especialização de exercícios, pelo qual estas são reconhecidas à medida em que são geradas independentemente do momento em que são recebidas ou pagas. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e as correspondentes receitas e despesas geradas são registadas nas rubricas de acréscimos e diferimentos (Nota 51).

g) Pensões, suspensões de contrato de trabalho e benefícios de longo prazo a empregados

Pelo Decreto-Lei n.º 36.610/1947, de 24 de Novembro, foram transferidas para a Administração Geral dos Correios Telégrafos e Telefones, da Caixa Geral de Aposentações, as responsabilidades com pensões sem a transmissão das correspondentes reservas matemáticas.

A Empresa, assumiu assim, responsabilidades pelo pagamento de pensões aos empregados admitidos até 14 de Maio de 1992, data da sua transformação em sociedade anónima, e que ao atingirem a idade de reforma perfizessem cinco anos de serviço efectivo. Em anos anteriores, foi constituído um fundo de pensões, para onde a Empresa fez contribuições, destinado a financiar estas responsabilidades.

No exercício de 1998, a Empresa adoptou as disposições da Directriz Contabilística n.º 19, emitida em 21 de Maio de 1997 pela Comissão de Normalização Contabilística, passando a registar estas responsabilidades no balanço.

O Decreto-Lei n.º 246/2003, de 8 de Outubro, transferiu a responsabilidade dos encargos com as pensões de aposentação do respectivo pessoal subscritor da Caixa Geral de Aposentações, já aposentado e no activo, para esta última entidade, com efeitos a 1 de Janeiro de 2003, pelo que o referido diploma legal extinguiu o Fundo de Pensões do Pessoal dos CTT, S.A.. Como consequência da extinção do fundo, a Empresa transferiu para a Caixa Geral de Aposentações o valor do respectivo património, reportado a 1 de Janeiro de 2003, acrescido dos respectivos rendimentos e incrementos de valor até à data da sua efectiva entrega, em Dezembro de 2003.

No Despacho n.º 65/2006-SETF, de 12 de Janeiro, consta o seguinte, no seu n.º 1: “Reafirma-se o entendimento de que os CTT – Correios de Portugal, S.A. são responsáveis pela entrega à ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, dos montantes

correspondentes às responsabilidades por serviços passados dos trabalhadores que integraram o quadro da entidade reguladora, existentes à data da respectiva integração”. Em 2 de Fevereiro de 2006, o Conselho de Administração, em carta dirigida ao Gabinete do Senhor Secretário de Estado do Tesouro e das Finanças, reafirmou “não serem os CTT devedores ao ICP – ANACOM ou a qualquer outra entidade, de qualquer montante a título de responsabilidades com pessoal oriundo dos CTT e integrado no ICP – ANACOM”.

O Decreto-Lei n.º 246/2003, de 8 de Outubro, vincou de forma expressa o decisivo contributo do Estado para a insuficiência crónica do Fundo de Pensões dos CTT, jamais ultrapassada, e encerrando definitivamente a questão da responsabilidade dos CTT por encargos com pensões de aposentação do pessoal abrangido pelo Estatuto da Aposentação, reverteu-a de novo para a Caixa Geral de Aposentações, determinando a passagem para esta entidade do património do Fundo. Foram esses mesmos fundamentos que reiteradamente os CTT invocaram para sustentar a impossibilidade legal de executar o preceituado no n.º 3 do art.º 28º do Decreto-Lei n.º 283/1989, de 23 de Agosto e, portanto, a inexistência de qualquer dívida ao ICP – ANACOM para fazer face aos encargos com pensões de aposentação de trabalhadores oriundos dos CTT integrados no quadro de pessoal daquela entidade já depois da constituição do Fundo de Pensões dos CTT. De acordo com o Decreto-Lei n.º 246/2003, a responsabilidade por encargos com pensões de aposentação de todos quanto trabalham ou trabalharam, designadamente os integrados no ICP – ANACOM, nos CTT, abrangidos pelo Estatuto da Aposentação, cabe na íntegra e em exclusivo à Caixa Geral de Aposentações.

Por despacho do Senhor Secretário de Estado Adjunto e do Orçamento tal entendimento mereceu acolhimento favorável, tendo o ICP-ANACOM sido dotado dos meios financeiros destinados à regularização dos encargos com pensões de aposentação do pessoal do ICP-ANACOM proveniente dos CTT.

As responsabilidades pelo pagamento de salários a empregados em regime de libertação do posto de trabalho, de suspensão de contrato de trabalho, pré-reforma ou equivalentes, são contabilizadas no momento de passagem do empregado para aqueles regimes. Para o efeito, as responsabilidades são determinadas anualmente, com base num estudo actuarial, elaborado de acordo com métodos e pressupostos actuariais considerados apropriados e razoáveis, sendo o valor determinado registado na rubrica “Provisões para riscos e encargos” (Nota 46), por contrapartida da rubrica de custos com o pessoal “Benefícios a empregados”.

Existe ainda um conjunto de obrigações construtivas assumidas pelos CTT perante alguns grupos de trabalhadores, nomeadamente:

- Os CTT pagam a um grupo fechado de empregados reformados e cônjuges sobreviventes (9.595 beneficiários em 31 de Dezembro de 2009) a taxa de assinatura telefónica, no valor de 15,30 Euros mensais, sendo este um subsídio perpétuo;
- É atribuído um subsídio aos cônjuges e filhos dos trabalhadores dos CTT falecidos ao serviço da Empresa. Este subsídio é atribuído até à data da morte do cônjuge e até os filhos atingirem a idade de 25 anos, desde que os mesmos continuem a estudar a partir dos 18 anos. O valor a atribuir é fixado pelo Tribunal de Trabalho ou pelo DL 503/99 de 20 de Novembro, consoante o regime fiscal contributivo do trabalhador em

causa (Segurança Social ou Caixa Geral de Aposentações). Em 31 de Dezembro de 2009, este subsídio é pago a 68 beneficiários;

- Os CTT atribuem ainda um subsídio mensal vitalício, de 176,76 Euros, aos trabalhadores activos e aposentados que tenham a seu cargo dependentes com um grau de deficiência;
- Os CTT pagam um prémio de aposentação (“prémio de jubileu”) a todos os empregados que se reformem ao serviço dos CTT.

As obrigações construtivas descritas no parágrafo anterior foram, conforme mencionado na Nota 43, registadas pela primeira vez pela Empresa em 1 de Janeiro de 2009, passando a ser determinadas anualmente, com base num estudo actuarial, elaborado de acordo com métodos e pressupostos actuariais considerados apropriados e razoáveis, sendo o valor determinado registado na rubrica de “Acréscimos de custos” (Nota 51), por contrapartida da rubrica de custos com pessoal.

Os pressupostos actuariais e financeiros utilizados no cálculo destas responsabilidades foram os mesmos que os utilizados na avaliação actuarial do plano médico dos CTT (Nota 56).

#### h) Subsídios atribuídos para financiamentos de imobilizações corpóreas

Os subsídios atribuídos a fundo perdido, para financiamento de imobilizações corpóreas são registados, como proveitos diferidos, na rubrica de acréscimos e diferimentos e reconhecidos na demonstração dos resultados proporcionalmente às amortizações das imobilizações corpóreas subsidiadas.

#### i) Cuidados de saúde

Conforme descrito na Nota 56, os CTT assumiram responsabilidades pelo pagamento de cuidados de saúde a todos os empregados e dependentes admitidos até 14 de Maio de 1992, data da sua transformação em sociedade anónima. Até 1 de Janeiro de 2002, as comparticipações dos CTT nas despesas de saúde dos empregados (activos e reformados) e membros do respectivo agregado familiar, efectuadas através do Instituto das Obras Sociais - IOS eram registadas quando ocorriam e as comparticipações naquelas despesas recebidas do Ministério da Saúde eram registadas na rubrica “Custos com o pessoal” como uma redução dos custos incorridos, quando do seu efectivo recebimento ou quando existiam garantias deste se verificar a curto prazo.

A Empresa adoptou no exercício de 2002 como política contabilística para o reconhecimento das suas responsabilidades pelo pagamento de cuidados de saúde, os critérios consagrados na Directriz Contabilística n.º 19, emitida em 21 de Maio de 1997 pela Comissão de Normalização Contabilística, passando a registar estas responsabilidades no balanço. Assim, com base num estudo actuarial, elaborado de acordo com métodos e pressupostos actuariais considerados apropriados e razoáveis, face às condições em presença, foram estimadas as responsabilidades acumuladas com cuidados de saúde até 1 de Janeiro de 2002, que foram registadas no passivo. As responsabilidades relativas a empregados reformados naquela data, foram registadas por contrapartida de capitais próprios e as relativas a empregados no activo, como custos



diferidos, a amortizar durante o período estimado de permanência destes ao serviço da Empresa (estimado em 15,6 anos).

A partir do exercício de 2005, a Empresa passou a diferir os ganhos e perdas actuariais resultantes, essencialmente, de diferenças entre os pressupostos actuariais e os dados reais, pelo período estimado de serviço dos seus empregados até à idade da reforma, conforme previsto no IAS 19 (actualmente estimado em 19,83 anos).

Os custos com cuidados de saúde são registados na rubrica “Custos com o pessoal – benefícios a empregados”, por contrapartida da rubrica “Acréscimos de custos” conforme previsto pela Directriz Contabilística n.º 19, com base em valores estimados e reportados a 31 de Dezembro de cada ano.

j) Activos e passivos expressos em moeda estrangeira

Todos os activos e passivos expressos em moeda estrangeira foram convertidos para Euros, utilizando-se as taxas de câmbio vigentes em 31 de Dezembro de 2009, publicadas pelo Banco de Portugal. No registo das transacções com Operadores Postais estrangeiros, o câmbio DTS (“Direito de Saque Especial”) utilizado foi o divulgado pelo Banco de Portugal, àquela data (Nota 24).

As diferenças de câmbio, favoráveis e desfavoráveis, originadas pelas diferenças entre as taxas de câmbio em vigor na data das transacções e as vigentes na data das cobranças, pagamentos ou na data do balanço, são registadas como proveitos e custos na demonstração dos resultados do exercício.

k) Impostos diferidos

O imposto sobre o rendimento do exercício, registado nas demonstrações financeiras consolidadas, foi apurado de acordo com o preconizado pela Directriz Contabilística n.º 28. Na mensuração do custo relativo aos impostos sobre o rendimento do exercício, para além do imposto corrente determinado com base no resultado antes de imposto ajustado de acordo com a legislação fiscal, são também considerados os efeitos resultantes das diferenças temporárias entre o valor contabilístico dos activos e passivos e o correspondente valor fiscal originadas no exercício ou decorrentes de exercícios anteriores, bem como o efeito dos prejuízos reportáveis existentes à data do balanço.

O montante do imposto corrente e dos impostos diferidos, que resulte de transacções ou eventos reconhecidos em rubricas de capital, é registado directamente nestas rubricas, não afectando o resultado consolidado do exercício.

Tal como estabelecido na referida Directriz, são reconhecidos activos por impostos diferidos apenas quando exista razoável segurança de que estes serão utilizados na redução do resultado tributável futuro, ou quando existam impostos diferidos passivos cuja reversão seja expectável no mesmo exercício em que os impostos diferidos activos possam ser utilizados.

l) Ajustamentos de dívidas a receber

Foram constituídos ajustamentos por dívidas a receber com base nas perdas estimadas pela sua não cobrança.

m) Reconhecimento de receita

Para o reconhecimento de proveitos, a Empresa segue as disposições da Directriz Contabilística n.º 18. Deste modo:

- Os proveitos relativos às vendas de produtos de merchandising e afectos ao negócio postal são reconhecidos no momento em que os riscos e vantagens inerentes ao produto são transferidos para o comprador, o que normalmente ocorre no momento da transacção;
- Os proveitos relativos a prestações de serviços postais são reconhecidos no momento da prestação de serviço, que os CTT entendem não diferir significativamente do momento em que o cliente solicita o serviço;
- As comissões por cobranças efectuadas nos balcões dos CTT ou na rede Payshop e por venda de produtos financeiros são reconhecidas no momento em que a transacção ocorre;
- Os proveitos relativos a apartados e custódia de arquivos são reconhecidos durante os períodos dos contratos respectivos;
- As receitas relativas às recargas de serviços de telecomunicações móveis pré-pagos são diferidas, e reconhecidas em resultados em função do tráfego efectuado pelo cliente;
- Os proveitos relativos a serviços postais internacionais, bem como os custos correspondentes, são estimados com base em sondagens e índices acordados com as administrações postais homólogas e registados em contas provisórias, no mês em que o tráfego ocorre. As diferenças, que normalmente não são significativas, entre os valores assim estimados, e as contas definitivas, apuradas por acordo com aquelas administrações, são reconhecidas em resultados quando as contas passam a definitivas.

24. COTAÇÕES UTILIZADAS PARA CONVERSÃO EM EUROS

Em 31 de Dezembro de 2009, os activos e passivos expressos em moeda estrangeira foram convertidos para Euros com base nas seguintes taxas de câmbio relativamente ao Euro:

<u>Moeda</u>	<u>2009</u>
Direito de Saque Especial (DTS)	1,08822
Dólar dos Estados Unidos (USD)	1,4406

## 25. DESPESAS DE INSTALAÇÃO, DE INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO E PROPRIEDADE INDUSTRIAL

Em 31 de Dezembro de 2009, estas rubricas tinham a seguinte composição:

	Valor bruto	Amortizações acumuladas	Valor líquido
Despesas de instalação	1.286.188	(1.286.188)	-
Despesas de investigação e desenvolvimento	6.465.033	(5.320.896)	1.144.137
Propriedade industrial e outros direitos:			
Licenças	8.252.557	(4.905.900)	3.346.657
Marcas e patentes	865.883	(769.339)	96.544
Outros direitos	712.763	(340.733)	372.030
	9.831.203	(6.015.972)	3.815.231
	17.582.424	(12.623.056)	4.959.368

## 27. MOVIMENTO DO ACTIVO IMOBILIZADO

Durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, os movimentos ocorridos no valor das imobilizações incorpóreas, corpóreas e investimentos financeiros, foi o seguinte:

	Saldo inicial	Aumentos	Abates e alienações	Transfe- rências	Regularizações	Equivalência patrimonial	Saldo final
<b>Imobilizações incorpóreas:</b>							
Despesas de instalação	1.460.735	-	(174.547)	-	-	-	1.286.188
Despesas de investigação e de desenvolvimento	5.508.625	826.539	(12.385)	142.254	-	-	6.465.033
Propriedade industrial e outros direitos	9.837.387	117.851	(965.559)	841.524	-	-	9.831.203
Trespases	88.709.005	-	-	-	-	-	88.709.005
Outras imobilizações incorpóreas	2.672.753	-	-	-	-	-	2.672.753
Imobilizações em curso	354.469	2.301.318	-	(983.778)	(9.221)	-	1.662.788
	108.542.974	3.245.708	(1.152.491)	-	(9.221)	-	110.626.970
<b>Imobilizações corpóreas:</b>							
Terrenos e recursos naturais	40.404.485	-	(156.267)	5.928.932	-	-	46.177.150
Edifícios e outras construções	354.119.451	1.679.773	(571.020)	(5.044.557)	-	-	350.183.647
Equipamento básico	142.825.688	4.008.183	(3.785.561)	599.570	-	-	143.647.880
Equipamento de transporte	30.586.383	343.036	(1.019.962)	-	-	-	29.909.457
Ferramentas e utensílios	364.954	-	(28.719)	-	-	-	336.235
Equipamento administrativo	145.837.580	2.448.372	(11.365.950)	4.166.560	(11.431)	-	141.075.131
Imobilizações não afectas à exploração	1.074.634	1.938.256	-	(848.651)	(402.285)	-	1.761.954
Outras imobilizações corpóreas	16.802.418	331.306	(269.229)	9.358	-	-	16.873.853
Imobilizações em curso	3.338.302	8.271.819	-	(1.797.791)	(59.958)	-	9.752.372
Adiantamentos por conta de imobilizações corpóreas	2.244.096	1.174.914	-	(3.013.421)	-	-	405.589
	737.597.991	20.195.659	(17.196.708)	-	(473.674)	-	740.123.268
<b>Investimentos financeiros:</b>							
Partes de capital em empresas associadas	588.298	12.825	-	-	-	60.077	661.200
Partes de capital em outras empresas	76.709	53.883	-	-	-	-	130.592
Títulos e outras aplicações financeiras	307.399	-	-	-	(8.870)	-	298.529
Outros empréstimos concedidos	1.737.597	30.000	(49.740)	-	-	-	1.717.857
Adiantamentos por conta de investimentos financeiros	-	200.669	-	-	-	-	200.669
	2.710.003	297.377	(49.740)	-	(8.870)	60.077	3.008.847

### Imobilizações corpóreas:

O saldo da rubrica “Edifícios e outras construções” inclui 20.684.481 Euros, relativos a imóveis em co-propriedade com a PT Comunicações, S.A..

Em 31 de Dezembro de 2009, a rubrica de imobilizações em curso inclui, essencialmente, obras de remodelação de estações de correio e centros de distribuição postal num valor

aproximado de 3.670.000 Euros e os gastos incorridos na construção do novo edifício do Centro Operacional de Correio do Norte (Maia), no valor aproximado de 4.675.000 Euros.

A transferência verificada nas rubricas de “Terrenos e recursos naturais” e “Edifícios e outras construções” refere-se à reafecção do valor incluído na rubrica de “Edifícios e outras construções” para o novo Centro Operacional de Correio do Norte (Maia), actualmente em construção.

O aumento da rubrica “Edifícios e outras construções”, refere-se a obras de remodelação em estações de correio e centros de distribuição, bem como à aquisição e obras de adaptação de um edifício em Celorico de Basto, no montante de, aproximadamente, 600.000 Euros.

A redução da rubrica “Equipamento de transporte” respeita essencialmente à alienação de 238 motociclos, 3 veículos ligeiros de mercadorias, 4 veículos pesados de mercadorias, 1 empilhador e 1 reboque (o valor de alienação ascendeu a cerca de 55.000 Euros), na qual foi apurada uma mais-valia no valor de igual montante.

O aumento na rubrica de “Equipamento administrativo”, refere-se essencialmente à aquisição de software relacionado com a componente nacional do SGC ( Sistema de Gestão de Centros Operacionais ) , “SIG Postal” , “Projecto de implementação B2B –Via CTT” , bem como à aquisição de equipamento informático.

As diminuições verificadas, nomeadamente no “Equipamento administrativo” e “Outras imobilizações corpóreas”, referem-se a abates de bens que não se encontravam em uso e que estavam totalmente amortizados.

#### Investimentos financeiros:

Os investimentos financeiros em 31 de Dezembro de 2009 têm a seguinte composição:

#### a) Empresas associadas

Descrição	Sede	Capital	Capitais próprios	Resultado líquido	Percentagem	Investimento financeiro	Provisão (Nota 46)
Multicert - Serviços de Certificação Electrónica, SA	Rua do Centro Cultural, 2 1700-106 Lisboa	2.250.000	2.099.469	306.883	20,00	419.894	-
Payshop Moçambique (a) (d)	Rua da Sé, 114 - Maputo Moçambique	496.454	(411.528)	(204.502)	35,00	-	(162.338)
ADA Courier (b) (c)	Granada - Espanha	30.000	(273.908)	(29.958)	50,00	15.000	-
Mafelosa (b) (d)	Castellon - Espanha	6.611	(340.333)	(93.161)	25,00	200.000	-
Mensajería Urgente Rioja Portalada	Espanha	n.d	86.083	n.d	30,00	25.825	-
Urpacksur	Espanha	n.d	1.924	n.d	25,00	481	-
						<u>661.200</u>	<u>(162.338)</u>

(a) Detida pela empresa do grupo Payshop Portugal  
(b) Detida pela empresa do grupo Tourline Mensajería  
(c) Dados reportados a 2007  
(d) Dados reportados a 2008

As informações supra referidas relativas às empresas associadas, foram extraídas das respectivas últimas demonstrações financeiras, não auditadas, tendo sido efectuada a valorização dos investimentos financeiros, pelo método da equivalência patrimonial, sempre

que a participação da Empresa, directa ou indirecta, seja igual ou superior a 20% e esteja disponível a informação financeira correspondente.

b) Outras empresas

Descrição	Sede	Investimento financeiro
IPC - Internacional Post Corporation	Bruxelas - BÉLGICA	6.157
EUROGIRO NETWORK	Copenhaga - DINAMARCA	124.435
		<u>130.592</u>

As participações financeiras em empresas participadas estão registadas ao custo de aquisição. Em 31 de Dezembro de 2009 não se encontrava disponível informação financeira actualizada destas empresas, embora se entenda que esse custo é inferior ao correspondente valor de mercado.

c) Agrupamentos complementares de empresas (“ACE’s”)

Durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2004, foram constituídos dois ACE’s, com a IBM, e com a PT Prime, S.A., denominados “Ti-Post Prestação de Serviços Informáticos, A.C.E.” e “Postal Network – Prestação de Serviços de Gestão de Infra-estruturas de Comunicações, A.C.E.”, respectivamente, detendo a Empresa uma participação de 49% em cada um deles, com quem foram celebrados contratos de *outsourcing*. Estes ACE’s não foram consolidados em 31 de Dezembro de 2009, mas desse facto não resultam impactos materialmente relevantes para as demonstrações financeiras consolidadas àquela data.

d) Títulos e outras aplicações financeiros

Refere-se a uma aplicação financeira efectuada pela Tourline, a qual se vence no médio e longo prazo.

e) Outros empréstimos concedidos

Em 31 de Dezembro de 2009, esta rubrica tem a seguinte composição:

INESC	1.646.313
Outros	71.544
	-----
	1.717.857
Ajustamentos	(1.646.313 )
	-----
	71.544
	=====

f) Aplicação do método da equivalência patrimonial

Em resultado da aplicação do método da equivalência patrimonial aos investimentos financeiros em 31 de Dezembro de 2009, registaram-se os seguintes movimentos:

	Ganhos em empresas do grupo e associadas (Nota 44)	Perdas em empresas do grupo e associadas (Nota 44)
Payshop Moçambique	-	18.303
Multicert	61.377	-
	<u>61.377</u>	<u>18.303</u>

Os adiantamentos por conta de investimentos financeiros referem-se a valores já pagos referentes à constituição de uma empresa de correio expresso em Moçambique, a qual se prevê que esteja operacional no segundo semestre de 2010.

O aumento verificado na rubrica “Partes de capital em outras empresas” refere-se à subscrição de 16.000 acções referente ao aumento do capital da sociedade Eurogiro A/S.

O movimento ocorrido nas rubricas de amortizações acumuladas e ajustamentos para investimentos financeiros no exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, foi o seguinte:

Amortizações acumuladas e ajustamentos					
	Saldo inicial	Reforço	Abates e alienações	Regularizações	Saldo final
<b>Imobilizações incorpóreas:</b>					
Despesas de instalação	1.386.333	39.488	(139.633)	-	1.286.188
Despesas de investigação e de desenvolvimento	3.803.482	1.521.542	(4.128)	-	5.320.896
Propriedade industrial e outros direitos	6.287.219	694.312	(965.559)	-	6.015.972
Trespases (Notas 44 e 58)	58.491.694	7.267.657	-	-	65.759.351
Outras imobilizações incorpóreas	2.399.394	140.083	-	-	2.539.477
	<u>72.368.122</u>	<u>9.663.082</u>	<u>(1.109.320)</u>	<u>-</u>	<u>80.921.884</u>
<b>Imobilizações corpóreas:</b>					
Terrenos e recursos naturais	3.166.000	-	(10.972)	815.990	3.971.018
Edifícios e outras construções	160.263.396	9.091.473	(306.875)	(815.682)	168.232.312
Equipamento básico	116.316.384	7.299.180	(3.767.410)	-	119.848.154
Equipamento de transporte	27.663.947	1.228.278	(1.019.503)	-	27.872.722
Ferramentas e utensílios	352.627	4.071	(28.719)	-	327.979
Equipamento administrativo	137.184.452	8.801.120	(11.139.973)	(1.565)	134.844.034
Outras imobilizações corpóreas	14.511.042	628.691	(265.943)	-	14.873.790
	<u>459.457.848</u>	<u>27.052.813</u>	<u>(16.539.395)</u>	<u>(1.257)</u>	<u>469.970.009</u>
<b>Investimentos financeiros:</b>					
Partes capital em empresas associadas	215.000	-	-	(215.000)	-
Outros empréstimos concedidos (Nota 32)	1.696.053	-	(49.740)	-	1.646.313
	<u>1.696.053</u>	<u>-</u>	<u>(49.740)</u>	<u>-</u>	<u>1.646.313</u>

Os reforços de amortizações foram registados por contrapartida das seguintes rubricas:

Amortização do exercício	29.448.238
Custos e perdas financeiros (Nota 44)	7.267.657
	-----
	36.715.895
	=====

### 30. VALORES DE MERCADO DO ACTIVO CIRCULANTE

Em 31 de Dezembro de 2009, não havia diferenças significativas, que não estivessem cobertas pelos ajustamentos constituídos, entre os valores das rubricas do activo circulante, calculados

de acordo com os critérios valorimétricos adoptados (Nota 23) e o respectivo valor de mercado.

### 32. AJUSTAMENTOS

Durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, realizaram-se os seguintes ajustamentos nas rubricas do activo:

	Saldo inicial	Reforço	Reversão	Saldo final
Existências:				
Matérias primas subsidiárias e de consumo	1.187.279	385.513	(83.271)	1.489.521
Mercadorias	2.304.577	422.428	-	2.727.005
	<u>3.491.856</u>	<u>807.941</u>	<u>(83.271)</u>	<u>4.216.526</u>
Dívidas de terceiros:				
Cientes de cobrança duvidosa	18.960.810	4.262.644	(2.679.320)	20.544.134
Outros devedores	10.811.886	3.329.403	(1.922.219)	12.219.070
	<u>29.772.696</u>	<u>7.592.047</u>	<u>(4.601.539)</u>	<u>32.763.204</u>
	<u>33.264.552</u>	<u>8.399.988</u>	<u>(4.684.810)</u>	<u>36.979.730</u>

### 36. VENDAS E PRESTAÇÕES DE SERVIÇO POR ACTIVIDADE E MERCADOS GEOGRÁFICOS

As vendas e prestações de serviços do exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, distribuem-se da seguinte forma:

	Serviços financeiros postais	Correios	Outros serviços CTT	Correio expresso	Outros proveitos	Total
Vendas:						
Mercado interno	-	20.846.550	911.969	903.827	-	22.662.346
Mercado externo	-	652.672	-	1.318.058	-	1.970.730
	<u>-</u>	<u>21.499.222</u>	<u>911.969</u>	<u>2.221.885</u>	<u>-</u>	<u>24.633.076</u>
Prestações de serviços:						
Mercado interno	42.215.877	529.221.514	4.564.755	93.113.351	43.895.194	713.010.691
Mercado externo	342.582	14.432.081	-	53.515.521	101.312	68.391.496
	<u>42.558.459</u>	<u>543.653.595</u>	<u>4.564.755</u>	<u>146.628.872</u>	<u>43.996.506</u>	<u>781.402.187</u>
	<u>42.558.459</u>	<u>565.152.817</u>	<u>5.476.724</u>	<u>148.850.757</u>	<u>43.996.506</u>	<u>806.035.263</u>

A rubrica “Outros Serviços CTT” inclui, entre outros, as prestações de serviços relativos à Via CTT, MailManager e Phone-ix.

### 39. REMUNERAÇÃO DOS MEMBROS DOS ÓRGÃOS SOCIAIS

As remunerações contabilizadas relativas aos membros dos órgãos sociais no exercício findo em 31 de Dezembro de 2009 foram respectivamente:

Conselho de Administração	1.104.704
Conselho Fiscal	100.196
ROC - Revisor Oficial de Contas	84.914
Mesa da Assembleia Geral	1.260
	<u>1.291.074</u>

41. BASES LEGAIS DAS REAVALIAÇÕES DE IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS

Os CTT (empresa-mãe) procederam em anos anteriores à reavaliação das suas imobilizações corpóreas ao abrigo da legislação aplicável, nomeadamente:

Decreto-Lei 430/78, de 27 de Dezembro  
 Decreto-Lei 219/82, de 2 de Junho  
 Decreto-Lei 399-G/84, de 28 de Dezembro  
 Decreto-Lei 118-B/86, de 27 de Maio  
 Decreto-Lei 111/88, de 2 de Abril  
 Decreto-Lei 49/91, de 25 de Janeiro  
 Decreto-Lei 264/92, de 24 de Novembro  
 Decreto-Lei 31/98, de 11 de Fevereiro

As restantes empresas incluídas na consolidação, não procederam à reavaliação das suas imobilizações corpóreas.

42. REAVALIAÇÕES DE IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS

O detalhe dos custos históricos de aquisição das imobilizações corpóreas reavaliadas e correspondente reavaliação, líquidos de amortizações acumuladas em 31 de Dezembro de 2009, é o seguinte:

Rubricas	Custo históricos líquidos	Reavaliações líquidas	Custo reavaliado
Imobilizações corpóreas:			
Terrenos e recursos naturais	18.486.788	21.725.223	40.212.011
Edifícios e outras construções	128.660.118	46.207.948	174.868.066
Equipamento básico	13.556.028	38.879	13.594.907
	<u>160.702.934</u>	<u>67.972.050</u>	<u>228.674.984</u>

Como resultado das reavaliações efectuadas em anos anteriores, a matéria colectável de anos futuros em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas será aumentada, relativamente a amortizações não aceites como custo fiscal em, aproximadamente, 18.499.000 Euros.

43. COMPARABILIDADE

Na sequência de um levantamento dos benefícios concedidos pela Empresa aos seus empregados, efectuado em 2009, foram identificados alguns benefícios de longo prazo pós-emprego, criados em exercícios anteriores, cuja responsabilidade não havia sido reconhecida contabilisticamente (Notas 23.g) e 63). É entendimento do Conselho de Administração da Empresa que o registo destas responsabilidades, em 2009 e com efeitos reportados a 1 de Janeiro, consiste numa regularização não frequente e de grande significado, conforme definida na Directriz Contabilística nº 8, pelo que as mesmas foram registadas por contrapartida directa de resultados transitados (Nota 53). Em consequência, os activos por impostos diferidos e os acréscimos de custos no início do exercício foram aumentados em 9.696.615 Euros e 36.591.000 Euros, respectivamente, e os resultados transitados foram diminuídos em 26.894.385 Euros.



44. DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS FINANCEIROS

Os resultados financeiros, dos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2009 e 2008, têm a seguinte composição:

	2009	2008
<u>Custos e perdas:</u>		
Juros suportados	1.098.020	1.447.861
Perdas em empresas associadas (Notas 27 e 46)	18.303	144.035
Diferença de câmbio desfavoráveis	1.194.776	656.288
Amortização de trespasses (Nota 27)	7.267.657	12.508.270
Outros custos e perdas financeiros	995.809	842.498
	<u>10.574.565</u>	<u>15.598.952</u>
Resultados financeiros	1.086.930	3.544.569
	<u>11.661.495</u>	<u>19.143.521</u>
<u>Proveitos e ganhos:</u>		
Juros obtidos	10.407.163	17.825.984
Ganhos em empresas associadas (Nota 27)	61.377	23.789
Rendimentos de títulos negociáveis	-	1.867
Diferenças de câmbio favoráveis	1.027.628	932.757
Descontos de pronto pagamento obtidos	95.665	191.882
Reversão de ajustamentos de investimentos financeiros (Nota 27)	49.740	49.740
Outros proveitos e ganhos financeiros	19.922	117.502
	<u>11.661.495</u>	<u>19.143.521</u>

45. DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS EXTRAORDINÁRIOS

Os resultados extraordinários, dos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2009 e 2008, têm a seguinte composição:

	2009	2008
<u>Custos e perdas:</u>		
Donativos	1.216.889	1.406.567
Dívidas incobráveis	2.008.489	435.343
Perdas em existências	779.044	416.594
Perdas em imobilizações	74.745	452.631
Multas e penalidades	81.374	66.461
Correcções relativas a exercícios anteriores (i)	1.361.039	684.167
Outros custos e perdas extraordinários (ii)	1.787.223	1.794.776
	<u>7.308.803</u>	<u>5.256.539</u>
Resultados extraordinários	5.705.517	3.146.419
	<u>13.014.320</u>	<u>8.402.958</u>
<u>Proveitos e ganhos:</u>		
Ganhos em existências	34.515	116.169
Ganhos em imobilizações (Nota 51) (iii)	3.897.984	3.648.186
Benefícios de penalidades contratuais	34.643	20.166
Redução de provisões (Nota 46)	5.524.362	2.546.502
Correcções relativas a exercícios anteriores	250.933	111.980
Outros proveitos e ganhos extraordinários (iv)	3.271.883	1.959.955
	<u>13.014.320</u>	<u>8.402.958</u>

- i) Esta rubrica respeita à utilização da provisão para contingências fiscais relacionadas com a CTT Gest. A provisão, no mesmo montante, foi revertida por contrapartida da rubrica “Redução de provisões”.
- ii) Esta rubrica respeita essencialmente a *write-offs* de dívidas de terceiros que se encontravam totalmente ajustadas. A redução do ajustamento constituído foi registado na rubrica “Reversões de ajustamentos”.
- iii) A rubrica “Ganhos em imobilizações” inclui 3.043.159 Euros, relativos ao reconhecimento da parcela do exercício findo em 31 de Dezembro de 2009 de mais-valias diferidas (Nota 51).
- iv) A rubrica "Outros proveitos e ganhos extraordinários", em 31 de Dezembro de 2009, tem a seguinte composição:

Regularizações de IVA - prorata definitivo e afectação real	1.719.626
Excesso da estimativa para impostos	383.324
Indemnização de danos causados por terceiros	46.952
Reconhecimento de proveitos de subsídios "FEDER"	24.997
Outros	1.096.984
	<u>3.271.883</u>

#### 46. MOVIMENTO OCORRIDO NAS PROVISÕES

Durante o exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, realizaram-se os seguintes movimentos nas contas de provisões:

	Saldo inicial	Aumentos	Reduções	Saldo final
Provisões para processos judiciais em curso	7.845.117	11.810	(366.844)	7.490.083
Provisões em investimentos financeiros (Notas 27 e 44)	144.035	18.303	-	162.338
Outras provisões	21.534.446	864.383	(10.910.516)	11.488.313
	<u>29.523.598</u>	<u>894.496</u>	<u>(11.277.360)</u>	<u>19.140.734</u>

Os aumentos foram registados por contrapartida das seguintes rubricas:

Provisões	876.193
Custos e perdas financeiros (Notas 27 e 44)	18.303
	<u>894.496</u>

As reduções foram registadas por contrapartida das seguintes rubricas:

Proveitos e ganhos extraordinários (Nota 45)	5.524.362
Custos com pessoal	5.752.998
	<u>11.277.360</u>

As “Outras provisões” destinam-se a fazer face a responsabilidades decorrentes da actividade da Empresa, estando incluído o registo da responsabilidade por salários futuros até à idade da reforma de colaboradores que se encontram na situação de “libertação do posto de trabalho” e na situação de “pessoal a recolocar”. Em 31 de Dezembro de 2009, esta responsabilidade ascende a 7.996.728 Euros, e foi determinada por um estudo actuarial realizado por uma

entidade independente, que utilizou o método de Unidade de Crédito Projectada e os seguintes pressupostos actuariais:

Pressupostos financeiros:

Taxa de desconto	5,5%
Taxa de crescimento salarial	3,0%

Pressupostos demográficos:

Tábua de mortalidade	TV 88/90
----------------------	----------

Data de admissão: Data referente à data de diuturnidade

Outros Pressupostos:

Idade normal de reforma: de acordo com a Lei Nº60/2005 de 29 de Dezembro

A movimentação do ano da responsabilidade por salários futuros até à idade da reforma foi como segue:

	Saldo inicial	Reforços	Reduções	Saldo final
Responsabilidades por salários futuros de pessoal em LPT/REC	13.749.726	-	(5.752.998)	7.996.728

#### 47. LOCAÇÃO FINANCEIRA

Em 31 de Dezembro de 2009 existem registados no balanço consolidado, os seguintes bens em regime de locação financeira:

	2009		
	Custo	Amortizações acumuladas	Valor líquido
Terrenos	9.425.895	815.990	8.609.905
Edifícios	5.672.685	891.090	4.781.595
Equipamento básico	10.108.334	8.051.403	2.056.931
Equipamento de transporte	212.753	125.460	87.293
Equipamento administrativo	518.534	408.890	109.644
	<u>25.938.201</u>	<u>10.292.833</u>	<u>15.645.368</u>

Em 31 de Dezembro de 2009, as empresas incluídas na consolidação tinham contas a pagar às locadoras de 8.992.651 Euros, as quais se vencem como segue:

2010	<u>1.304.062</u>
2011	1.247.231
2012	1.234.544
2013	1.084.565
2014 e seguintes	<u>4.122.249</u>
	<u>7.688.589</u>
	<u>8.992.651</u>

50. ESTADO E OUTROS ENTES PÚBLICOS

Em 31 de Dezembro de 2009, os saldos, devedores e credores, desta rubrica, eram como segue:

Saldos devedores:

Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Colectivas:

Pagamentos especiais por conta 111.000

Pagamentos especiais por conta - empresas do grupo 270.158

Pagamentos por conta - empresas do grupo 1.017.645

Retenções na fonte 2.432.223

Retenções na fonte - empresas do grupo 225.549

Imposto sobre o Valor Acrescentado 479.373

4.535.948

Saldos credores:

Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Colectivas:

Estimativa de imposto sobre o rendimento (Nota 58) 22.041.265

Retenção de Impostos sobre Rendimentos 2.591.906

Imposto sobre o Valor Acrescentado 4.404.695

Imposto do Selo 1.540

Segurança Social 5.341.237

Tributos das Autarquias Locais 487.000

Outros 747.249

35.614.892

51. ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS

Em 31 de Dezembro de 2009, os saldos destas rubricas tinham a seguinte composição:

Acréscimos de proveitos:

Valores a facturar 2.531.768

Juros a receber 900.583

Produtos filatéticos 107.689

3.540.040

Custos diferidos:

Benefícios de saúde a amortizar (Notas 23.i) e 56) 56.412.000

Conservação plurienal - obras em edifícios alheios (a) 1.897.545

Subsídio de almoço pago antecipadamente 2.108.747

Rendas e alugueres 1.103.685

Outros 1.772.600

63.294.577

Acréscimos de custos:

Benefícios de saúde a liquidar (Notas 23.i) e 56) 299.454.000

Remunerações a liquidar 54.055.081

Responsabilidades assumidas perante trabalhadores (Notas 23.g), 43, 53, 56 e 63) (b) 33.397.000

Fornecimentos e serviços externos 10.685.220

Outros 2.791.045

400.382.346

Proveitos diferidos:

Mais-valias obtidas na alienação de imóveis (c) 25.623.524

Subsídios para investimento (Nota 23.h)) 410.186

Proveitos diferidos Phone-ix 688.360

Outros 2.490.726

29.212.796

(a) Esta rubrica respeita a custos com obras e benfeitorias em edifícios alheios, os quais são amortizados em três anos.

(b) O detalhe destas responsabilidades vem como segue:

Prémio de jubileu	7.458.000
Benefício relativo ao pagamento da taxa de assinatura telefónica	15.722.000
Pensão por acidente	7.219.000
Subsídio mensal vitalício para deficientes a cargo	2.998.000
	<u>33.397.000</u>

(c) Em exercícios anteriores, os CTT alienaram um conjunto de imóveis, relativamente aos quais celebraram posteriormente contratos de arrendamento. As mais-valias apuradas naquela alienação foram diferidas, e são reconhecidas no período de duração dos contratos de arrendamento.

## 52. COMPOSIÇÃO DO CAPITAL

Em 31 de Dezembro de 2009, o capital dos CTT era composto por 17.500.000 acções com o valor nominal de 4,99 Euros cada, sendo detido na totalidade pelo Estado, encontrando-se totalmente realizado.

## 53. MOVIMENTOS NAS RUBRICAS DE CAPITAL PRÓPRIO

O movimento ocorrido nas rubricas de capital próprio durante o exercício de 2009, foi como segue:

Rubricas	Saldo inicial	Aplicação de resultados	Aumentos / (Diminuições)	Transferências	Saldo final
Capital social	87.325.000	-	-	-	87.325.000
Ajustamentos de partes de capital em filiais e associadas	21.270.669	-	(150.980)	4.246.188	25.365.877
Reservas de reavaliação	66.152.408	-	-	(2.344.809)	63.807.599
Reserva legal	6.983.386	2.907.643	-	-	9.891.029
Reservas livres	5.867.899	4.688.049	-	-	10.555.948
Resultados transitados	1.711.925	312.555	(26.894.385)	(1.901.379)	(26.771.284)
Resultado líquido do exercício	58.152.857	(58.152.857)	50.613.456	-	50.613.456
	<u>247.464.144</u>	<u>(50.244.610)</u>	<u>23.568.091</u>	<u>-</u>	<u>220.787.625</u>

Ajustamentos de partes de capital: A transferência de 4.246.188 Euros respeita, essencialmente, aos lucros do exercício de 2008 não distribuídos pelas participadas.

Reservas de reavaliação: Esta rubrica resulta da reavaliação do imobilizado corpóreo efectuada nos termos da legislação aplicável (Nota 42). De acordo com a legislação vigente e as práticas contabilísticas seguidas em Portugal, estas reservas não são distribuíveis aos accionistas podendo apenas, em determinadas circunstâncias, ser utilizadas em futuros aumentos do capital. Pode ser movimentada de acordo com a seguinte ordem de prioridades:

- para corrigir as situações em que o valor líquido contabilístico dos elementos reavaliados exceder, à data da reavaliação, o seu valor real actual;
- para cobertura de prejuízos acumulados até à data a que se reporta a reavaliação, inclusive, e;
- para incorporação no capital social, na parte remanescente, sendo que o valor resultante da reavaliação efectuada nos termos do Decreto-Lei nº. 31/98 (de acordo com o seu artº).

5º), apenas poderá ser movimentado quando a reserva se considerar realizada, total ou parcialmente, nos termos da regulamentação contabilística aplicável. Esta questão é omissa nos Decretos-Lei que permitiram as reavaliações anteriores.

As transferências verificadas na rubrica de reservas de reavaliação referem-se à transferência para resultados da parcela da reserva realizada durante o período.

Reserva legal: A legislação comercial estabelece que, pelo menos, 5% do resultado líquido anual tem de ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente pelo menos 20% do capital. Esta reserva não é distribuível a não ser em caso de liquidação da Empresa, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos depois de esgotadas as outras reservas, ou incorporada no capital.

Reservas livres: Esta rubrica regista os lucros transferidos para reservas que não sejam impostas pela lei ou pelos estatutos, nem sejam constituídas de acordo com contratos firmados pela Empresa ou para registar a reavaliação do imobilizado.

Aplicação de resultados: Em Assembleia Geral de 30 de Abril de 2009, foi deliberado aplicar o resultado líquido do exercício findo em 31 de Dezembro de 2008 como segue:

Dividendos	46.522.285
Reserva legal	2.907.643
Reservas livres	4.688.049
Distribuição aos trabalhadores	4.034.880
	<u>58.152.857</u>

Contudo, da verba aprovada em Assembleia Geral apenas foram distribuídos aos trabalhadores, de acordo com o critério definido pelo Conselho de Administração, 3.722.325 Euros, tendo o remanescente sido transferido para Resultados Transitados.

A diminuição verificada na rubrica de “Resultados transitados” de 26.894.385 Euros, refere-se ao reconhecimento das responsabilidades assumidas perante trabalhadores (Notas 23.g), 43, 51 e 63) reportados à data de 31 de Dezembro de 2008, líquidos de impostos diferidos calculados à mesma data, as quais se detalham da seguinte forma:

Prémio de jubileu	7.602.000
Taxa de assinatura telefónica	17.541.000
Pensões por acidente	8.007.000
Subsídio mensal vitalício para deficientes a cargo	3.441.000
	<u>36.591.000</u>
Taxa de imposto	26,5%
Activo por imposto diferido	<u>(9.696.615)</u>
	<u>26.894.385</u>

Estas responsabilidades foram reconhecidas por contrapartida directa de resultados transitados, por ser entendimento do Conselho de Administração que o seu registo consubstancia uma regularização não frequente e de grande significado, nos termos da Directriz Contabilística nº 8.

54. SALDOS E TRANSACÇÕES COM EMPRESAS ASSOCIADAS

Os saldos em 31 de Dezembro de 2009 e as transacções efectuadas com empresas associadas no exercício findo naquela data, são os seguintes:

Denominação	Cientes, conta corrente	Fornecedores conta corrente	Proveitos suplementares	Fornecimentos e serviços externos
Multicert	-	-	-	123.782
Tipost	5.890	512	27.456	4.841
Postal Network	74.733	-	241.812	-
	<u>80.623</u>	<u>512</u>	<u>269.268</u>	<u>128.623</u>

55. OUTROS DEVEDORES E CREDITORES

Em 31 de Dezembro de 2009 estas rubricas tinham a seguinte composição:

Outros devedores (curto, médio e longo prazos):

Ministério da Saúde	6.540.745
Serviços Financeiros Postais	5.368.088
Pessoal	5.150.249
Gabinete para os Meios da Comunicação Social	379.598
Outros	<u>11.633.571</u>
	<u>29.072.251</u>

Outros credores (curto prazo):

Serviços Financeiros Postais	84.391.399
Renda de concessão (Nota introdutória)	3.280.214
Pessoal	21.902
Outros	<u>8.021.105</u>
	<u>95.714.620</u>

A conta a receber do Ministério da Saúde respeita a comparticipação de encargos de saúde dos exercícios de 2000 a 2006, no âmbito do plano de saúde dos CTT (Nota 56). No seguimento da cessação do protocolo com o Ministério da Saúde, a Empresa encontra-se em negociação com aquele organismo com vista ao esclarecimento de divergências surgidas quanto ao número de beneficiários abrangidos por este plano de benefícios, de modo a que o pagamento deste saldo seja desbloqueado. Em 31 de Dezembro de 2009 estão por pagar parte dos valores de 2000 a 2006.

De forma a sanar aquelas divergências, foi criado um grupo de trabalho misto entre a ACSS e o IOS/CTT. Com base na documentação preparada e no trabalho desenvolvido foi reconhecida a pretensão dos CTT, encontrando-se em análise uma proposta para o pagamento faseado da mesma.

A conta a receber do pessoal inclui 2.962.244 Euros relativos ao adiantamento da parcela de encargos de saúde suportados pelos empregados dos CTT e de sua conta, a qual é descontada mensalmente nas remunerações dos empregados (2.960.194 Euros em 2008). Adicionalmente, a rubrica inclui 1.059.453 Euros relativos a empréstimos concedidos aos empregados para aquisição de motociclos que se vencem nos anos de 2010 e seguintes.

A conta a receber do Gabinete para Meios da Comunicação Social (Ex. Instituto de Comunicação Social) respeita aos valores a receber desta entidade por serviços de porte pago.

A rubrica “Outros credores” inclui o valor da renda da concessão devida ao Estado (Direcção Geral do Tesouro) de 3.280.214 Euros.

O saldo da rubrica “Serviços Financeiros Postais” representa os valores cobrados no último dia útil do exercício, os quais têm também contrapartida nas disponibilidades apresentadas.

## 56. CUIDADOS DE SAÚDE

No âmbito do Plano de Saúde, até 31 de Dezembro de 2006, altura em que se extinguiu o protocolo existente entre os CTT e o Instituto de Gestão Informática e Financeira da Saúde (IGIF) cessando a responsabilidade da Empresa pelo pagamento de despesas de saúde incorridas pelos beneficiários no Serviço Nacional de Saúde, todos os empregados admitidos na Empresa até à data da sua passagem a sociedade anónima, em 14 de Maio de 1992, incluindo os reformados, não estavam abrangidos pelos esquemas de assistência e benefícios da Segurança Social, os quais eram assegurados pelo Instituto das Obras Sociais, nomeadamente, assistência médica, medicamentosa e hospitalar, meios auxiliares de diagnóstico e serviços de enfermagem, para além de outros benefícios sociais. Adicionalmente, os empregados admitidos posteriormente àquela data, abrangidos pelos esquemas de Segurança Social desde que integrem o regime contributivo para o Instituto das Obras Sociais, têm direito igualmente a usufruir do seu esquema de assistência, e tê-lo-ão posteriormente à data de reforma, desde que continuem a integrar o regime contributivo específico, ficando pela negociação do AE de 2008 excepcionados os que entrarem posteriormente a 31 de Dezembro de 2009 depois de passarem à reforma.

Conforme referido na Nota 23.i), a Empresa adopta as disposições constantes da Directriz Contabilística n.º 19, de 21 de Maio de 1997, relativamente ao registo das suas responsabilidades pelo pagamento de cuidados de saúde, excepto no que se refere aos ganhos e perdas actuariais que, desde 2005, são registados de acordo com o disposto no IAS 19. Para o efeito, são obtidos anualmente estudos actuariais, elaborados por uma entidade independente e especializada, que utiliza o método denominado por "Projected Unit Credit" e pressupostos e bases técnicas e actuariais considerados apropriados e razoáveis, face às condições em presença, os quais, para os estudos reportados a 31 de Dezembro de 2009 e 2008, foram como segue:

	<u>2009</u>	<u>2008</u>
Pressupostos financeiros:		
Taxa de desconto	5,5%	5,0%
Taxa de crescimento salarial	3,0%	3,0%
Taxa de inflação	2,0%	2,0%
Despesas administrativas (% custos médicos)	Valor fixo 6,5%	
Evolução dos custos médicos	4,5%	4,5%



Pressupostos demográficos:

Tábua de mortalidade

TV 88/90

Tábua de invalidez

Swiss Re

Percentagem de casados: na data da reforma, invalidez ou morte, 55% dos participantes masculinos irão incluir o respectivo cônjuge no plano, e 15% dos participantes femininos incluem o cônjuge no plano. Considerou-se que os homens são três anos mais velhos que as respectivas mulheres.

Número de filhos: na data da reforma, invalidez ou morte, os participantes casados terão 1,5 filhos.

De referir que no exercício de 2009, foi alterada a taxa de desconto de 5% para 5,5%, tendo gerado um ganho actuarial de, aproximadamente, 20.000.000 Euros, o qual foi registado por contrapartida da rubrica “Custos diferidos – benefícios de saúde a amortizar” (Nota 51).

Na sequência da cessação do protocolo existente com o Ministério da Saúde, cessaram os subsídios do Estado a partir de 1 de Janeiro de 2007, bem como a responsabilidade da Empresa pelo pagamento de despesas de saúde incorridas pelos beneficiários no Serviço Nacional de Saúde. No exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, os custos com cuidados de saúde foram estimados como segue:

Custo financeiro do ano	15.396.000
Custo com os serviços correntes	5.633.000
Amortização das responsabilidades à data da transição	2.745.000
Amortização de perdas actuariais	1.013.000
Despesas com inactivos	(1.422.000)
	<u>23.365.000</u>

Estes custos foram registados na rubrica “Custos com pessoal – benefícios a empregados”, que apresenta um saldo de 14.418.002 Euros, que se detalha da seguinte forma:

Custos com cuidados de saúde	23.365.000
Reversão da provisão para libertação de posto de trabalho (Nota 46)	(5.752.998)
Redução de responsabilidades assumidas perante trabalhadores (Nota 63)	(3.194.000)
	<u>14.418.002</u>

Em 31 de Dezembro de 2009, as responsabilidades por serviços de saúde estimam-se em 299.454.000 Euros (Nota 51) e encontram-se registadas na rubrica de “Acréscimos de custos”. Adicionalmente, o saldo das responsabilidades por cuidados de saúde à data de transição (1 de Janeiro de 2002) e de ganhos e perdas actuariais diferidos encontram-se registados em custos diferidos, ascendendo a cerca de 56.412.000 Euros (Nota 51).

## 57. INTERESSES MINORITÁRIOS

Em 31 de Dezembro de 2009, os interesses minoritários registados no balanço consolidado e na demonstração consolidada dos resultados do exercício findo naquela data, respeitam à empresa participada EAD, S.A..

---

## 58. IMPOSTOS

A Empresa encontra-se sujeita a impostos sobre os lucros em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas – IRC à taxa normal de 12,5% na parte da matéria colectável que não ultrapasse os 12.500 Euros e 25% na parte excedente, sendo a Derrama fixada a uma taxa máxima de 1,5% do lucro tributável. Em sede deste imposto as empresas CTT, Post Contacto, Payshop, CTT Expresso, Mailtec SGPS, Mailtec TI, DSTS, Equipreste e CTT Gest são tributadas pelo Regime Especial de Tributação de Grupos de Sociedades.

As restantes empresas participadas são tributadas individualmente. A Tourline encontra-se sujeita a impostos sobre os lucros em Espanha, em sede de Impuesto sobre Sociedades (IS) à taxa de 32,5%.

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correcção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos, quando tenha havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais ou estejam em curso inspecções, reclamações, ou impugnações, casos em que, dependendo das circunstâncias, os prazos são prolongados ou suspensos. As declarações fiscais das empresas incluídas na consolidação anteriores a 2008 já foram sujeitas a revisão. Os elementos referentes à Segurança Social podem ser revistos durante um período de cinco anos. O Conselho de Administração entende que eventuais correcções resultantes de revisões/inspecções por parte das autoridades fiscais àquelas declarações de impostos não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras consolidadas em 31 de Dezembro de 2009.

Nos termos do artigo 81º do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas, as empresas incluídas na consolidação encontram-se sujeitas a tributação autónoma sobre um conjunto de encargos às taxas previstas no artigo mencionado.

**(a) Reconciliação da taxa de imposto**

Resultado antes de impostos	72.798.661
Taxa nominal de imposto até 12.500	14%
Taxa nominal de imposto superior a 12.500	26,5%
Imposto esperado	<u>19.290.083</u>
Diferenças permanentes (i)	1.762.888
Ajustamentos à colecta (ii)	820.647
Imposto sobre o rendimento	<u>21.873.618</u>
Taxa efectiva de imposto	<u>30,0%</u>
Imposto corrente (Nota 50)	22.041.265
Imposto diferido do exercício	<u>(167.647)</u>
	<u>21.873.618</u>

(i) No exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, este montante tinha a seguinte composição:

Benefícios fiscais	(2.040.660)
Mais-valias contabilísticas	(434.779)
Mais-valias fiscais	167.990
Equivalência patrimonial (Nota 44)	(43.074)
Amortizações não aceites como custos fiscais (Notas 27 e 44)	7.267.657
Outras situações, líquidas	<u>1.735.275</u>
	6.652.409
Taxa nominal de imposto	26,5%
	<u>1.762.888</u>

(ii) Este montante corresponde a certas despesas tributadas em IRC autonomamente.

O movimento nos impostos diferidos, no exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, foi como segue:

	Saldo inicial	Constituição	Reversão	Saldo final
<b>Activos por impostos diferidos :</b>				
Prejuízos fiscais reportáveis	385.396	40.678	-	426.074
Cuidados de saúde	61.454.560	2.951.570	-	64.406.130
Mais valias diferidas	7.596.671	-	(806.437)	6.790.234
Ajustamentos e provisões	4.924.285	-	(1.455.250)	3.469.035
Responsabilidades assumidas perante trabalhadores (i)	-	9.696.615	(846.410)	8.850.205
Outros	316.878	-	-	316.878
	<u>74.677.790</u>	<u>12.688.863</u>	<u>(3.108.097)</u>	<u>84.258.556</u>
<b>Passivos por impostos diferidos :</b>				
Reavaliações	(5.157.364)	-	255.204	(4.902.160)
Mais-valias suspensas	(1.141.572)	-	27.822	(1.113.750)
Outros	(148.324)	-	470	(147.854)
	<u>(6.447.260)</u>	<u>-</u>	<u>283.496</u>	<u>(6.163.764)</u>

- (i) Conforme referido nas Notas 43 e 53, a Empresa procedeu ao reconhecimento das suas responsabilidades construtivas, perante alguns grupos de trabalhadores, directamente em resultados transitados, por ser entendimento do Conselho de Administração que o registo das mesmas consubstanciam uma regularização não frequente e de grande significado, enquadrável nas definições da Directriz Contabilística nº 8. Desta forma, os activos por impostos diferidos associados ao registo inicial destas responsabilidades, reportada a 1 de

Janeiro de 2009, no montante de 9.696.615 Euros, foram registados também na rubrica de resultados transitados.

#### 59. DISCRIMINAÇÃO DOS COMPONENTES DE CAIXA E SEUS EQUIVALENTES

O detalhe dos componentes de caixa e seus equivalentes em 31 de Dezembro de 2009 e 31 de Dezembro de 2008 era como segue:

	2009	2008
Depósitos a prazo com vencimento inferior a 3 meses	388.745.151	364.056.494
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	72.758.239	152.904.445
Numerário	12.857.042	63.821.697
	<u>474.360.432</u>	<u>580.782.636</u>

#### 60. DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR FUNÇÕES

A demonstração de resultados por funções foi elaborada tendo em consideração o disposto na Directriz Contabilística n.º 20, a qual apresenta um conceito de resultados extraordinários diferente do definido no Plano Oficial de Contabilidade (POC) para preparação da Demonstração dos resultados por naturezas. As reclassificações proporcionam as seguintes diferenças nas diversas naturezas de resultados:

- A rubrica “Custo das prestações de serviços” da demonstração de resultados por funções (“DCRF”) inclui diversas rubricas da demonstração de resultados por naturezas (“DCRN”), nomeadamente: “Fornecimentos e serviços externos” e “Custos com o pessoal”, no que se refere a atendimento nas Estações dos Correios, distribuição (Centros de Distribuição Postal) e produção (Centrais de Correio, Tratamento e Transportes Postais).
- Na rubrica “Outros proveitos e ganhos operacionais” da DCRF encontram-se considerados os valores registados na rubrica “Proveitos suplementares”, “Subsídios à exploração”, “Trabalhos para a própria empresa”, “Outros proveitos e ganhos operacionais” e diversos proveitos das rubricas de “Proveitos e ganhos financeiros” e “Proveitos e ganhos extraordinários” da DCRN.
- O valor da rubrica “Outros custos e perdas operacionais” da DCRF inclui a conta com a mesma designação na DCRN, bem como as “Amortizações do exercício”, “Provisões do exercício” e diversos custos das rubricas de “Custos e perdas financeiros” e “Custos e perdas extraordinários”.
- Determinadas naturezas de custos, nomeadamente, electricidade, água, rendas e alugueres, seguros, conservação e reparação, limpeza, higiene e conforto, vigilância e segurança, combustíveis, aluguer de viaturas, pessoal, foram agrupadas e repartidas por várias áreas de actividade, de acordo com critérios definidos.
- Na rubrica “Perdas em empresas participadas” compreende os ganhos e perdas em empresas participadas e a amortização dos trespasses.

61. OUTRAS INFORMAÇÕES

Em 7 de Abril de 2006, o Banco Internacional do Funchal (BANIF), interpôs contra os CTT – Correios de Portugal, que foram pessoalmente citados em 27 de Junho de 2006, uma acção de processo ordinário pedindo a execução do MoU (princípios de acordo) de constituição do Banco Postal e, subsidiariamente, caso se entenda não exequível esta condenação, a obrigação de indemnizar o BANIF por danos emergentes e lucros cessantes, ascendendo o pedido a 100.000.000 Euros acrescido de juros vincendos. Sendo certo que o consultor legal da Empresa entende pouco provável, numa classificação a três níveis, de pouco a muito provável, que os pedidos deduzidos pelo BANIF sejam julgados procedentes, decidiu-se não constituir qualquer provisão para este fim. De referir de igual modo que o período de exercício de direito de preferência a exercer pela Caixa Geral de Depósitos cessou em Janeiro de 2008.

62. ADIANTAMENTO DE CLIENTES

A rubrica de adiantamento de clientes refere-se essencialmente aos valores recebidos do Centro Nacional de Pensões, cuja data de liquidação aos respectivos pensionistas irá ocorrer em Janeiro de 2010.

63. OUTROS BENEFÍCIOS A EMPREGADOS

Conforme referido nas Notas 43 e 53, a Empresa identificou no exercício de 2009 um conjunto de benefícios de longo prazo dos seus empregados, que passou a provisionar a partir de 2009, como segue:

(i) Prémio de jubileu

Os CTT pagam um prémio a cada empregado que se aposente ao seu serviço. Este prémio foi criado por decisão do Conselho de Administração em funções do exercício de 1989, sendo periodicamente actualizado. A responsabilidade em 31 de Dezembro de 2008 e 2009 foi determinada com base num estudo actuarial preparado por uma entidade independente. O movimento do exercício foi como segue:

Saldo inicial (Nota 53)	7.602.000
Custos dos serviços correntes	727.000
Pagamento de benefícios	(379.000)
Ganhos actuariais	(492.000)
	-----
Saldo em 31 de Dezembro de 2009 (Nota 51)	7.458.000
	=====

(ii) Benefício relativo ao pagamento da taxa de assinatura telefónica

Os CTT assumiram, no momento da cisão que deu origem à Portugal Telecom, a obrigação construtiva de pagar a taxa de assinatura telefónica a um conjunto de reformados. Em 31 de Dezembro de 2008 e 2009, este benefício abrangia a seguinte população:

	<u>2009</u>	<u>2008</u>
Reformados	9.166	9.595
	=====	=====

O valor da responsabilidade foi determinado por actuários independentes, como segue:

Saldo inicial (Nota 53)	17.541.000
(Proveitos)/Custos dos serviços correntes	(50.000)
Pagamento de benefícios	(1.7690.000)
	-----
Saldo em 31 de Dezembro de 2009 (Nota 51)	15.722.000
	=====

(iii) Pensão por acidente

Os CTT assumiram a responsabilidade pelo pagamento de pensões vitalícias a empregados feridos em acidentes ao seu serviço, ou aos cônjuges sobreviventes. Esta responsabilidade resulta do facto de os empregados abrangidos pelo regime da Caixa Geral de Aposentação não terem seguro de acidentes de trabalho, tendo esta responsabilidade sido assumida pela Empresa. Em 31 de Dezembro de 2009 e 2008, havia 69 e 71 pensionistas, respectivamente, abrangidos por este regime.

O valor da responsabilidade foi determinado por actuários independentes, como segue:

Saldo inicial (Nota 53)	8.007.000
(Proveitos)/Custos dos serviços correntes	(374.000)
Pagamento de benefícios	(414.000)
	-----
Saldo em 31 de Dezembro de 2009 (Nota 51)	7.219.000
	=====

(iv) Subsídio mensal vitalício para deficientes a cargo

Os CTT pagam subsídios mensais vitalícios aos descendentes deficientes de empregados da Empresa. O valor da responsabilidade foi determinado por actuários independentes, como segue:

Saldo inicial (Nota 53)	3.441.000
(Proveitos)/Custos dos serviços correntes	(352.000)
Pagamento de benefícios	(91.000)
	-----
Saldo em 31 de Dezembro de 2009 (Nota 51)	2.998.000
	=====

Os pressupostos actuariais e financeiros utilizados no cálculo destas responsabilidades foram os mesmos que os utilizados na avaliação actuarial do plano médico dos CTT (Nota 56).

#### 64. TRANSIÇÃO PARA O SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA

O Decreto-Lei n.º 158/2009, de 13 de Julho aprova a criação do novo Sistema de Normalização Contabilística (“SNC”), revogando o POC, normativo contabilístico actualmente em vigor. A aplicação do SNC é obrigatória para os exercícios que se iniciem em ou após 1 de Janeiro de 2010 e obriga à apresentação de informação comparativa relativa ao exercício de 2009.

Assim, a Empresa irá aplicar o SNC para o exercício de 2010 na preparação das suas demonstrações financeiras individuais, pelo que terá de proceder à reexpressão das demonstrações financeiras do exercício de 2009, de acordo com as Normas Contabilísticas de Relato Financeiro (NCRF) em vigor à data de 31 de Dezembro de 2010. Nas suas demonstrações financeiras consolidadas, a partir de 2010, a Empresa decidiu adoptar as IAS/IFRS tal como adoptadas pela União Europeia.

A Empresa ainda está a avaliar os impactos da adopção do SNC ao nível dos resultados do exercício e do capital próprio, bem como o impacto nas suas políticas de gestão do capital e distribuição de dividendos. Assim, tendo por base a análise efectuada até à data, é expectativa do Conselho de Administração que, em termos qualitativos, os efeitos nas demonstrações financeiras da Empresa sejam essencialmente nas seguintes rubricas:

- Anulação de activos incorpóreos que, segundo o SNC, não cumprem com os requisitos para serem capitalizados;
- Reclassificações de activos tangíveis para intangíveis ou vice-versa, consoante o nível de identificabilidade dos softwares;
- Interrupção da amortização periódica e sistemática do *goodwill*, que passa a ser sujeito a testes anuais de imparidade, ou sempre que surjam indícios da mesma;
- Reclassificação de activos tangíveis para propriedades de investimento ou activos não correntes detidos para venda;
- Amortizações por duodécimos, por oposição às amortizações anuais;
- Anulação de existências e custos diferidos que não cumprem o conceito de activo definido na estrutura conceptual do SNC;
- Registo dos ACE’s pelo método de equivalência patrimonial nas contas individuais. Nas contas consolidadas, será efectuada a consolidação proporcional;
- Reconhecimento de contas a receber e pagar pelo valor descontado;
- Desreconhecimento do custo diferido referente ao apuramento das responsabilidades por cuidados de saúde na data da transição para a DC 19;
- Especialização dos prémios a pagar ao pessoal, por oposição às gratificações de balanço;
- Relevação contabilística de acordos que em substância se configuram como locações financeiras;

- Reclassificação dos proveitos diferidos com subsídios para uma rubrica de capital próprio;
- Reclassificação dos resultados extraordinários para resultados operacionais;
- Reclassificação dos custos e proveitos financeiros decorrentes da aplicação do método de equivalência patrimonial para custos operacionais.

O efeito dos impactos das alterações de políticas contabilísticas decorrentes da adopção do SNC será registado em resultados transitados, podendo, consoante a sua magnitude, afectar significativamente os rácios e as políticas futuras de distribuição de resultados da Empresa, sendo de destacar desde já o efeito do desreconhecimento dos custos diferidos relativos ao apuramento das responsabilidades por cuidados de saúde na data de adopção da DC 19, que se estima conduzir a uma redução do activo e dos capitais próprios de, aproximadamente, 29.500.000 Euros.

O DIRECTOR DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE E FINANÇAS

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



## ANEXO I – RELATÓRIO DE GOVERNO DA SOCIEDADE

### Índice

0	Declaração de cumprimento	226
0.1	Estrutura	226
0.2	Declaração de conformidade	230
0.3	Resolução do Conselho de Ministros nº 49/2007	233
1	Divulgação da informação	236
1.1	Estrutura organizacional do Grupo	236
1.2	Estrutura accionista	244
1.3	Política de dividendos	244
1.4	Auditores	245
1.5	Remunerações dos administradores	246
1.6	Outras informações relativas ao órgão de administração	248
2	Órgãos sociais	249
2.1	Assembleia Geral	249
2.2	Conselho de Administração	250
2.3	Conselho Fiscal e Revisor Oficial de Contas	254
2.4	Comissão de vencimentos	256
3	Exercício do direito de voto e representação dos accionistas	256
4	Regras societárias	257
4.1	Código de Ética	257
4.2	Regime jurídico aplicável	259
5	Sistema de gestão e controlo de riscos	260
5.1	Principais factores de risco inerentes aos negócios do Grupo CTT	260
5.2	Controlo interno	266
6	Recursos humanos	270
7	Fundo de pensões	272
8	Sistemas de informação	272
9	Investigação e desenvolvimento	273
10	Relações com investidores	273
11	Relações com fornecedores	275
12	Relação com o cliente	278
13	Responsabilidade social	279
14	Sustentabilidade	280
15	Compromisso com a Excelência na Gestão / Contratos de gestão	285
16	Currículos dos membros do Conselho de Administração	289

A estrutura deste relatório está conforme orientação do accionista – “Um compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT”. Os títulos 11 a 14, assinalados com \*, foram introduzidos para assegurar a conformidade com a RCM nº 49/2007.

## 0 Declaração de cumprimento

### 0.1 Estrutura

O conteúdo do Relatório de Governo da Sociedade obedece ao estabelecido pelo accionista no documento “Um compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT” e à Resolução do Conselho de Ministros (RCM) nº 49/2007, de 28 de Março, que aprovou os princípios de bom governo das empresas do Sector Empresarial do Estado.

Como os CTT não estão no mercado de capitais, dado que as suas acções são detidas na totalidade pelo accionista único – Estado, não se lhes aplica o Regulamento n.º 1/2010 da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), que revoga o Regulamento n.º 1/2007. Atentos às melhores práticas e certos que a informação é fundamental para assegurar a transparência, o rigor e a integridade do governo da sociedade, os CTT adoptam a maioria das recomendações do Código de Governo das Sociedades<sup>a</sup> divulgadas pela CMVM, com essas limitações. O conteúdo do presente relatório segue a orientação do accionista, com sequência e numeração distinta do estabelecido no Anexo I do Regulamento da CMVM.

De seguida indicam-se os capítulos do Relatório de Governo da Sociedade que correspondem às Recomendações da CMVM. Por ser uma sociedade fechada dispensamo-nos de transcrever na íntegra o conteúdo das mesmas quando não aplicáveis.

Recomendação da CMVM	Adopção	Capítulo
<b>I. ASSEMBLEIA GERAL</b>		
<b>I.1 MESA DA ASSEMBLEIA GERAL</b>		
I.1.1. O Presidente da mesa da Assembleia Geral deve dispor de recursos humanos e logísticos de apoio que sejam adequados às suas necessidades, ...	Sim	2.1
I.1.2. A remuneração do Presidente da mesa da Assembleia geral deve ser divulgada no relatório anual sobre o Governo da Sociedade.	Sim	2.1
<b>I.2 PARTICIPAÇÃO NA ASSEMBLEIA</b>		
I.2.1 A antecedência imposta para a recepção, pela mesa, das declarações de depósito ou bloqueio das acções...	n.a. <sup>(1)</sup>	-
I.2.2 Em caso de suspensão da reunião da Assembleia Geral, a sociedade não deve obrigar ao bloqueio durante todo o período...	n.a. <sup>(1)</sup>	-
<b>I. 3. VOTO E EXERCÍCIO DO DIREITO DE VOTO</b>		
I.3.1. As sociedades não devem prever qualquer restrição estatutária ao voto por correspondência...	Não	3
I.3.2. O prazo estatutário de antecedência para a recepção da declaração de voto emitida por correspondência...	Não	3
I.3.3. As sociedades devem assegurar a proporcionalidade entre os direitos de voto e a participação accionista, ...	n.a. <sup>(1)</sup>	-

<sup>a</sup> Código de Governo das Sociedades disponível em [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt)

Recomendação da CMVM	Adopção	Capítulo
<b>I.4 QUÓRUM DELIBERATIVO</b>		
As sociedades não devem fixar um quórum deliberativo superior ao previsto por lei.	n.a. <sup>(1)</sup>	-
<b>I.5. ACTAS E INFORMAÇÃO SOBRE DELIBERAÇÕES ADOPTADAS.</b>		
Extractos de acta das reuniões da Assembleia Geral, ou documentos de conteúdo equivalente, devem ser disponibilizados aos accionistas no sítio na Internet da sociedade, ...	Não	-
<b>I.6. MEDIDAS RELATIVAS AO CONTROLO DAS SOCIEDADES</b>	n.a. <sup>(1)</sup>	-
<b>II. ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO E FISCALIZAÇÃO</b>		
<b>II.1. TEMAS GERAIS</b>		
<b>II.1.1. ESTRUTURA E COMPETÊNCIA</b>		
<b>II.1.1.1.</b> O órgão de administração deve avaliar no seu relatório anual sobre o Governo da Sociedade o modelo adoptado, identificando eventuais constrangimentos ao seu funcionamento e propondo medidas de actuação que, no seu juízo, sejam idóneas para os superar.	Não	-
<b>II.1.1.2.</b> As sociedades devem criar sistemas internos de controlo e gestão de riscos, ...	Sim	5
<b>II.1.1.3.</b> O órgão de administração deve assegurar a criação e funcionamento dos sistemas de controlo interno e de gestão de riscos, cabendo ao órgão de fiscalização a responsabilidade pela avaliação do funcionamento destes sistemas e propor o respectivo ajustamento às necessidades da sociedade.	Sim	2.3 e 5
<b>II.1.1.4.</b> As sociedades devem, no relatório anual sobre o Governo da Sociedade: i) identificar os principais riscos económicos, financeiros e jurídicos a que a sociedade se expõe no exercício da actividade; ii) descrever a actuação e eficácia do sistema de gestão de riscos.	Sim	5
<b>II.1.1.5.</b> Os órgãos de administração e fiscalização devem ter regulamentos de funcionamento os quais devem ser divulgados no sítio na Internet da sociedade.	Sim <sup>(*)</sup>	2.2
<b>II.1.2 INCOMPATIBILIDADES E INDEPENDÊNCIA</b>	n.a. <sup>(2)</sup>	-
<b>II.1.3 ELEGIBILIDADE E NOMEAÇÃO</b>		
<b>II.1.3.1.</b> Consoante o modelo aplicável, o Presidente do Conselho Fiscal, ... deve ... possuir as competências adequadas ao exercício das respectivas funções.	Sim	2.3
<b>II.1.3.2.</b> O processo de selecção de candidatos a administradores não executivos...	n.a. <sup>(2)</sup>	-
<b>II.1.4 POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES</b>	Não	-
<b>II.1.5. REMUNERAÇÃO</b>		
<b>II.1.5.1.</b> A remuneração dos membros do órgão de administração deve ser estruturada de forma a permitir o alinhamento dos interesses daqueles com os interesses de longo prazo da sociedade, basear-se em avaliação de desempenho e desincentivar a assunção excessiva de riscos. Para este efeito, as remunerações devem ser estruturadas, nomeadamente, da seguinte forma:	Sim	0.3 e 1.5
(i) A remuneração dos administradores que exerçam funções executivas deve integrar uma componente variável cuja determinação dependa de uma avaliação de desempenho, realizada pelos órgãos competentes da sociedade, de acordo com critérios mensuráveis pré-determinados, que considere o real crescimento da empresa e a riqueza efectivamente criada para os accionistas, a sua sustentabilidade a longo prazo e os riscos assumidos, bem como o cumprimento das regras aplicáveis à actividade da empresa.	Sim	0.3 e 1.5
(ii) A componente variável da remuneração deve ser globalmente razoável em relação à componente fixa da remuneração, e devem ser fixados limites máximos para todas as componentes.	Sim	0.3 e 1.5
(iii) Uma parte significativa da remuneração variável deve ser diferida por um período não inferior a três anos, e o seu pagamento deve ficar dependente da continuação do desempenho positivo da sociedade ao longo desse período.	Sim	1.5
(iv) Os membros do órgão de administração não devem celebrar contratos, quer com a sociedade, quer com terceiros, que tenham por efeito mitigar o risco inerente à variabilidade da remuneração que lhes for fixada pela sociedade.	Sim <sup>(4)</sup>	1.5

(\*) – no caso do Conselho de Administração

Recomendação da CMVM	Adopção	Capítulo
(v) Até ao termo do seu mandato, devem os administradores executivos manter as acções da sociedade...	n.a. <sup>(1)</sup>	-
(vi) Quando a remuneração variável compreender a atribuição de opções...	n.a. <sup>(1)</sup>	-
(vii) Devem ser estabelecidos os instrumentos jurídicos adequados para que a compensação estabelecida para qualquer forma de destituição sem justa causa de administrador não seja paga se a destituição ou cessação por acordo é devida a desadequado desempenho do administrador.	Sim <sup>(4)</sup>	1.5
(viii) A remuneração dos membros não executivos do órgão de administração...	n.a. <sup>(2)</sup>	-
II.1.5.2. A declaração sobre a política de remunerações dos órgãos de administração e fiscalização a que se refere o artigo 2.º da Lei n.º 28/2009, de 19 de Junho, deve, ...	n.a. <sup>(3)</sup>	-
II.1.5.3. A declaração sobre a política de remunerações a que se refere o art. 2.º da Lei n.º 28/2009 deve abranger igualmente ...	n.a. <sup>(3)</sup>	-
II.1.5.4. Deve ser submetida à Assembleia Geral a proposta relativa à aprovação de planos de atribuição de acções...	n.a. <sup>(1)</sup>	-
II.1.5.6. Pelo menos um representante da Comissão de Remunerações deve estar presente nas Assembleias Gerais de accionistas.	n.a.	-
II.1.5.7. Deve ser divulgado, no relatório anual sobre o Governo da Sociedade, o montante da remuneração recebida, de forma agregada e individual, em outras empresas do Grupo e os direitos de pensão adquiridos no exercício em causa. <sup>b</sup>	n.a. <sup>(5)</sup>	-
<b>II.2. CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO</b>		
II.2.1. Dentro dos limites estabelecidos por lei para cada estrutura de administração e fiscalização, e salvo por força da reduzida dimensão da sociedade, o Conselho de Administração deve delegar a administração quotidiana da sociedade, devendo as competências delegadas ser identificadas no relatório anual sobre o Governo da Sociedade.	Sim	1.1
II.2.2. O conselho de administração deve assegurar que a sociedade actua de forma consentânea com os seus objectivos, não devendo delegar a sua competência, designadamente, no que respeita a: i) definir a estratégia e as políticas gerais da sociedade; ii) definir a estrutura empresarial do grupo; iii) decisões que devam ser consideradas estratégicas devido ao seu montante, risco ou às suas características especiais.	Sim	2.2
II.2.3. Caso o Presidente do Conselho de Administração exerça funções executivas, o Conselho de Administração deve encontrar mecanismos eficientes de coordenação dos trabalhos dos membros não executivos...	n.a. <sup>(2)</sup>	-
II.2.4. O relatório anual de gestão deve incluir uma descrição sobre a actividade desenvolvida pelos administradores não executivos...	n.a. <sup>(2)</sup>	-
II.2.5. A sociedade deve explicitar a sua política de rotação dos pelouros no Conselho de Administração, designadamente do responsável pelo pelouro financeiro, e informar sobre ela no relatório anual sobre o Governo da Sociedade.	Sim. <sup>(6)</sup>	2.2
<b>II.3. ADMINISTRADOR DELEGADO, COMISSÃO EXECUTIVA E CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVO</b>		
II.3.1. Os administradores que exerçam funções executivas, quando solicitados por outros membros dos órgãos sociais, devem prestar, em tempo útil e de forma adequada ao pedido, as informações por aqueles requeridas.	Sim	-
II.3.2. O presidente da Comissão Executiva deve remeter...	n.a. <sup>(2)</sup>	-
II.3.3. O presidente do Conselho de Administração executivo deve remeter ao presidente do Conselho Geral e de Supervisão e ao Presidente da comissão para as matérias financeiras, ...	n.a. <sup>(2)</sup>	-
<b>II.4. CONSELHO GERAL E DE SUPERVISÃO, COMISSÃO PARA AS MATÉRIAS FINANCEIRAS, COMISSÃO DE AUDITORIA E CONSELHO FISCAL</b>		
II.4.1. O Conselho Geral e de Supervisão...	n.a. <sup>(2)</sup>	-

<sup>b</sup> A presente recomendação manter-se-á até à entrada em vigor dos deveres de prestação de informação previstos nas alíneas c) e d) do artigo 3º do Regulamento da CMVM nº 1/2010.

Recomendação da CMVM	Adopção	Capítulo
II.4.2. Os relatórios anuais sobre a actividade desenvolvida pelo ... Conselho Fiscal devem ser objecto de divulgação no sítio da internet da sociedade, em conjunto com os documentos de prestação de contas.	Sim	-
II.4.3. Os relatórios anuais sobre a actividade desenvolvida pelo ... Conselho Fiscal devem incluir a descrição sobre a actividade de fiscalização desenvolvida referindo, nomeadamente, eventuais constrangimentos deparados.	Sim	-
II.4.4. O ... Conselho Fiscal ... deve representar a sociedade, para todos os efeitos, junto do Auditor Externo, competindo-lhe, designadamente, propor o prestador destes serviços, a respectiva remuneração, zelar para que sejam asseguradas, dentro da empresa, as condições adequadas à prestação dos serviços, bem assim como ser o interlocutor da empresa e o primeiro destinatário dos respectivos relatórios.	Não	-
II.4.5. O ... Conselho Fiscal, ... deve anualmente avaliar o Auditor Externo e propor à Assembleia Geral a sua destituição sempre que se verifique justa causa para o efeito.	Não	-
II.4.6. Os serviços de auditoria interna e os que velem pelo cumprimento das normas aplicadas à sociedade (serviços de <i>compliance</i> ) devem reportar funcionalmente ... ao Conselho Fiscal, independentemente da relação hierárquica que esses serviços mantenham com a administração executiva da sociedade.	Não	-
<b>II.5. COMISSÕES ESPECIALIZADAS</b>		
II.5.1. Salvo por força da reduzida dimensão da sociedade, o Conselho de Administração ... deve criar as comissões que se mostrem necessárias ...	n.a. <sup>(2)</sup>	-
II.5.2. Os membros da Comissão de Remunerações ou equivalente devem ser independentes relativamente aos membros do órgão de administração e incluir pelo menos um membro com conhecimentos e experiência em matérias de política de remuneração.	Sim	2.4
II.5.3. Não deve ser contratada para apoiar a Comissão de Remunerações no desempenho das suas funções qualquer pessoa singular ou colectiva que preste ou tenha prestado, nos últimos três anos, serviços a qualquer estrutura na dependência do Conselho de Administração, ao próprio Conselho de Administração da sociedade ou que tenha relação actual com consultora da empresa. Esta recomendação é aplicável igualmente a qualquer pessoa singular ou colectiva que com aquelas se encontre relacionada por contrato de trabalho ou prestação de serviços.	Sim	-
II.5.4. Todas as comissões devem elaborar actas das reuniões que realizem.	Sim	-
<b>III. INFORMAÇÃO E AUDITORIA</b>		
<b>III.1 DEVERES GERAIS DE INFORMAÇÃO</b>		
III.1.1. As sociedades devem assegurar a existência de um permanente contacto com o mercado, respeitando o princípio da igualdade dos accionistas e prevenindo as assimetrias no acesso à informação por parte dos investidores. Para tal deve a sociedade manter um Gabinete de Apoio ao Investidor.	n.a. <sup>(2)</sup>	-
III.1.2. A seguinte informação disponível no sítio da internet da sociedade deve ser divulgada em inglês:	Parcial	-
a) A firma, a qualidade de sociedade aberta, a sede e os demais elementos mencionados no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais;		
b) Estatutos;		
c) Identidade dos titulares dos órgãos sociais e do representante para as relações com o mercado;		
d) Gabinete de Apoio ao Investidor, respectivas funções e meios de acesso;	n.a.	
e) Documentos de prestação de contas;	Sim	
f) Calendário semestral de eventos societários;		
g) Propostas apresentadas para discussão e votação em Assembleia Geral;		
h) Convocatórias para a realização de Assembleia Geral.		
III.1.3. As sociedades devem promover a rotação do auditor ao fim de dois ou três mandatos, conforme sejam respectivamente de quatro ou três anos. A sua manutenção além deste período deverá ser fundamentada num parecer específico do órgão de fiscalização que pondere expressamente as condições de independência do auditor e as vantagens e os custos da sua substituição.	Não	-

Recomendação da CMVM	Adopção	Capítulo
III.1.4. O auditor externo deve, no âmbito das suas competências, verificar a aplicação das políticas e sistemas de remunerações, a eficácia e o funcionamento dos mecanismos de controlo interno e reportar quaisquer deficiências ao órgão de fiscalização da sociedade.	Sim	5
III.1.5. A sociedade não deve contratar ao auditor externo, nem a quaisquer entidades que com eles se encontrem em relação de participação ou que integrem a mesma rede, serviços diversos dos serviços de auditoria. Havendo razões para a contratação de tais serviços – que devem ser aprovados pelo órgão de fiscalização e explicitadas no seu relatório anual sobre o Governo da Sociedade – eles não devem assumir um relevo superior a 30% do valor total dos serviços prestados à sociedade.	Não	-
<b>IV. CONFLITOS DE INTERESSES</b>		
<b>IV.1. RELAÇÕES COM ACCIONISTAS</b>	n.a. <sup>(1)</sup>	

**Notas:**

n.a. – não aplicável.

(1) os CTT são uma empresa fechada (empresa pública).

(2) o modelo de sociedade aprovado pelo accionista para os CTT é o latino que integra um Conselho de Administração, um Conselho Fiscal e um Revisor Oficial de Contas (ROC).

(3) a Comissão de Vencimentos está limitada por despacho conjunto dos Secretário de Estado do Tesouro e Finanças e Secretário de Estado Adjunto das Obras Públicas e Comunicações.

(4) ao Conselho de Administração aplicam-se as regras do Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei nº 71/2007, de 27 de Março.

(5) Os administradores não auferem estas regalias.

(6) Em todos os mandatos o administrador financeiro tem rodado.

**0.2 Declaração de conformidade**

Os CTT não estão no mercado de capitais, pelo que não se lhes aplicam as recomendações da CMVM. Os CTT adoptam todas as recomendações do Relatório nº 28/2003 – 2ª Secção do Tribunal de Contas.

Na Assembleia Geral Anual dos CTT, realizada em 28 de Abril de 2008, foi eleito o Conselho de Administração (CA) do Grupo CTT e aprovadas as orientações para o mandato 2008-2010.

O CA promove a orientação de estabelecer e implementar regras societárias, alinhadas com as melhores práticas nacionais e internacionais, visando responder às necessidades de responsabilização, de transparência e de qualidade das práticas internas e de divulgação, clara e atempada, da informação relevante sobre a actividade da empresa.

**Destacam-se:**

- Estabelecimento e divulgação da Política de Qualidade do Grupo CTT, tendo em vista promover as melhores práticas no trabalho e uma cultura empresarial de responsabilidade e profissionalismo;

- Elaboração do Relatório de Governo da Sociedade (incluído em todos os Relatórios e Contas publicados desde 2005);
- Elaboração do Relatório de Sustentabilidade em anexo ao Relatório e Contas anual (incluído pela primeira vez no Relatório e Contas de 2006);
- Elaboração do Código de Ética (em Fevereiro de 2006) que contempla os valores e normas de conduta que o Grupo CTT, os seus responsáveis e demais trabalhadores devem observar; o mesmo foi distribuído individualmente a cada um; criação da Comissão de Ética;
- Identificação dos principais factores de risco inerente aos negócios do Grupo CTT e das unidades responsáveis pela sua gestão, que para o desempenho dessa missão devem contar com a cooperação de todos os trabalhadores;
- Identificação dos *financial officers* das empresas do Grupo CTT, responsáveis por assegurar a protecção, equilíbrio e preservação dos interesses dos *stakeholders*;
- Elaboração e divulgação da Carta de Higiene, Segurança e Ergonomia do Trabalho;
- Aprovação e divulgação da Política de Ambiente para o Grupo CTT que vincula toda a Empresa ao cumprimento dos princípios do Desenvolvimento Sustentável, assumindo a vertente ambiental como parte integrante da estratégia e prática empresariais;
- Aprovação do Manual de Políticas e Procedimentos Contabilísticos e Orçamentais do Grupo CTT que define os princípios, critérios e procedimentos contabilísticos e de consolidação a adoptar pelas empresas do Grupo.

De acordo com as melhores práticas empresariais, o CA empreendeu em 2008 e 2009 as seguintes acções:

- Designação do secretário da sociedade, aprovação do Regulamento do Conselho de Administração e do modelo de Regulamento de CE – Comissão Executiva (para as empresas participadas), atribuição de responsabilidades entre os cinco membros do CA, todos eles executivos, em termos de negócios, unidades organizativas dos CTT e empresas, reajustamentos orgânicos considerados necessários para dar resposta às orientações do accionista e nomeação de novos responsáveis, promovendo a igualdade de oportunidades entre os mais jovens e os mais experientes, entre homens e mulheres;
- Aprovação dos Regulamentos para os CA e CE da CTT Expresso, da Mailtec Holding e da Tourline Express Mensajería;

- 
- Alteração da política de atribuição de viaturas em termos de responsabilidades, racionalização do tipo de viaturas, com extensão do período de aluguer (AOV) e redução da quilometragem e inerente limite de combustível;
  - Celebração de contratos de gestão entre CTT (accionista) e os administradores executivos das subsidiárias;
  - Celebração dos contratos de objectivos com os responsáveis directamente dependentes do CA/CTT;
  - Criação da responsabilidade *compliance* com representação orgânica e identificados os *compliance officers*;
  - Lançamento do projecto integrado de luta contra a pobreza e exclusão social;
  - Criação de três comissões especializadas: Comissão de Comunicação, Comissão de Gestão Imobiliária e Comissão de Crédito (*vide* 1.1 *infra*);
  - Criação da Unidade de Gestão de Serviços Partilhados e aprovação dos Regulamentos da Comissão de Gestão e da Comissão Executiva (*idem*);
  - Celebração, em Abril de 2009, dos contratos de gestão para o mandato entre o accionista e os administradores do Grupo CTT;
  - Realização de *workshops* envolvendo o CA e a Alta Direcção para reflexão estratégica sobre as perspectivas de desenvolvimento do Grupo CTT no horizonte 2012 no contexto da liberalização total;
  - Aprovação dos modelos de governo dos serviços de tecnologias de informação (em Junho de 2009) e de recursos humanos;
  - Constituição, em 12 de Novembro de 2009, da empresa Correio Expresso de Moçambique, cujo capital social é detido 50% pelos CTT e 50% pela Empresa Nacional de Correios de Moçambique, e iniciará funções no 1º semestre de 2010;
  - Implementação de medidas no âmbito da prevenção e combate ao branqueamento de capitais;
  - Nomeação (em Fevereiro de 2010) da Comissão Executiva da Unidade de Gestão de Serviços Partilhados constituída por quatro elementos;
  - Aprovação (em Fevereiro de 2010) do Manual de Investimentos para o Grupo CTT e criação do Comité de Investimento composto pelos responsáveis das unidades corporativas Estratégia e Desenvolvimento (que coordena), Planeamento e Controlo e Finanças Corporativas.



Os CTT publicam anualmente o seu Relatório e Contas, que inclui informação detalhada sobre a empresa e é divulgado no seu *website* ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)). Desde 2006 são também publicados Relatórios e Contas semestrais.

### **0.3 Resolução do Conselho de Ministros nº 49/2007**

A Resolução do Conselho de Ministros (RCM) nº 49/2007, de 28 de Março, aprovou os princípios de bom governo das empresas do Sector Empresarial do Estado.

Na tabela seguinte apresenta-se o grau de cumprimento dos princípios definidos na RCM e o capítulo do Relatório e Contas, ou dos respectivos Anexo I – Relatório de Governo da Sociedade e Anexo II – Relatório de Sustentabilidade, onde se descrevem as medidas adoptadas.

Princípios de bom governo (RCM nº49/2007)	Aplicado	Capítulo do Relatório/Anexo I ou II
1 – Missão, objectivos e políticas da empresa	Sim	6
2 – Regulamentos internos e externos a que a empresa está sujeita	Sim	Anexo I – 1.2, 4.1 e 4.2
3 – Informação sobre transacções relevantes com entidades relacionadas	Sim	17 – Notas 16 e) e 25 18 – Notas 32, 47, 50, 54 e 55
4 – Informação sobre outras transacções	Sim	12, Anexo I – 11 e Anexo II – 2.2
Procedimentos adoptados em matéria de aquisição de bens e serviços		Anexo I – 11
Lista dos principais fornecedores		
5 – Identificação do modelo de governo e dos membros dos órgãos sociais	Sim	Anexo I – 1.1, 2 e 16 e Anexo II – 1.3 e 1.4
a) membros dos órgãos sociais, funções e responsabilidades		Anexo I – 1.4
b) auditor externo		
6 – Remunerações dos membros dos órgãos sociais (informação detalhada em tabela própria a seguir)	Sim	17 – Nota 43 18 – Nota 39 Anexo I – 1.5
7 – Análise de sustentabilidade nos domínios económico, social e ambiental	Sim	6 e Anexo II – 1.1
a) Estratégias adoptadas		1, 2, 6.10 e 14 e Anexo I – 15
b) Grau de cumprimento das metas		1, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 e Anexo II
c) Políticas prosseguidas para garantir a eficiência económica, financeira, social e ambiental		Anexo I – 5.1 e Anexo II – 1.5
d) Principais factores de risco inerentes ao negócio		12, Anexo I – 13 e Anexo II – 2.5, 2.6 e 3
e) Responsabilidade social		11, 12, Anexo I – 1.2, 1.3, 11, 12, 13 e 14 e Anexo II – 2 e 3
f) Desenvolvimento sustentável		5, 8, Anexo I – 12 e Anexo II – 2.3.1
g) Serviço público e satisfação das necessidades da colectividade		10 e Anexo I – 8 e 9
h) Investigação, inovação e desenvolvimento e novas tecnologias		1, 15 e Anexo II – 3.1.3 e 5
i) Planos de acção para o futuro		
8 – Cumprimento dos princípios de bom governo	Sim	Anexo I – 0.2 e 0.3
9 – Código de Ética	Sim	Anexo I – 4.1 e Anexo II – 1.2
10 – Sistemas de controlo	Sim	Anexo I – 5.2
11 – Conflitos de interesses	Sim	Anexo I – 1.6, 4.1 e 5.2
12 – Provedor do cliente	Sim	4 e Anexo I – 1.1

As tabelas seguintes procedem à discriminação do estatuto remuneratório dos órgãos sociais, conforme orientações da RCM.

Mesa da Assembleia Geral
Presidente: senha de presença no valor de €580 (1).
Vice-presidente: senha de presença no valor de €390 (1).
Secretário: senha de presença no valor de €290 (1).

(1) Vide 2.1

Conselho de Administração
<p>0 – Todos os administradores são executivos</p> <p>1 – Remuneração anual dos administradores</p> <p>a) Remuneração base/fixa:</p> <p>Presidente - €14 300 x 14 = €200 200; vice-presidente - €12 870 x 14 = €180 180; cada vogal - €12 155 x 14 = €170 170 (2).</p> <p>b) Prémios de gestão - pela primeira vez nos últimos 5 anos na sequência do cumprimento dos objectivos anuais de 2008 constantes no contrato de gestão, foi atribuída uma remuneração variável correspondente a 24% da remuneração fixa anual: Presidente - €48 048; vice-presidente - €43 243,2; cada vogal (3) - €40 840,8 (1).</p> <p>c) Outros – não há (2)</p> <p>2 – Outras regalias e compensações</p> <p>a) Gastos de utilização de telemóvel de serviço: até ao montante máximo mensal de €250 por administrador (2).</p> <p>b) Viatura de serviço – até ao limite de renda mensal de € 1 350, incluindo seguro e manutenção: presidente – Mercedes S 320 CDI (propriedade da empresa, adquirido em 2004); vice-presidente - Mercedes C 220 CDI de 2009 e os 3 administradores – 3 Audi 6 2.0 TDI de 2009, em regime de AOV (2).</p> <p>c) Combustível da viatura: até ao limite de 350 litros por mês por administrador (2).</p> <p>d) Subsídio de deslocação – não há (2).</p> <p>e) Subsídio de refeição: o CA decidiu não auferir subsídio de refeição face ao conteúdo do Relatório nº 28/2003 – 2ª Secção do Tribunal de Contas (2).</p> <p>f) Outros – não há (2)</p> <p>3 – Encargos com benefícios sociais</p> <p>a) Segurança social obrigatória: aos administradores aplica-se a lei geral.</p> <p>b) Seguros de saúde: não há, embora o vice-presidente tenha optado por aderir ao sistema de complementos de benefício de saúde em vigor na empresa, nos termos da deliberação da comissão de vencimentos; outro administrador aufere, enquanto quadro da empresa, do sistema em vigor para os trabalhadores da empresa (2).</p> <p>c) Seguros de vida / acidentes pessoais: nos termos em vigor no Grupo, conforme deliberação da comissão de vencimentos (2).</p> <p>d) Outros – não há (2).</p>

(2) Vide 1.5 e 2.2

<b>Estatuto Remuneratório do Conselho de Administração (continuação)</b>
<p>4 – Informações adicionais</p> <p>a) Opção pelo vencimento de origem: não.</p> <p>b) Regime de Segurança Social: Presidente e três outros Administradores – regime geral; outro Administrador – CGA.</p> <p>c) Data de aquisição das viaturas: Mercedes S – 2004; As outras 4 viaturas em regime AOV (2009).</p> <p>d) Exercício de opção de aquisição de viatura de serviço: não.</p> <p>e) Outras: não.</p>

(2) Vide 1.5 e 2.2

<b>Conselho Fiscal</b>
<p>Presidente: 20% do valor da remuneração base do presidente do Conselho de Administração, 14 vezes por ano (3).</p> <p>Vogais: 15% do valor da remuneração base do presidente do Conselho de Administração, 14 vezes por ano (3).</p>

(3) Vide 2.3

A deliberação social unânime por escrito do accionista único de 18 de Julho de 2008, que procedeu à eleição dos três membros do Comité de Estratégia, fixou também os respectivos vencimentos, ílíquidos, catorze vezes por ano: Presidente - € 3 575,00; Vogais - € 2 860,00.

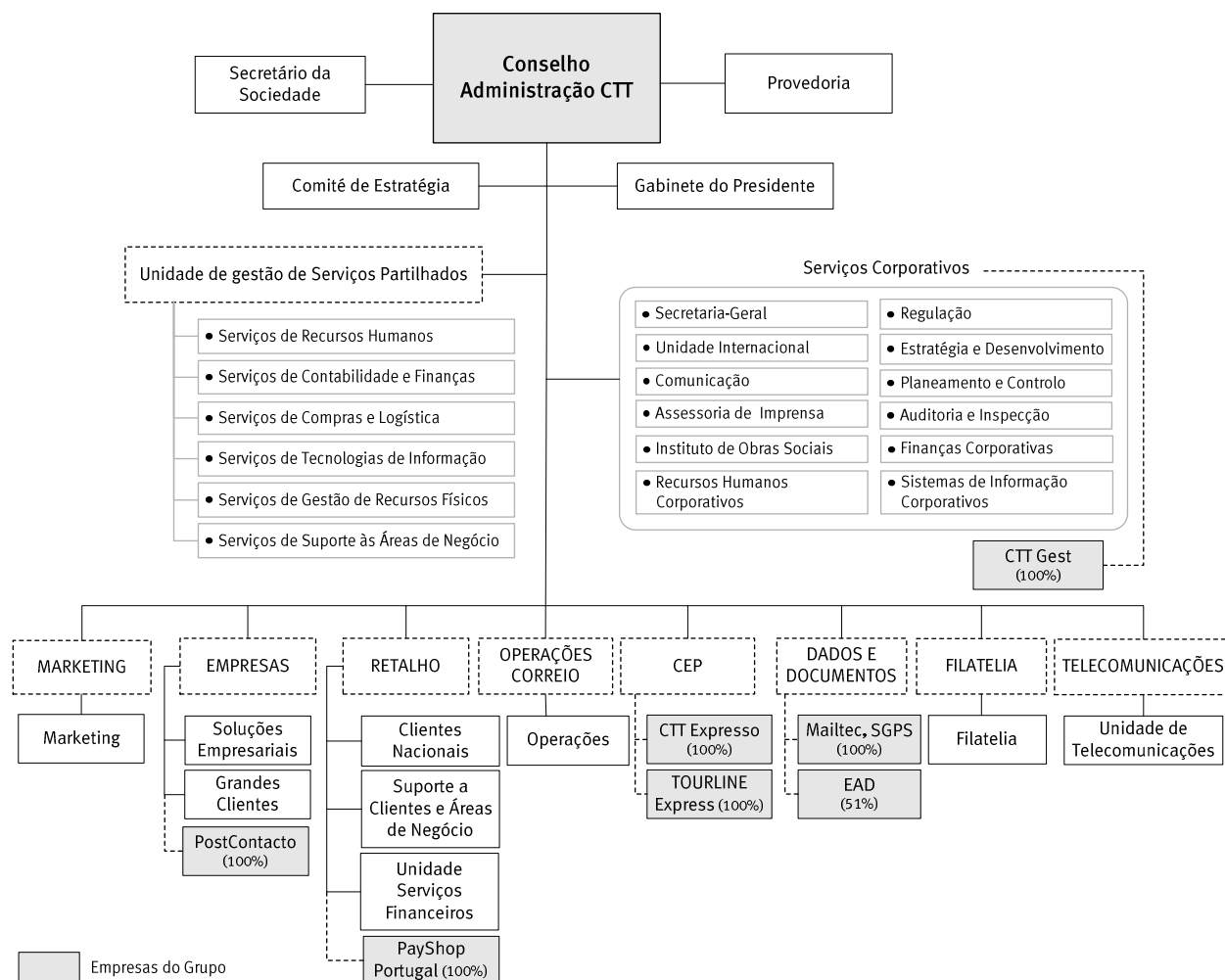
## **1 Divulgação da informação**

### **1.1 Estrutura organizacional do Grupo**

A organização do Grupo CTT (organograma infra) está orientada para o cliente através de estruturas próprias para marketing, venda e assistência diferenciada para os segmentos de clientes.

Os negócios estão organizados por grandes linhas que enquadram as empresas participadas.

A unidade de serviços partilhados fornece serviços de suporte a todas as empresas do Grupo e os serviços corporativos apoiam o Conselho de Administração na gestão, controlo e supervisão das várias actividades e empresas.



Compete aos CTT (empresa-mãe) a responsabilidade de assegurar o cumprimento do contrato de concessão do serviço postal universal. As demais empresas do Grupo operam em mercado aberto.

Todos os membros do Conselho de Administração (CA) dos CTT têm áreas de responsabilidade especificamente atribuídas e desempenham igualmente funções de administração ou de gerência em outras sociedades do Grupo (*vide* 2.2). Estas têm uma Comissão Executiva (CE) ou um *Chief Executive Officer* (CEO) que assegura a gestão dos respectivos negócios. No sentido de reforçar a capacidade de gestão e gerar maior responsabilização das empresas foram criadas, em 2008, em duas das principais subsidiárias do Grupo – CTT Expresso e Mailtec Holding – Comissões Executivas. Anteriormente apenas havia CE na Tourline Express Mensajería e na EAD (empresa detida a 51%).

Em 15 de Maio de 2009 os CTT criaram a Unidade de Gestão dos Serviços Partilhados (USP) que, coordenada por uma Comissão de Gestão, combina e consolida, numa única área, os serviços prestados aos vários negócios do Grupo CTT, contribuindo para que as unidades de negócio e as

empresas do Grupo possam concentrar esforços no respectivo *core business*. A USP presta serviços nas seguintes áreas: recursos humanos, contabilidade e finanças, compras e logística, tecnologias de informação, gestão de recursos físicos e suporte às áreas de negócio. Para além disso, engloba departamentos de gestão do desempenho e de serviço ao cliente interno e um fórum multidisciplinar (mesa de compras).

Tendo em conta o modelo organizativo dos CTT e as melhores práticas de bom governo, foi aprovado, no primeiro semestre de 2009, o Regulamento da Comissão de Gestão da USP. Em Fevereiro de 2010 foi nomeada uma Comissão Executiva na USP constituída por quatro elementos.

Consequentemente à criação da USP autonomizou-se um conjunto de responsabilidades corporativas respeitantes ao Grupo CTT, distintas das atribuídas aos serviços partilhados (recursos humanos corporativos, finanças corporativas e sistemas de informação corporativos).

As atribuições dos departamentos dos CTT, S.A. são as seguintes:

**Marketing** - dotar o Grupo CTT de uma oferta integrada de soluções de comunicações, que assegure a estratégia de crescimento sustentado e maximize a sua eficácia, garantindo a flexibilidade adequada às necessidades do mercado, contribuindo para a melhoria da imagem corporativa das empresas, bem como do volume de negócio.

**Soluções Empresariais** – garantir a satisfação dos clientes empresariais e a qualidade contratualizada; disponibilizar ofertas aos clientes empresariais ajustadas às suas necessidades; gerir os projectos estratégicos mais directamente ligados aos clientes empresariais.

**Grandes Clientes** – assegurar a satisfação das necessidades dos grandes clientes; gerir as *key accounts* e as grandes contas, maximizando o volume de vendas do Grupo.

**Clientes Nacionais** – gerir as operações de atendimento, distribuição e venda de forma eficiente, maximizando a produtividade e garantindo a excelência da qualidade de serviço, num quadro de flexibilização dos recursos; potenciar o volume de vendas, face ao desenho da oferta, níveis de preço definidos e respeito integral pelas obrigações de serviço universal.

**Suporte a Clientes e Áreas de Negócio** – desenvolver a política de relacionamento com os clientes do Grupo CTT e garantir as actividades de informação e apoio ao cliente contribuindo para a sua fidelização; gerir o relacionamento com os clientes em articulação estreita com os negócios e as redes de vendas e operacional, propondo medidas de optimização dos processos e/ou acções de melhoria.

**Serviços Financeiros** – potenciar e rentabilizar a rede de estações de correio através da colocação de produtos e serviços financeiros de forma a proporcionar a criação de valor accionista.

**Operações** – otimizar as operações de tratamento e transporte de correio, assegurando a sua eficiência, e melhorar a qualidade de serviço aos clientes das regiões autónomas.

**Filatelia** – desenvolver de forma global, sustentada e com rentabilidade o negócio da filatelia e do coleccionismo, mantendo a idoneidade e os níveis de qualidade da filatelia portuguesa.

**Unidade de Telecomunicações** – gerir e desenvolver o *portfolio* global de produtos e serviços de telecomunicações do Grupo CTT numa perspectiva de centro de resultados.

**Secretaria Geral** – assegurar apoio especializado ao Conselho de Administração (CA) e restantes órgãos sociais e o exercício eficaz e eficiente das funções jurídica, contencioso e de segurança.

**Unidade Internacional** – promover a realização de projectos, parcerias e negócios internacionais e dar execução à política dos CTT no âmbito das organizações internacionais e de cooperação.

**Comunicação** – definir e implementar as estratégias de comunicação interna da empresa, de patrocínios e mecenato, através do desenvolvimento de acções que contribuam para o fortalecimento da imagem dos CTT.

**Assessoria de Imprensa** - responder com eficácia aos órgãos de comunicação social.

**Obras Sociais** – promover a disponibilidade de cuidados de saúde e de protecção social, assente em critérios de gestão, garantindo a qualidade e os serviços aos beneficiários em função dos recursos disponíveis, assim como promover a cobertura da saúde no trabalho.

**Regulação** – assessorar o CA em matéria de regulação e gerir os riscos regulatórios.

**Estratégia e Desenvolvimento** – assessorar o CA em matéria de desenvolvimento e gestão estratégica do *portfolio* dos negócios da empresa, numa perspectiva de crescimento sustentado das receitas e dos resultados; promover o desenvolvimento, modernização e excelência da rede de atendimento e distribuição num contexto de progressiva flexibilização de recursos, liberalização do mercado e conveniência do cliente; promover a política de responsabilidade social e desenvolvimento sustentável do Grupo CTT, nas suas dimensões económica, social e ambiental, assegurando a observância das melhores práticas.

**Planeamento e Controlo** – assessorar o CA em matéria de planeamento e controlo de gestão garantindo a articulação de todas as unidades organizacionais dos CTT e das empresas participadas, numa perspectiva de criação de valor.

**Auditoria e Inspeção** – prestar serviços de Auditoria, assegurando a avaliação da eficiência e da eficácia dos sistemas de controlo interno das unidades organizacionais dos CTT e das empresas participadas; analisar os processos de negócio dos CTT e das empresas participadas de modo a minimizar ou eliminar os riscos de perda de receita resultante de fraude ou de deficiências no processo de geração de receitas (*Revenue Assurance*); assegurar e coordenar o exercício da função disciplinar e assessorar o CA em matéria de prevenção e na gestão e mitigação de riscos de *compliance* no âmbito do Grupo CTT.

**Finanças Corporativas** – otimizar a estrutura de financiamento e de capitais, assegurando o relacionamento com os mercados e a adequada gestão do risco.

**Recursos Humanos Corporativos** – desenvolver e implementar políticas de recursos humanos alinhadas com a estratégia definida para o Grupo, promotoras do desenvolvimento das competências, motivação e produtividade dos trabalhadores.

**Sistemas de Informação Corporativos** – desenvolver a estratégia de sistemas e tecnologias de informação do Grupo que maximize a sua competitividade e eficiência, garantir o planeamento e controlo dos sistemas e tecnologias de informação de forma a maximizar a geração de valor, segurança e optimização dos recursos utilizados, bem como promover a inovação e implantação de novas soluções para o desenvolvimento do negócio.

**Gabinete do Presidente** – assessorar o Presidente do Conselho de Administração.

A **Provedoria** exerce a sua actividade junto do Conselho de Administração e tem por missão reconhecer e assegurar a defesa dos direitos e interesses legalmente protegidos dos clientes, partes ou fornecedores, bem como os da empresa perante eles.

As atribuições das unidades organizativas que compõem a Unidade de Gestão dos Serviços Partilhados (USP) são as seguintes:

**Serviços de Recursos Humanos** – garantir a eficiente utilização dos recursos no âmbito do desenvolvimento de competências, da execução das políticas de carreiras e compensações, dos processos administrativos de recursos humanos, da promoção das condições de higiene, segurança e ergonomia no trabalho e do apoio jurídico-laboral.



**Serviços de Contabilidade e Finanças** – assegurar a gestão contabilística, a gestão económico-financeira e a gestão operacional de seguros.

**Serviços de Compras e Logística** – prestar serviços no âmbito da definição da estratégia de compras do Grupo, da centralização e planeamento das necessidades do Grupo em termos de bens e serviços a contratar, do controlo de qualidade e avaliação de fornecedores e da gestão eficaz de armazéns e stocks.

**Serviços de Tecnologias de Informação** – desenvolver, manter e disponibilizar soluções de tecnologias de informação adequadas, inovadoras e seguras que respondam às necessidades de negócio do Grupo, contribuindo para a sua competitividade e sustentabilidade.

**Serviços de Gestão de Recursos Físicos** – assegurar serviços de gestão imobiliária e de gestão da frota alinhados com as exigências dos negócios, garantir a prestação de serviço por parte dos fornecedores em tempo útil e nas condições contratualizadas, da gestão do ciclo de vida documental e da segurança e vigilância das instalações.

**Serviços de Suporte às Áreas de Negócio** – coordenar e controlar a gestão das operações financeiras, elaborar e divulgar informação do controlo da actividade operacional e de desempenho das áreas de negócio e realizar estudos de reorganização e optimização dos processos da área da distribuição.

**Gestão de Desempenho** – controlar e monitorizar o desempenho da USP, assegurando o alinhamento com os objectivos traçados e disponibilizando informação adequada aos diferentes níveis de gestão da USP.

**Serviço ao Cliente Interno** – gerir a actividade comercial e a relação com o cliente da USP em articulação com as suas áreas operacionais, garantindo serviços de elevada qualidade e promovendo a melhoria contínua.

Atentas as boas práticas, o CA criou o **Compliance corporativo** que constitui uma função nuclear na gestão de risco do grupo CTT, ao assegurar que as actividades de negócio são desempenhadas em conformidade com as leis e regulamentos e no respeito pelas regras de boa deontologia. É responsável pela coordenação e dinamização da função, em articulação com os *Compliance officers* das várias entidades do Grupo CTT e foi integrado na direcção de Auditoria e Inspecção.

Directamente dependentes do CA funcionam as seguintes Comissões especializadas:

- **Comissão de comunicação**, com o objectivo de assegurar maior eficácia, eficiência e agilidade ao nível da comunicação interna; fazer chegar às pessoas atempadamente, de forma clara e directa o que a empresa pretende comunicar; garantir uma comunicação integrada e articulada que favoreça e incremente sinergias entre as várias áreas e empresas do grupo e promova a ligação da gestão às pessoas, ajudando a consolidar a imagem da organização, a identidade organizacional e o espírito de grupo; garantir uma comunicação preventiva e activa, incluindo as matérias laborais; racionalizar a rede de comunicação no Grupo, articulando as vertentes interna e externa; criar um observatório que permita medir e avaliar as acções de comunicação e propor as medidas correctivas necessárias.

A Comissão de Comunicação para além do Conselho de Administração engloba os responsáveis das seguintes unidades: Secretaria Geral, Recursos Humanos Corporativos, Operações, Grandes Clientes, Clientes Nacionais, Assessoria de Imprensa, Comunicação, Marketing, Auditoria e Inspeção e Gabinete do Presidente. Em 2009 foram feitas 10 reuniões.

- **Comissão de gestão imobiliária** para o planeamento e gestão estratégica de imóveis, programação de investimentos em imóveis e promoção da optimização e rentabilização do património imobiliário. Esta Comissão é composta por 2 membros do Conselho de Administração (ADCFO e ADCCO) e pelos responsáveis das seguintes unidades: Gestão de Recursos Físicos, Clientes Nacionais, Operações e Planeamento e Controlo. Em 2009 foram feitas 3 reuniões.
- **Comissão de crédito** que se debruça sobre as políticas e gestão de crédito a terceiros, sobre a concessão de crédito e supervisiona a evolução da dívida vencida de terceiros. Esta Comissão é composta pelos 2 membros do Conselho de Administração antes referidos e pelos responsáveis das seguintes unidades: Finanças Corporativas, Contabilidade e Finanças, Grandes Clientes, Clientes Nacionais, Operações, Marketing e Auditoria e Inspeção. Em 2009 foram feitas 11 reuniões.

Junto do CA funciona ainda uma **Comissão de Alta Direcção**, de que fazem parte além do mesmo, os CEO's da CTT Expresso e da Mailtec e os directores das seguintes unidades organizativas da empresa-mãe: Grandes Clientes, Clientes Nacionais, Operações, Unidade Internacional, Estratégia e Desenvolvimento, Planeamento e Controlo, Finanças Corporativas, Recursos Humanos Corporativos, Sistemas de Informação Corporativos, Marketing e Secretaria Geral. Anteriormente à constituição do Comité de Estratégia, a mesma era designada de "Comissão de Estratégia". Em 2009 realizou-se 1 reunião.

Existe uma **Comissão de Vendas** que assessorava o CA em matéria de oferta global dos serviços do Grupo, constituída pelo director de Grandes Clientes e pelos CEO's da CTT Expresso e da Mailtec.

Em 2007 foram estabelecidas as funções e identificados os *financial officers* das empresas do Grupo e em 2008 os *compliance officers*.

Na Assembleia Geral Anual de 28 de Abril de 2008, foi aprovada a alteração dos estatutos dos CTT que criou o **Comité de Estratégia**, órgão consultivo do CA, composto por três membros, designados por deliberação social unânime por escrito do accionista de 18 de Julho de 2008: Luís Filipe Nunes Coimbra Nazaré (Presidente do CA/CTT de 1 de Junho de 2005 a 28 de Abril de 2008), Presidente, e os Vogais Júlio Américo Sousa Rendeiro (Administrador dos CTT/TLP de 1984 a 1986) e Amâncio Torres. Em 2009 o Comité de Estratégia realizou 23 reuniões. O Comité de Estratégia sendo um órgão estatutário não é, todavia, um órgão social.

No âmbito das iniciativas do programa de eficiência, subsequente à implementação da Unidade de Gestão de Serviços Partilhados, o Conselho de Administração aprovou os **modelos de governo dos serviços de tecnologias de informação** (em Junho de 2009) e **de recursos humanos** (em Outubro de 2009).

Ambos os modelos incluem um Comité Estratégico (o Conselho de Administração que aprova as políticas, o plano estratégico e os planos de médio prazo e anual), um Comité Executivo (que promove o alinhamento das políticas definidas com as unidades de Negócios e as de Suporte aos Negócios, acompanha a evolução do plano e do orçamento e garante a operacionalização das políticas) e Comités Operacionais (que asseguraram o alinhamento e a operacionalização das políticas e o envolvimento em projectos estruturantes).

O modelo de governação dos serviços de tecnologias de informação inclui ainda um Comité de Utilizadores (que avalia, prioriza e aprova propostas de projectos e analisa potenciais conflitos entre pedidos) e um Comité de Gestão de Portefólio (que monitoriza o desempenho do portefólio de projectos, facilita a comunicação e alinhamento entre projectos e monitoriza o desempenho do portefólio de serviços).

Em 11 de Fevereiro de 2010 foi criado o **Comité de Investimento** composto pelos responsáveis das unidades corporativas Estratégia e Desenvolvimento (que coordena), Planeamento e Controlo e Finanças Corporativas. A partir dessa data todas as propostas de projectos de investimento de valor superior a 50 mil €, previamente à apreciação/aprovação final pelo Conselho de

Administração, deverão ser remetidas a este Comité para que se pronuncie e elabore um parecer não vinculativo.

## **1.2 Estrutura accionista**

O capital social dos CTT – Correios de Portugal, SA é composto por 17 500 000 acções com o valor nominal de 4,99 euros cada, encontrando-se totalmente realizado e detido pelo Estado.

Com a transformação dos CTT em sociedade anónima, por força do Decreto-Lei nº 87/92 de 14 de Maio, ainda que de capitais exclusivamente públicos, a empresa deixou de se encontrar submetida ao regime das empresas públicas, aprovado pelo Decreto-Lei nº 260/76 de 8 de Abril, conforme previsto no seu artº 48º, nº2.

Todavia, com a entrada em vigor do Decreto-Lei nº 558/99 de 17 de Dezembro, a noção de empresa pública foi ampliada às sociedades anónimas nas quais o Estado possa exercer, isolada ou conjuntamente, de forma directa ou indirecta, uma influência dominante em virtude da detenção da maioria do capital ou dos direitos de voto ou do direito de designar ou de destituir a maioria dos membros dos órgãos de administração ou de fiscalização, conforme respectivo artº 3º, nº 1, alíneas a) e b). O Decreto-Lei nº 300/2007 de 23 de Agosto, que veio proceder a algumas alterações ao regime jurídico do sector empresarial do Estado, manteve inalterado esse artigo 3º.

Assim, os CTT regem-se pelo Decreto-Lei nº 87/92, pelos seus Estatutos, pelas normas aplicáveis às sociedades anónimas, pelo Decreto-Lei nº 558/99 com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei nº 300/2007 e pelas normas especiais cuja aplicação decorra do objecto da sociedade.

## **1.3 Política de dividendos**

De acordo com os estatutos da sociedade, os lucros líquidos anuais terão a seguinte aplicação:

- um mínimo de 5% para constituição da reserva legal;
- uma percentagem a distribuir pelos accionistas, a título de dividendo a definir em assembleia geral;
- o restante para os fins que a assembleia geral delibere de interesse para a sociedade.

Nos termos do artigo 294º, nº1, do código das sociedades comerciais deve proceder-se a uma distribuição de 50% do lucro distribuível, sujeita às condições económicas e financeiras da

empresa em cada momento. Por lucro líquido distribuível entende-se o valor do lucro líquido do exercício deduzido de 5% para reserva legal e do valor para cobertura de resultados transitados negativos.

Até 2006, os CTT não procederam à distribuição de dividendos face aos elevados montantes de resultados transitados negativos por cobrir. A empresa procedeu à cobertura de uma parte significativa desses resultados transitados, que em 31 de Dezembro de 2005 se situavam em 94 357 mil euros, por utilização de reservas mobilizáveis para o efeito.

Em 2006 o resultado líquido apurado permitiu cobrir o remanescente desses resultados transitados negativos e, pela primeira vez na história da empresa, proceder à distribuição de **dividendos** ao accionista no montante de 24 773 939 euros, que corresponde a um dividendo por acção de €1,4156. Em Maio de 2008 procedeu-se ao pagamento ao Estado de dividendos no montante de 58 194 664 euros relativos ao exercício de 2007, correspondente a um dividendo por acção de €3,3254 e a um *payout ratio* de 80%.

Na Assembleia Geral Anual dos CTT, realizada em 30 de Abril de 2009, o accionista aprovou a seguinte aplicação de resultados: reserva legal (5%) 2 907 642,85 euros, distribuição de dividendos (80%) 46 522 285,60 euros, distribuição de resultados aos trabalhadores (4 034 880,00 euros) e reservas livres (4 688 048,55 euros).

Em 29 de Maio de 2009 procedeu-se ao pagamento ao Estado de dividendos no montante de 46 522 285,60 euros relativos ao exercício de 2008, correspondente a um dividendo por acção de €2,6584.

Em três anos consecutivos a empresa retornou ao accionista 148,3% do capital social.

De acordo com a legislação em vigor os dividendos estão sujeitos a uma taxa de retenção de 20%.

#### **1.4 Auditores**

Apesar de não ser uma sociedade aberta, os CTT contratam serviços de auditoria externa a uma entidade independente – Deloitte & Associados, SROC, S.A. – que não expressando uma opinião sobre a efectividade da estrutura de controlo interno, sempre que entenderem relevante devem comunicar eventuais deficiências significativas na estrutura de controlo interno e, se significativos, eventuais erros e irregularidades detectadas.

Em 2009, a remuneração paga aos auditores externos foi de 156 498 euros, tendo esse pagamento sido repartido pela prestação dos seguintes serviços:

	<b>Valor (euros)</b>	<b>%</b>
a) auditoria às demonstrações financeiras das empresas do Grupo	132 498	85
b) outros serviços de garantia de fiabilidade	24 000	15
<b>Total</b>	<b>156 498</b>	<b>100</b>

Adicionalmente foram pagos em 2009 à Deloitte Consultores 1 114 500 euros, dos quais 414 600 euros relativos a facturação de 2008 e 699 900 euros relativos a facturação de 2009, decorrentes dos serviços de estruturação, processos e modelo de negócio da USP e bem assim da contratualização de serviços para apoio às equipas internas envolvidas no projecto de eficiência.

### 1.5 Remunerações dos administradores

De acordo com o Estatuto do gestor público, a remuneração é determinada em função da complexidade, exigência e responsabilidade inerentes às funções e atendendo às práticas normais de mercado no sector das comunicações.

As remunerações de cada membro do Conselho de Administração conforme Anexo II do contrato de gestão de cada um dos membros, tem uma componente fixa e outra variável, em função do cumprimento de objectivos.

A remuneração fixa é constituída por uma remuneração mensal ilíquida de valor único, catorze meses por ano, sem componentes de despesas de representação e adicional pelo exercício de funções de gestão em empresas do Grupo.

A remuneração variável tem, por sua vez, duas componentes: uma anual e outra plurianual. A metodologia de cálculo de ambas as componentes é similar: é calculada a taxa de cumprimento dos objectivos (anuais ou plurianuais) e consoante o valor obtido é atribuído um ponderador de acordo com uma grelha de avaliação, o qual será multiplicado pela remuneração fixa anual.

No final de cada ano, em função da performance obtida na avaliação dos indicadores plurianuais, os membros do Conselho de Administração garantirão uma componente de incentivos variáveis plurianuais, a qual apenas será paga no final do mandato, desde que esteja integralmente cumprido. A aferição das metas plurianuais deverá ser feita anualmente e não apenas no final do

mandato por forma a tornar mais eficiente, associado ao compromisso com a excelência de gestão das empresas de capitais públicos, o controlo do sucesso da implementação das orientações específicas. No final de cada ano é feita a aferição do cumprimento dos objectivos anuais, que dará direito a um prémio pago anualmente, se os mesmos forem atingidos.

A definição da política de remunerações dos membros do Conselho de Administração está de acordo com as boas práticas de governo empresarial e em linha, nomeadamente, com o Despacho nº 11 420/2009 do Secretário de Estado do Tesouro e Finanças de 11 de Maio de 2009.

Em tudo o que não se mostre expressamente regulado nos contratos de gestão assinados entre o Estado, na qualidade de accionista, e os membros do Conselho de Administração dos CTT aplicam-se as regras do Estatuto do Gestor Público, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 71/2007, de 27 de Março.

No quadro seguinte consta a totalidade dos encargos discriminados, por administrador, em 2009, incluindo remuneração base, prémio de gestão, gastos com telefone e viatura de serviço, segurança social e seguros.

Encargos com o Conselho de Administração em 2009					Unid.: €
	Presidente	Vice-Presidente	Vogal 1	Vogal 2	Vogal 3
<b>1. Remuneração</b>					
1.1. Remuneração base/fixa	200 200,00	180 180,00	170 170,00	170 170,00	170 170,00
1.2. Acumulação de funções de gestão	-	-	-	-	-
1.3. Prémio de gestão	48 048,00	43 243,20	40 840,80	40 840,80	40 840,80
1.4. Outras (identificar detalhadamente)	-	-	-	-	-
<b>2. Outros encargos</b>					
2.1. Gastos de utilização de telefone	1 046,29	879,24	2 019,88	1 246,84	578,83
2.2. Valor de aquisição/renda da viatura de serviço	(a)	11 181,48	9 900,24	10 721,4	10 721,4
2.3. Valor do combustível gasto com a viatura de serviço	2 791,21	3 152,66	3 319,34	3 781,03	3 612,46
2.4. Subsídio de deslocação	-	-	-	-	-
2.5. Subsídio de refeição	-	-	-	-	-
2.6. Outros (identificar detalhadamente)	-	-	-	-	-
<b>3. Encargos com benefícios sociais</b>	-				
3.1. Segurança social obrigatória	16 065,00	14 966,14	14 966,14	14 966,14	14 966,14
3.2. Seguros de saúde	-	-	-	-	-
3.3. Seguros de vida	23 175,12	7 746,28	16 063,9	17 524,32	23 394,76
3.4. Outros (seguros de acidentes pessoais - viagem)	1 401,97	-	-	929,58	163,33
<b>4. Informações Adicionais</b>					
4.1. Opção pelo vencimento de origem (s/n)	não	não	não	não	não
4.2. Regime Segurança Social	geral	geral	geral	C.G.A.	geral
4.3. Ano de aquisição de viatura pela empresa	2004	-	-	-	-
4.4. Exercício de funções remuneradas fora grupo	-	-	-	-	-
4.5. Outras (identificar detalhadamente)	-	-	-	-	-

Nota: (a) viatura adquirida pelos CTT em 21/04/2004 pelo valor de 84 000 €, dos quais 24 000 € foram pagos com a retoma do carro anterior.

## 1.6 Outras informações relativas ao órgão de administração

O Decreto-Lei nº 558/99 com a redacção dada pelo Decreto-Lei nº 300/2007, no seu art.º 15º, estabelece que os órgãos de administração das empresas públicas, independentemente da respectiva forma jurídica, ficam sujeitos ao Estatuto de gestor público.

O Decreto-Lei nº 71/2007, de 27 de Março, procedeu à redefinição do Estatuto do gestor público e das condições do seu exercício, adoptando as recomendações do Tribunal de Contas (Relatório nº 28/2003 – 2ª Secção).



Nos termos dos arts. 3º, nº 1, alínea b) e 2º da Lei nº 64/93 de 26 de Agosto, com as alterações introduzidas pelas Leis nºs 39-B/94 de 29 de Dezembro, 28/95 de 18 de Agosto, 12/96 de 18 de Abril e 42/96 de 31 de Agosto, o administrador de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos é juridicamente enquadrado como exercício de “alto cargo público”, pelo que devem depositar na Procuradoria-Geral da República no prazo de 60 dias após a nomeação/entrada em funções declaração de inexistência de incompatibilidades ou impedimentos.

O exercício desse “cargo” está sujeito ao regime de exclusividade, implicando a incompatibilidade com quaisquer outras funções profissionais, remuneradas ou não, com algumas excepções (exercício de funções de docência ou direitos de autor). A incompatibilidade pode ser afastada por deliberação da Assembleia Geral da empresa.

Nos termos do art. 4º da Lei nº 4/83 de 2 de Abril, na redacção da Lei nº 25/95 de 18 de Agosto, no início e fim do seu mandato os administradores devem apresentar no Tribunal Constitucional “Declaração sobre o Valor do Património e Rendimentos dos Titulares de Cargos Políticos e Equiparados”. Esta declaração deve ser renovada anualmente.

Adicionalmente, nos termos do nº 9 do art. 22º do Decreto-Lei nº 71/2007, antes do início de funções o gestor indica por escrito à Inspecção Geral de Finanças todas as participações e interesses patrimoniais que detenha, directa ou indirectamente, na empresa na qual irá exercer funções ou qualquer outra.

Os membros do Conselho de Administração cumprem as normas relativas à abstenção de intervenção em assuntos que possam envolver os seus próprios interesses, incluídas no Regulamento do Conselho de Administração aprovado por deliberação de 28 de Abril de 2008, tendo efectuado a comunicação de detenção de participações e relações relevantes a que aludem o Estatuto do Gestor Público e a RCM nº 49/2007, junto da Inspecção Geral de Finanças.

## **2 Órgãos sociais**

Os órgãos sociais da empresa para o triénio 2008-2010 foram eleitos na Assembleia Geral Anual de 28 de Abril de 2008.

### **2.1 Assembleia Geral**

A Assembleia Geral é formada pelos accionistas com direito de voto, reúne uma vez por ano ou sempre que requerida a sua convocação ao Presidente da Mesa pelos Conselhos de Administração ou Fiscal, ou por accionistas que representem pelo menos 5% do capital.

A convocação da Assembleia Geral faz-se com uma antecedência mínima de 30 dias, com indicação expressa dos assuntos a tratar.

A Mesa da Assembleia Geral dos CTT tem a mesma composição que vigorou no mandato 2005-2007:

**Presidente:** Virgínia Celeste das Neves Rodrigues da Silva Veiga

**Vice-Presidente:** Carlos António Lopes Pereira

**Secretário:** Paulo Manuel Marques Fernandes

A remuneração dos membros da Assembleia Geral contabilizada em 2009 foi de 1 260 euros, discriminada do seguinte modo:

Mesa da Assembleia Geral		Unid.: €
Presidente	Vice-Presidente	Secretário
580	390	290

Compete, especialmente, à Assembleia Geral:

- Apreciar o relatório do Conselho de Administração, discutir e votar o balanço, as contas e o parecer do Conselho Fiscal e decidir sobre a aplicação de resultados do exercício;
- Eleger a mesa da Assembleia Geral e os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas, este último por proposta do Conselho Fiscal, bem como os membros do Comité de Estratégia, órgão consultivo do Conselho de Administração;
- Deliberar sobre quaisquer alterações dos estatutos e aumentos de capital;
- Autorizar a aquisição e alienação de imóveis e, bem assim, investimentos, uns e outros de valor superior a 10% do capital social;
- Deliberar sobre as remunerações dos membros dos corpos sociais e do Comité de Estratégia, podendo para o efeito, designar uma comissão de vencimentos;
- Tratar de qualquer outro assunto para que tenha sido convocada.

## 2.2 Conselho de Administração

O Conselho de Administração é composto por cinco ou sete administradores, eleitos em Assembleia Geral, tendo o respectivo mandato a duração de três anos e o número de mandatos exercidos sucessivamente não pode exceder o limite de quatro. A Assembleia Geral que elege o Conselho de Administração escolhe o respectivo Presidente, podendo ainda designar, de entre os restantes Administradores eleitos, o Vice-Presidente.

Na Assembleia Geral de 28 de Abril de 2008, foi eleito o actual Conselho de Administração do Grupo CTT, que representou uma certa continuidade com a eleição como Presidente do anterior administrador/CFO e a eleição de um novo administrador/CFO, face à não continuidade do anterior Presidente, posteriormente nomeado Presidente do Comité de Estratégia.

O actual Conselho de Administração é composto por cinco membros:

**Presidente:** Estanislau José Mata Costa

**Vice-Presidente:** Pedro Amadeu de Albuquerque Santos Coelho

**Vogais:** Marcos Afonso Vaz Batista, Carlos de Jesus Dias Alves e Duarte Nuno Lopes Reis D'Araújo

Na sua reunião de 28 de Abril de 2008 o Conselho de Administração aprovou o respectivo regulamento de funcionamento.

Compete, especialmente, ao Conselho de Administração:

- aprovar os objectivos e as políticas de gestão da empresa;
- aprovar os planos de actividade e financeiros anuais e plurianuais e os orçamentos anuais, bem como as alterações que se revelem necessárias;
- gerir os negócios da sociedade e praticar todos os actos e operações relativos ao objecto social que não caibam na competência atribuída a outros órgãos da sociedade;
- representar a sociedade em juízo e fora dele, activa e passivamente, podendo desistir, transigir e confessar em quaisquer pleitos e, bem assim, celebrar convenções de arbitragem;
- adquirir, vender ou, por qualquer forma, alienar ou onerar direitos, nomeadamente os incidentes sobre as participações sociais, bens móveis e imóveis;
- constituir sociedades, subscrever, adquirir, onerar e alienar participações sociais;
- estabelecer a organização técnico-administrativa da sociedade e as normas de funcionamento interno;
- constituir mandatários com poderes que julgue convenientes, incluindo os de substabelecer;
- exercer as demais competências que lhe sejam estabelecidas pela Assembleia Geral;
- designar o Secretário da Sociedade e seu suplente.

O Conselho de Administração poderá delegar nalgum ou alguns dos seus membros ou comissões especiais alguma ou algumas das suas competências, definindo em acta os limites e condições de tal delegação.

Ao Presidente do Conselho de Administração encontram-se atribuídas competências próprias, cabendo-lhe especialmente:

- representar o Conselho em juízo e fora dele;
- coordenar a actividade do Conselho de Administração e convocar e dirigir as respectivas reuniões;
- exercer voto de qualidade;
- zelar pela correcta execução das deliberações do Conselho de Administração.

Nos seus impedimentos ou faltas, o Presidente será substituído pelo Vice-Presidente, quando este tiver sido designado pela Assembleia Geral ou, não o tendo sido, pelo vogal do Conselho de Administração por si designado para o efeito.

O Conselho de Administração fixa as datas ou a periodicidade das suas reuniões ordinárias e reunirá extraordinariamente sempre que convocado pelo Presidente ou por dois Administradores ou pelo Conselho Fiscal.

O Conselho de Administração não pode funcionar sem a presença da maioria dos seus membros em exercício, salvo por motivo de urgência, como tal expressamente reconhecido pelo Presidente, caso em que os votos podem ser expressos por carta dirigida a este ou por procuração passada a outro Administrador.

As deliberações do Conselho de Administração constarão sempre de acta e serão tomadas por maioria dos votos expressos, tendo o Presidente ou quem legalmente o substituir, voto de qualidade.

A falta de um membro do Conselho de Administração a mais de duas reuniões deste órgão por ano, seguidas ou interpoladas, sem justificação aceite pelo Conselho de Administração, conduz a uma falta definitiva do administrador, devendo proceder-se à sua substituição nos termos do Código das Sociedades Comerciais.

Em 2009, o Conselho de Administração realizou 56 reuniões, 7 das quais fora da sede dos CTT – em Viana do Castelo (em Fevereiro), em Coimbra (em Março), na Guarda (em Abril), em Bragança (em Maio), em Braga (em Junho), em Setúbal (em Julho) e em Beja (em Setembro) –, na sequência da decisão de realizar, periodicamente, reuniões noutra distrito que não o da sede de sociedade ou nas Regiões Autónomas.

Na sequência do reforço do centro corporativo e da criação da Unidade de gestão de Serviços Partilhados (USP), o Conselho de Administração, em 15 de Maio de 2009 e 28 de Janeiro de 2010, procedeu à seguinte atribuição de responsabilidades entre os seus membros:

- Estanislau Costa – Unidade Internacional, Estratégia e Desenvolvimento, Regulação, Comunicação, Assessoria de Imprensa, Gabinete do Presidente e Observatório “Liberalização Total”;
- Pedro Coelho – Secretaria Geral, Filatelia, Obras Sociais, Serviços de Compras e Logística, Serviços de Suporte às Áreas de Negócio, Auditoria e Inspeção, Sustentabilidade e Provedoria;
- Marcos Batista – Marketing, Grandes Clientes, Clientes Nacionais, Serviços Financeiros, Telecomunicações, Soluções Empresariais e Suporte a Clientes e Áreas de Negócio;
- Carlos Dias Alves – Operações, Serviços de Recursos Humanos, Serviços de Tecnologias de Informação, Sistemas de Informação Corporativos e Recursos Humanos Corporativos;
- Duarte D’Araújo – Planeamento e Controlo, Serviços de Contabilidade e Finanças, Serviços de Gestão de Recursos Físicos, Finanças Corporativas e Comissão de Ética.

As funções actualmente desempenhadas em outras sociedades do Grupo e participadas por cada um dos administradores são as seguintes:

***Estanislau Costa*** – Presidente do Conselho de Administração da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, SA, da Tourline Express Mensajería, SLU, e da Mesa da Assembleia Geral da empresa Correio Expresso de Moçambique, S.A..

***Pedro Coelho*** – Presidente do Conselho de Administração da PayShop Portugal, SA, da PayShop Moçambique, SARL e da Mailtec – Holding, SGPS, SA; Presidente da Comissão de Remunerações da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, SA, da PostContacto – Correio Publicitário, Lda. e da EAD – Empresa de Arquivo de Documentação, SA.

***Marcos Batista*** - Presidente do Conselho de Administração da EAD – Empresa de Arquivo de Documentação, SA; Administrador da PayShop Portugal, SA, da PayShop Moçambique, SARL e da Mailtec – Holding, SGPS, SA; Membro do Conselho de Gerência da PostContacto – Correio Publicitário, Lda; Membro da Comissão de Remunerações da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, SA

***Carlos Dias Alves*** – Presidente do Conselho de Gerência da PostContacto – Correio Publicitário, Lda; Administrador da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, SA, da CTT Gest – Gestão de

Serviços e Equipamentos Postais, SA e da Tourline Express Mensajería, SLU; Membro da Comissão de Remunerações da EAD – Empresa de Arquivo de Documentação, SA.

**Duarte d’Araújo** – Presidente do Conselho de Administração da CTT Gest – Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, SA; Administrador da EAD – Empresa de Arquivo de Documentação, SA; Presidente da Comissão de Vencimentos das empresas do Grupo Mailtec; Membro da Comissão de Remunerações da PostContacto – Correio Publicitário, Lda.

Os administradores Pedro Coelho, Carlos Dias Alves e Duarte D’Araújo integram a Comissão de gestão da Unidade de Serviços Partilhados (USP).

Os currículos dos membros do Conselho de Administração são apresentados no final do presente Relatório de Governo da Sociedade.

### 2.3 Conselho Fiscal e Revisor Oficial de Contas

A redacção do Código das Sociedades Comerciais contida no Decreto-Lei nº 76-A/2006 de 29 de Março, que entrou em vigor em 30 de Junho de 2006, prevê para as sociedades que adoptem o modelo latino – Conselho de Administração e Conselho Fiscal – a existência de um Revisor Oficial de Contas (ROC) que não seja membro do Conselho Fiscal. Tal deveria ser concretizado no prazo de um ano.

Na sessão da Assembleia Geral de 29 de Maio de 2007, foi aprovada alteração dos estatutos da sociedade de modo a adaptá-los às disposições do Decreto-Lei nº 76-A/2006, designadamente no respeitante à fiscalização e revisão de contas da sociedade.

A fiscalização da actividade social dos CTT compete actualmente a um Conselho Fiscal e a um Revisor Oficial de Contas composto por:

**Presidente:** Pedro Manuel Guerreiro da Silva Costa

**Vogais:** Carlos Alberto Dores Costa, Maria de Lurdes Pereira Moreira Correia de Castro

**Vogal Suplente:** Sara Alexandra Ribeiro Pereira Simões Duarte Ambrósio

O Presidente do Conselho Fiscal eleito na Assembleia Geral de 28 de Abril de 2008 apresentou renúncia ao cargo em 1 de Agosto de 2008. Por deliberação social unânime por escrito do accionista único de 28 de Fevereiro de 2009 foi eleito o actual Presidente com efeitos a 1 de Janeiro de 2009.

O ROC, eleito por deliberação social unânime por escrito de 16 de Junho de 2008, é uma sociedade:

**ROC:** PriceWaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda., representada por Jorge Manuel Santos Costa ou Ana Maria Ávila de Oliveira Lopes Bertão<sup>3</sup>

**ROC Suplente:** José Manuel Henriques Bernardo, ROC

Nos termos dos estatutos compete especialmente ao Conselho Fiscal:

- Examinar, sempre que o julgue conveniente e pelo menos uma vez por mês, a escrituração da sociedade;
- Acompanhar o funcionamento da instituição e o cumprimento das leis, dos estatutos e dos regulamentos que lhe são aplicáveis;
- Fazer-se representar nas reuniões do Conselho de Administração sempre que o entenda conveniente;
- Pedir a convocação extraordinária da Assembleia Geral sempre que o entenda conveniente;
- Examinar as situações periódicas apresentadas pelo Conselho de Administração durante a sua gerência;
- Emitir parecer acerca do orçamento, do balanço, do inventário e das contas anuais;
- Chamar a atenção do Conselho de Administração para qualquer assunto que deva ser ponderado e pronunciar-se sobre qualquer matéria que lhe seja submetida por aquele órgão;
- Fiscalizar o processo de preparação e divulgação da informação financeira;
- Propor à Assembleia Geral a nomeação do Revisor Oficial de Contas;
- Receber as comunicações de irregularidades apresentadas por accionistas, colaboradores da sociedade e outros.

As deliberações do Conselho Fiscal são tomadas com a presença da maioria dos membros em exercício e por maioria de votos expressos.

De acordo com as disposições estatutárias, compete ao Revisor Oficial de Contas ou a uma Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, que poderão ter um suplente, designados pela Assembleia Geral por proposta do Conselho Fiscal, proceder ao exame das contas da sociedade e especialmente, para além das demais funções previstas na lei, a todas as verificações necessárias à revisão e certificação legal das contas.

---

<sup>3</sup> Em funções a partir de 11 de Novembro de 2009, antes desta data o lugar era ocupado por Eugénio Luís Lopes Franco Ferreira.

Em 2009 as remunerações do Conselho Fiscal foram de 100 195,33 euros conforme a discriminação do quadro abaixo e a do Revisor Oficial de Contas de 84 914 euros.

Conselho Fiscal		Unid.: €
Presidente	Vogal 1	Vogal 2
40 135,33	30 030,00	30 030,00

## 2.4 Comissão de vencimentos

A Comissão de Vencimentos não é um órgão social. É designada em sede de Assembleia Geral e de acordo com o disposto nos estatutos dos CTT fixa as remunerações dos membros dos corpos sociais da sociedade.

A Comissão de Vencimentos fixa os montantes das remunerações e outras compensações acessórias de acordo com as instruções que são emanadas por despacho conjunto (DC) dos Senhores Secretário de Estado do Tesouro e Finanças e Secretário de Estado Adjunto, das Obras Públicas e das Comunicações. O DC relativo ao mandato 2008-2010 foi proferido em 30 de Abril de 2009.

A Comissão de Vencimentos é composta pelos seguintes membros:

**Presidente:** Dina Carvalho Santos

**Vogais:** Cristina Maria Pereira Freire  
Rita Maria Pereira da Silva

## 3 Exercício do direito de voto e representação dos accionistas

De acordo com o artigo 9º dos estatutos da empresa, a Assembleia Geral é formada pelos accionistas com direito de voto.

A cada 100 acções corresponde um voto na Assembleia Geral.

Qualquer accionista com direito a voto pode fazer-se representar na Assembleia Geral nos termos previstos pelo Código das Sociedades Comerciais.

Os accionistas indicarão, em carta dirigida ao Presidente da Mesa, quem os representará na Assembleia Geral.

Nenhum accionista se pode fazer representar por mais de uma pessoa na mesma reunião da Assembleia Geral.



Por deliberação social unânime por escrito do accionista único – Estado de 18 de Novembro de 2007 foi introduzido no artigo 9º dos estatutos um novo número 8 que não permite o voto por correspondência.

Não existe prazo de bloqueio das acções para participação na Assembleia Geral.

Os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal devem estar presentes nas reuniões da Assembleia Geral e poderão participar nos seus trabalhos, mas não terão, nessa qualidade, direito de voto. Na Assembleia Anual que aprovar o relatório e contas deve estar presente o Revisor Oficial de Contas.

De acordo com os estatutos da empresa, a convocação da Assembleia Geral faz-se por carta registada dirigida a todos os accionistas com uma antecedência mínima de 30 dias, com indicação expressa dos assuntos a tratar.

As deliberações serão tomadas por maioria de votos dos accionistas presentes ou representados na Assembleia Geral sempre que a lei não exija maior número.

## **4 Regras societárias**

### **4.1 Código de Ética**

A imagem e a identidade das Organizações resultam cada vez mais, para além do seu desempenho económico e financeiro, dos princípios, valores e comportamentos que assumem.

Esta verificação adquire maior importância quando aplicada a um universo empresarial, como é o caso dos CTT, cuja presença e actividade se estendem por todo o território nacional e a todos os domicílios, e começa a alargar-se a países estrangeiros.

Pela responsabilidade social que exerce, pela sua dimensão económica e volume de emprego que proporciona, devem ser claras e indiscutíveis as normas próprias de funcionamento do seu universo empresarial e de comportamento individual de todos os seus trabalhadores e dirigentes no exercício da sua actividade profissional.

Neste enquadramento, o Conselho de Administração dos CTT – Correios de Portugal, S.A. entendeu por bem proceder à elaboração de um Código de Ética que reflecta adequadamente os valores e as normas de conduta que o Grupo CTT, os seus responsáveis e demais trabalhadores devem prosseguir.

A Resolução do Conselho de Ministros nº 49/2007, de 28 de Março, relativa aos princípios do bom governo das empresas do sector empresarial do Estado, no nº 14 do seu anexo, determina a adesão a um código de ética.

O Código de Ética, aprovado pelo Conselho de Administração em 16 de Fevereiro de 2006 aplica-se a todos os trabalhadores e dirigentes do Grupo CTT, independentemente da empresa onde se encontrem e do seu vínculo contratual, bem como da posição hierárquica que ocupam.

Com a divulgação do Código de Ética pretende-se atingir os três objectivos seguintes:

- consolidar as relações de confiança que o Grupo CTT construiu com o seu accionista, clientes, fornecedores, parceiros, concorrentes, trabalhadores, outras empresas e organizações sociais, entidades reguladoras e público em geral, doravante designadas por “partes interessadas”;
- clarificar junto de todos os trabalhadores as normas de conduta que os mesmos devem observar contínua e escrupulosamente nas suas relações recíprocas e nas que, em nome da respectiva empresa, estabelecem com as partes interessadas;
- cimentar junto de todas as empresas do Grupo CTT e dos seus trabalhadores a vivência e a partilha de valores e normas de conduta comuns que permitam o reforço dos elementos de identificação da cultura CTT.

Segundo o Código de Ética do Grupo CTT, os valores a preservar, de que decorrem as normas de conduta a praticar, respeitam a:

- a) protecção do accionista, salvaguarda do interesse público e dos bens físicos, financeiros e intelectuais e da informação do Grupo;
- b) observância dos deveres de lealdade, confidencialidade, sigilo e responsabilidade profissional dos trabalhadores no exercício das respectivas funções;
- c) bom governo das empresas do Grupo, relações institucionais com outras entidades e divulgação e fiabilidade da informação produzida;
- d) práticas de negócio em cumprimento escrupuloso das normas legais e regulamentares aplicáveis às actividades do Grupo;
- e) resolução de conflitos de interesse e submissão dos trabalhadores a limites no que respeita a prendas, ofertas, convites, transacções de valores e transacções particulares;
- f) relações interpessoais e chefes-subordinados, relações com clientes, fornecedores, parceiros e reguladores;

- g) observância de qualidade e segurança dos produtos e serviços prestados e práticas de concorrência leal;
- h) reconhecimento de igualdade de oportunidades, não discriminação e reserva da intimidade da vida privada dos trabalhadores, garantia de segurança e bem-estar no local de trabalho;
- i) relações com a comunicação social e práticas de marketing e publicidade;
- j) responsabilidade social e desenvolvimento sustentável.

O texto integral do Código de Ética do Grupo CTT encontra-se disponível para consulta no *website* oficial da empresa ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)).

Com a aprovação do Código de Ética, foi criada uma **Comissão de Ética** que tem a seu cargo a implementação, o acompanhamento, a interpretação, o esclarecimento de dúvidas ou casos omissos no Código de Ética. É coordenada pelo Director de Recursos Humanos Corporativos e integra igualmente o Director da Comunicação e o Director de Auditoria e Inspeção. A Comissão reporta ao Conselho de Administração dos CTT através do Administrador com o pelouro financeiro. O seu endereço electrónico é [comissaoetica@ctt.pt](mailto:comissaoetica@ctt.pt).

## 4.2 Regime jurídico aplicável

Quanto ao regime jurídico aplicável às sociedades anónimas que assumam a natureza de empresas públicas, como é o caso dos CTT, o Decreto-Lei nº 558/99, com a redacção dada pelo Decreto-Lei nº 300/2007 estabelece, no seu artº 7º, nº 1, a primazia do direito privado.

Contudo, nos seus arts. 8º, nºs 1, 2 e 3, 11º, 12º, nº 1, 13º, nº 1 e 15º, consagra alguns limites por estarem em causa finalidades públicas dessas empresas, a saber:

- Sujeição às regras de concorrência nacionais e comunitárias;
- Observância do princípio de transparência financeira;
- Sujeição a orientações estratégicas, gerais e específicas definidas pelo Conselho de Ministros e pelos Ministros das Finanças e Responsável pelo sector;
- Sujeição a controlo financeiro para averiguar da sustentabilidade, da legalidade, da economia, da eficiência e da eficácia da gestão;
- Obrigatoriedade de facultar aos Ministros das Finanças e Sectorial informação e documentos adequados à compreensão da situação económico-financeira e perspectivas de evolução, bem como à eficiência da gestão e a assegurar a boa gestão dos fundos públicos;
- Os administradores ficam sujeitos ao estatuto do gestor público;

- A administração deve reger-se por critérios de “boa gestão”.

À sociedade aplicam-se ainda as Resoluções do Conselho de Ministros nº 49/2007, nº 65/2007, nº 34/2008, nº 70/2008, o Despacho nº 14 277/2008 do Ministro de Estado e das Finanças, e aos seus administradores o Decreto-Lei nº 71/2007 e o Despacho nº 11 420/2009 do Secretário de Estado do Tesouro e Finanças de 11 de Maio de 2009.

## 5 Sistema de gestão e controlo de riscos

A pedido do Conselho Fiscal no âmbito das respectivas competências, o Conselho de Administração aprovou, em 8 de Outubro de 2009, a abertura de procedimento de consulta ao mercado para obtenção de propostas para o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão de Risco nos CTT, designadamente para concepção do modelo de *governance ERM* (mapeamento dos riscos e controlos chave de todos os processos significativos, com execução de piloto para um processo a definir). Este procedimento, cujo júri é presidido pelo Presidente do Conselho Fiscal, encontra-se em fase de avaliação de propostas.

A empresa tem identificadas as principais áreas de risco e implementados sistemas de informação e de controlo interno (conforme pontos 5.1 e 5.2 do presente relatório), encontrando-se em curso acções que os visam reforçar.

### 5.1 Principais factores de risco inerentes aos negócios do Grupo CTT

A gestão dos riscos de negócio no Grupo CTT assume importância cada vez maior face ao dinamismo do meio envolvente às actividades das suas áreas de negócio.

É entendimento no Grupo que a gestão dos riscos de negócio é uma responsabilidade que deve ser assegurada pelas diversas unidades (Centro Corporativo, Serviços Partilhados e Negócios), pelos seus responsáveis em primeiro lugar e em cooperação mútua por todos os trabalhadores em geral.

Entre os factores de risco inerentes aos negócios do Grupo, relevam-se os seguintes:

- **Regulação e liberalização:** o quadro regulatório na União Europeia, de sucessiva redução da área reservada com início em 1997 e consequente liberalização e desregulamentação dos mercados, prevê a abertura total do mercado dos serviços postais o mais tardar até 31 de Dezembro de 2010. Sendo os CTT o líder de mercado, a grande distância dos concorrentes, a abertura do mercado traduzir-se-á na erosão da quota de mercado. Deste modo, os CTT têm de

capitalizar a confiança que quer os cidadãos quer os agentes económicos nacionais têm na empresa. Os CTT são, com efeito, uma das empresas portuguesas a quem se reconhece mais fiabilidade e merecedora de confiança. A gestão do risco de regulação está entregue à unidade de Regulação, a quem compete acompanhar proactivamente a evolução das normas regulatórias emitidas pelas entidades nacionais e internacionais, e o da liberalização ao Observatório Permanente “Preparar a Liberalização Total”, criado em 2008, na dependência directa do Presidente do Conselho de Administração;

- **Concorrência e globalização** da oferta dos serviços postais, com destaque para o papel dos grandes integradores transnacionais que tenderão a alargar a sua operação aos segmentos postais tradicionais (correio, encomendas e expresso) e aos mercados domésticos. Em paralelo, a entrada no mercado de operadores *low cost* implica necessariamente o aumento da eficiência a nível do Grupo como forma de resposta a um escrutínio dos preços mais apertado. A gestão deste risco é uma preocupação do Conselho de Administração e dos responsáveis dos negócios na procura de novos e inovadores serviços que permitam consolidar a imagem de confiança do Grupo junto dos clientes;
- **Evolução tecnológica e novos serviços:** o correio físico tende a ser substituído progressivamente pelas formas de comunicação electrónica (*e-mail, internet, SMS, electronic-banking, etc.*), em paralelo com o aumento dos conteúdos nos serviços de logística e a optimização dos fluxos de correio por parte dos grandes expedidores. O mercado postal tende a reduzir-se no futuro e as encomendas (logística e distribuição) assumem a maior relevância em termos de oportunidade de desenvolvimento. Desse modo, o Grupo terá de oferecer serviços *online* customizados, serviços de *outsourcing* e de valor acrescentado, respondendo às expectativas de qualidade mais elevadas e com níveis adequados de preços. A sua tradição postal está a ser reforçada e progressivamente alargada a actividades dentro da sua vocação logística e comunicacional, de que são exemplos o lançamento da caixa postal electrónica (ViaCTT), do operador móvel virtual Phone-ix e do *mailmanager*. A gestão deste risco está entregue à unidade de Estratégia e Desenvolvimento;
- **Outsourcing:** As decisões nesta matéria têm em vista o estabelecimento de acordos ou parcerias que reforcem a capacidade competitiva do Grupo. A experiência levou à decisão de proceder em 2006 ao *insourcing* das actividades de desenvolvimento aplicacional no âmbito dos sistemas de informação e da gestão da manutenção e obras de edifícios. A gestão deste risco passa por

um acompanhamento próximo e supervisão contínua de todos os contratos existentes, acompanhada de medidas correctivas tempestivas;

- **Responsabilidades com benefícios pós-emprego:** O défice actuarial com cuidados de saúde foi estimado em 31 de Dezembro de 2009 em 299 454 mil euros e abrange 48 899 beneficiários. Tal défice induz designadamente em termos de *interest cost* um efeito negativo significativo no EBITDA dos CTT.

A comparticipação do Serviço Nacional de Saúde (SNS) existente até final de 2006 não compensava nem de perto os pagamentos da empresa ao SNS. Com efeito, por força do Protocolo celebrado em 6 de Outubro de 1999 entre o Ministério da Saúde (IGIF) e os CTT – Correios de Portugal, S.A., publicado no Diário da República, nº 274, II série, de 24 de Novembro de 1999, foi ajustado, em relação aos beneficiários do regime específico de saúde desta empresa abrangidos pelo âmbito pessoal do referido Protocolo, que os CTT se substituiriam integralmente ao Serviço Nacional de Saúde (SNS) e, consequentemente ao Orçamento do Estado, durante a vigência do mesmo, no que concerne ao pagamento dos cuidados de saúde prestados aos mesmos pelas instituições e serviços integrados, directa ou convencionalmente, no SNS, bem como no pagamento da respectiva comparticipação medicamentosa.

A empresa dificilmente poderia continuar a suportar encargos com os referidos beneficiários que competem, nos termos constitucionais e legais, ao SNS, face à gritante disparidade entre o valor das responsabilidades transferidas, por força do mencionado Protocolo, do Estado para os CTT, bem como ao diferimento que se vinha verificando no pagamento das respectivas contrapartidas.

Afigurou-se, assim, imperioso fazer cessar os efeitos de tal Protocolo.

Em 21 de Dezembro de 2006, os CTT – Correios de Portugal e o IGIF – Instituto de Gestão Informática e Financeira da Saúde acordaram revogar o Protocolo entre o Ministério da Saúde (MS) e os CTT com efeitos a partir de 31 de Dezembro de 2006.

Com a cessação do Protocolo:

- os CTT deixaram de assumir as despesas referentes aos serviços de saúde prestados aos beneficiários pelos serviços e instituições integradas no SNS;
- os CTT deixaram de assumir as despesas correspondentes à comparticipação do SNS nos medicamentos adquiridos pelos beneficiários;

- cessou a comparticipação do MS.

A empresa comparticipa o diferencial para 75% das despesas com medicamentos em relação aos valores suportados pelo SNS, no que aos beneficiários da CGA respeita; relativamente aos beneficiários da Segurança Social comparticipa com 60% do valor pago pelo beneficiário.

Nos termos do acordo de revogação, a cessação do Protocolo não afecta, em qualquer medida, os direitos de ambas as partes, nem dos beneficiários.

Ficou acordado que até final do 1º trimestre de 2007 seria celebrado um acordo tendente a regular os efeitos da extinção do Protocolo, designadamente quanto aos montantes que são devidos, a ambas as partes, em resultado da execução do mesmo e o ressarcimento pelo SNS aos CTT dos encargos que estes pudessem ainda vir a suportar durante o 1º trimestre de 2007, relativamente a responsabilidades que, por efeito da extinção do Protocolo, deixaram de lhe ser atribuídas. Decorreram reuniões com o IGIF / MS para regularização dos montantes ainda em dívida referentes à comparticipação do SNS do período 2000/2006 e ressarcimento do valor pago por conta do SNS da comparticipação de medicamentos no primeiro trimestre de 2007. Em 27 de Dezembro de 2007 foram pagos 6 312 701 euros pelo MS referente ao protocolo de 2005 e em 7 de Janeiro de 2009 foi reconhecida pela Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), entidade que sucedeu ao IGIF, a dívida de 8 504 789 euros relativa à comparticipação do ano de 2006 e ao ressarcimento do valor da comparticipação dos medicamentos pagos no 1º trimestre de 2007 a pagar em 2 prestações iguais de 4 252 394,66 euros, já liquidadas em 18 de Fevereiro e 19 de Março de 2009. Para análise e acerto final de contas foi reactivado, o grupo de trabalho misto ACSS/IOS-CTT com a missão de até finais de Fevereiro de 2010 apurar o valor ainda em dívida pelo MS. Com base na documentação preparada e no trabalho desenvolvido foi reconhecida a pretensão dos CTT, encontrando-se em análise uma proposta para o pagamento faseado da mesma.

A dívida do Ministério da Saúde reconhecida nas contas da empresa em 31 de Dezembro de 2009 ascende a 6 540 745 euros.

As responsabilidades com **pensões** do pessoal beneficiário do Estatuto da Aposentação foram transferidas para a Caixa Geral de Aposentações (CGA) com efeitos a 1 de Janeiro de 2003, nos termos do disposto no Decreto-Lei nº 246/2003 de 8 de Outubro, que obriga a Empresa a pagar na sua condição de entidade patronal à CGA o mesmo que pagaria à Segurança Social (23,75%).

A Segurança Social suporta, em relação aos respectivos beneficiários, para além das pensões, diversas prestações sociais – subsídio de doença, subsídio de deficiência, abonos de família e de maternidade, subsídio de desemprego. Continua a ser a empresa que paga aos seus trabalhadores beneficiários da CGA tais prestações, à excepção do subsídio de desemprego. Tal representa uma discriminação negativa para a empresa num mercado competitivo a caminho da liberalização total.

No âmbito do aperfeiçoamento dos sistemas de controlo interno e análise do risco, procedeu-se à identificação de um conjunto de encargos respeitantes a benefícios do pessoal, contabilizados até 2008 numa base de caixa, cuja origem remonta às décadas de 80 ou 90 do passado século.

De acordo com as melhores práticas, em 2009 foram objecto de estudos actuariais benefícios de pessoal no activo e aposentado que vinham sendo relevados numa óptica de *pay as you go*, para os quais, numa perspectiva de reconhecimento do risco financeiro da empresa, foram criadas provisões correspondentes ao valor actual das responsabilidades. O valor actual do conjunto dessas responsabilidades da empresa, relativas aos benefícios de apoio por cessação da actividade profissional, taxa de assinatura telefónica a pensionistas, pensões por acidentes de serviço e subsídio mensal vitalício a filhos deficientes, traduziu-se num efeito significativo no Capital Próprio (Resultados Transitados) de -26,9 M€, que afecta a distribuição de dividendos.

As responsabilidades actuariais estimadas para estas situações em 31 de Dezembro de 2009 são: prémio de cessação da actividade profissional (12 279 beneficiários) – 7 458 mil euros; taxa de assinatura telefónica a pensionistas (9 166 beneficiários) – 15 722 mil €; pensões por acidentes de serviço (68 beneficiários) – 7 219 mil €; subsídio mensal vitalício a descendentes (51 beneficiários) – 2 998 mil €.

Deste modo, no passivo da empresa, em 31 de Dezembro de 2009, estão reconhecidas responsabilidades actuariais (não fundeadas) que totalizam 340 848 mil €, assim discriminadas:

• cuidados de saúde	299 454
• suspensão de trabalho	7 997
• prémio de cessação de trabalho	7 458
• assinatura telefónica pensionistas	15 722



- |                                    |       |
|------------------------------------|-------|
| • pensões por acidentes de serviço | 7 219 |
| • subsídio vitalício               | 2 998 |
- 
- **Gestão imobiliária:** A alteração do tecido urbano nas cidades e vilas do país, designadamente por via de alterações de tráfego rodoviário e pedonal, tem obrigado à deslocalização dos centros de distribuição postal (CDP), antes situados junto das estações de correio (EC), para a periferia das mesmas. Tal acarreta custos acrescidos com obras e instalações, para além dos de funcionamento (locais diferentes e transportes), não sendo certo que os espaços devolutos sejam alienáveis pelo seu valor líquido contabilístico, o que implica um risco económico. Em 2003, com a extinção do Fundo de Pensões, 9 edifícios recomprados ao Fundo foram alienados ao Grupo Santander Totta, com arrendamento dos CTT por 20 anos num caso e por 15 anos nos restantes oito. Com a racionalização dos serviços, parte desses edifícios irão ficando sucessivamente devolutos, o que induz um risco económico, caso não sejam tomadas medidas apropriadas atempadamente. A gestão deste risco compete à Comissão de Gestão Imobiliária;
  - **Atracção e retenção de talentos:** Consiste em dispor das pessoas com as capacidades adequadas, motivadas, nos lugares certos. A sua gestão compete à unidade de Recursos Humanos Corporativos;
  - **Parcerias e agenciamento:** O estabelecimento de acordos de parceria e de agenciamento pode afectar a capacidade de competir, quer pela escolha de um parceiro ou agente errado que afecte a reputação e os objectivos da empresa, quer pela definição dos segmentos de mercado para a sua actividade. A gestão deste risco está entregue à unidade de Clientes Nacionais /Rede de Terceiros a quem compete a selecção, supervisão e acompanhamento da actividade das lojas de parceria e dos agentes;
  - **Fiscalidade:** A evolução da legislação fiscal e eventuais interpretações da aplicação da regulamentação fiscal e para-fiscal de formas diversas pode ocasionar um risco fiscal. A gestão deste risco está entregue à unidade Finanças Corporativas, a qual poderá ser apoiada por consultoria fiscal sempre que os temas em análise possam ser mais críticos e, por isso, careçam de interpretação de uma entidade independente;
  - **Riscos financeiros:** Os CTT iniciaram no 2º semestre de 2005 o seu processo de internacionalização com a aquisição da Tourline Express e a criação da PayShop Moçambique. A

alteração dos rendimentos esperados dos investimentos efectuados no exterior, em resultado de alteração de diversas variáveis poderá implicar um risco financeiro, tal como variações de taxas de juro e taxas de câmbio. A gestão do risco dos mercados financeiros é assegurada igualmente pela unidade Finanças Corporativas.

## 5.2 Controlo interno

O Grupo CTT dispõe de meios, nomeadamente de uma direcção de Auditoria e Inspecção, que assegura a avaliação da eficiência e da eficácia dos sistemas de controlo interno das unidades organizacionais dos CTT e suas participadas e tem igualmente atribuições no âmbito do *Revenue Assurance* e de *Compliance*.

O Conselho de Administração estabeleceu uma política de rigor, transparência e responsabilização propiciadora de uma cultura de controlo a todos os níveis da organização.

Para além da identificação dos factores de risco ao nível das actividades empresariais e da atribuição de responsabilidades específicas que permitam assegurar que as acções identificadas são executadas de forma tempestiva, estão estabelecidos canais formais e informais de informação e comunicação, que permitem uma monitorização da actividade empresarial.

O sistema de controlo interno em vigor no universo das empresas do Grupo CTT, visa assegurar, com um grau de segurança razoável, a execução dos seguintes objectivos:

- a eficácia e a eficiência das operações, incluindo os objectivos da receita e da rentabilidade e a salvaguarda dos activos;
- a fiabilidade da informação financeira (elaboração e publicação de demonstrações financeiras fiáveis);
- o cumprimento das leis, normas e regulamentos aplicáveis à actividade.

O sistema de controlo interno assenta no relacionamento entre as seguintes cinco componentes:

**Ambiente de controlo** – marca o funcionamento da organização e influencia o comportamento dos seus trabalhadores, constituindo a base das restantes componentes do sistema de controlo interno.

Neste capítulo, destacam-se:

- a estrutura orgânica dos CTT, com a definição das linhas de reporte, missão e funções das diversas unidades organizativas;
- os diplomas de delegação de competências, definindo quais os limites e actos delegados nos diversos níveis de gestão, enquadrados pelos planos e orçamentos aprovados;
- o Regulamento do Conselho de Administração e a função do Secretário da Sociedade para o exercício das funções constantes dos artigos 446.º-C, 446.º-E e 446.º-F do Código das Sociedades Comerciais;
- o Código de Ética (distribuído a todos os trabalhadores) que engloba os valores e normas de conduta que o Grupo CTT, os seus responsáveis e demais trabalhadores devem observar e a Comissão de Ética que tem a seu cargo o acompanhamento e interpretação do Código, bem como o esclarecimento de dúvidas;
- o Manual de Disciplina que serve de ferramenta de apoio à formação de chefias e como instrumento de consulta aos trabalhadores;
- a formação como vector estratégico determinante para a melhoria do desempenho dos trabalhadores;
- a emissão e divulgação de um vasto conjunto de normas e procedimentos que regulam a actividade das diversas empresas do Grupo CTT, nas mais variadas vertentes de actuação. Merecem destaque: as instruções de âmbito jurídico-laboral, instruções de segurança sobre transportes de fundos, bem como a revisão dos manuais de produtos financeiros, com inclusão de procedimentos de *Compliance* para prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo. Neste domínio de referir que, em Novembro de 2009, os CTT na sequência da recomendação de 1 de Julho de 2009, do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), entidade administrativa independente do Tribunal de Contas, elaborou os “Planos de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas” dos CTT e procedeu ao seu envio para o CPC e para a Inspeção-Geral das Obras Públicas, Transportes e Comunicações (IGOPTC).

**Avaliação, gestão e controlo de riscos** – é entendimento no Grupo CTT que a gestão dos riscos do negócio é uma responsabilidade que deve ser assegurada pelas diversas unidades (Serviços Corporativos, Serviços Partilhados e Áreas de Negócio), pelos seus responsáveis em primeiro lugar e, em cooperação mútua, por todos os trabalhadores em geral.

Encontram-se identificados os principais factores de risco inerentes aos negócios do Grupo CTT, bem como as unidades responsáveis pela sua gestão (vide 5.1).

Por outro lado, a direcção de Auditoria e Inspecção atende aos riscos conhecidos ou potenciais para definir o plano anual de auditorias internas e, na sequência destas, reporta os riscos detectados para adequada gestão e controlo pelas unidades respectivas.

Esta direcção tem igualmente atribuições na:

- análise dos processos de negócio do Grupo CTT de modo a minimizar ou eliminar os riscos de perda de receita resultantes de fraude ou de deficiências no processo de geração de receitas (*Revenue assurance*);
- coordenação e dinamização da função *Compliance*, em articulação com os *Compliance officers* das várias entidades do Grupo CTT, com vista a assegurar que as actividades se desenvolvem em conformidade com as regras de deontologia e no respeito das leis e regulamentos que disciplinam a actividade financeira, identificando e monitorizando os riscos de *Compliance*.

**Actividades de controlo**, que assentam nas políticas e procedimentos definidos com vista a assegurar quer o cumprimento das instruções superiormente transmitidas, quer o controlo sobre os riscos relacionados com a consecução dos objectivos empresariais.

Tais actividades existem a todos os níveis e em todas elas se incluem procedimentos tão diversos como: autorizações, verificações, conciliações, análises de indicadores, salvaguarda de activos e segregação de funções. Para além das actividades de controlo desenvolvidas pelas diversas unidades organizativas, destacam-se as realizadas:

- pelo Conselho de Administração no acompanhamento e gestão do desempenho económico, ambiental e social através dos seguintes instrumentos: plano estratégico do Grupo, plano e orçamento anual, indicadores mensais de controlo, reuniões mensais de controlo e publicação de relatórios trimestrais, semestrais e anuais;
- pela Comissão de Gestão Imobiliária, com atribuições ao nível do planeamento e gestão estratégica de imóveis, programação de investimentos e promoção da optimização e rentabilização do património imobiliário;
- pela Comissão de Crédito, com responsabilidades ao nível da política de gestão de crédito a clientes, supervisão da evolução da dívida vencida de terceiros e da concessão de crédito a clientes e outros devedores;
- pela Comissão de Comunicação, por forma a assegurar maior eficácia, eficiência e agilidade à comunicação interna e externa do Grupo CTT;

- pelos *financial officers* das empresas do Grupo CTT, com a responsabilidade de assegurar a protecção, equilíbrio e preservação dos interesses dos *stakeholders*;
- pela direcção de Auditoria e Inspecção a quem compete a avaliação da eficiência e da eficácia do sistema de controlo interno, tendo por base quer o plano de actividade anual (aprovado pelo Conselho de Administração), quer solicitações extra-plano emanadas do CA ou de direcções e empresas do Grupo CTT. Neste âmbito, são igualmente analisados os procedimentos internos que permitam ou possam proporcionar comportamentos de suborno e corrupção. Os processos relativos a fraude são alvo de actuação disciplinar e recuperação dos valores em que a empresa foi lesada;
- pela entidade prestadora de serviços de auditoria externa (Deloitte & Associados, SROC, S.A.).

**Informação e comunicação**, sendo de destacar a comunicação interna e externa das actividades e resultados obtidos de todas as acções nos domínios socio-económico e ambiental, geradoras de diálogo e confiança.

**Supervisão** – a fiscalização da actividade empresarial dos CTT é assegurada pelo Conselho Fiscal e por um Revisor Oficial de Contas (ROC), nos termos dos estatutos da sociedade e do Código das Sociedades Comerciais.

No quadro legal em vigor e no âmbito do contrato de concessão do serviço postal universal, o regulador ICP – ANACOM (Autoridade Nacional de Comunicações) efectua a monitorização regular aos CTT através de dois tipos de auditorias:

- aos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações;
- ao sistema de contabilidade analítica, para verificação da conformidade do sistema e dos resultados obtidos.

A Provedoria, órgão de mediação dos clientes junto da empresa, tem por missão reconhecer e assegurar a defesa dos direitos e interesses legalmente protegidos (quer dos clientes, quer da empresa). Efectua averiguações e formula recomendações ao Conselho de Administração, com vista à correcção de eventuais práticas discriminatórias, propondo medidas para melhoria da eficiência dos serviços prestados. O Provedor do Cliente foi o 1º Presidente do Tribunal Constitucional – Prof. Marques Guedes.

## **6 Recursos humanos**

Para a valorização dos trabalhadores e seu desenvolvimento pessoal e profissional, a actividade de formação desenvolveu-se de acordo com as orientações específicas definidas para o Grupo CTT: assegurar a prestação do serviço postal universal; promover o crescimento e consolidar a liderança nos negócios actuais; desenvolver novas áreas de negócios; gerar crescimento através da inovação; e assegurar o processo de liberalização dos serviços postais.

Realizaram-se 6 912 acções de formação, com 54 855 participações e atingiu-se um volume de formação de 235 080 horas. Estes valores representam, relativamente a 2008, um crescimento de 96% em acções, de 100% em participações e de 26% no volume de formação; 93% dos trabalhadores participaram em acções de formação, mais 10% do que no ano anterior.

As áreas temáticas que registaram um maior número de horas de formação foram: qualidade (17%), produtos e serviços (16%), comportamental (12%), sistemas de informação (10%), formação de base – Centro de Novas Oportunidades (7%), segurança de pessoas e bens e higiene no trabalho (5%).

Procedeu-se a uma maior integração da formação pós-graduada nas políticas de desenvolvimento do capital humano e gestão de talento. Em 2009, foram apoiadas 16 pós-graduações ou mestrados.

Os principais programas de formação levados a efeito em 2009 para o desenvolvimento e melhoria da competitividade da empresa estão descritos no corpo do Relatório e Contas (vide título 11 Recursos Humanos).

Em matéria de políticas de recursos humanos orientadas para promoção da igualdade, é de salientar:

- Tendo em vista o equilíbrio entre os dois sexos, a empresa reforçou o compromisso, em sede de Acordo de Empresa, de desenvolver políticas que visem à igualdade de oportunidades nas admissões, carreira profissional, promoções e formação profissional, tomando em especial consideração as situações relativas a trabalhadoras grávidas e a trabalhadores com filhos menores de 12 anos com deficiência ou doença crónica;
- Dos ajustamentos efectuados à estrutura orgânica, resultou entre os 27 responsáveis dependentes do Conselho de Administração:
  - 8 com menos de 40 anos de idade, correspondente a 30%; desses, 4 até 35 anos; no início do mandato eram apenas 3 os que tinham menos de 40 anos;
  - 13 são mulheres, correspondente a 48%; no início do mandato eram apenas 3.
- A avaliação efectuada às funções das operações de tratamento de correspondências, a fim de participar na promoção da empregabilidade das pessoas com deficiência auditiva;
- A reformulação e renovação do protocolo com a CERC Lisboa – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, CRL para apoio da integração social das pessoas com deficiência, proporcionando experiências de ocupação profissional a 14 jovens adultos portadores de deficiência mental no centro operacional do correio do sul e a 1 jovem no apoio administrativo.
- O arranque do projecto para a criação de um plano para a igualdade de género, candidatura apresentada ao eixo 7 – Igualdade de género do QREN/POPH – Programa Operacional de Potencial Humano, aprovada em Novembro de 2008. Em 2009 desenvolveu-se a fase de diagnóstico e análise dos indicadores de recursos humanos.

No que se refere à Higiene, Saúde e Ergonomia, no domínio da prevenção, realizaram-se 306 intervenções para avaliação de condições de trabalho e riscos em estabelecimentos dos CTT, cumprindo o plano anual de visitas aos locais de trabalho.

Realizou-se o processo periódico de avaliação do desempenho de toda a população da empresa relativo à actividade de 2008, com o qual se visa apoiar a gestão por objectivos, a gestão de talentos individuais, a detecção de necessidades de formação e a política de compensações por mérito.

Procedeu-se à distribuição de resultados do exercício de 2008, conforme aprovado na Assembleia-Geral de 30 de Abril de 2009 sob proposta do Conselho de Administração, visando premiar o contributo dos trabalhadores para os resultados da empresa.

Para uma melhor compreensão da actividade desenvolvida em 2009 no âmbito dos recursos humanos, vide Anexo II – Relatório de Sustentabilidade, título 2.6 Trabalhadores.

## **7 Fundo de pensões**

As responsabilidades com pensões do pessoal beneficiário do Estatuto da Aposentação foram transferidas para a Caixa Geral de Aposentações (CGA) com efeitos a 1 de Janeiro de 2003, nos termos do disposto no Decreto-Lei nº 246/2003 de 8 de Outubro; o Fundo de Pensões dos CTT foi extinto em conformidade.

Os demais trabalhadores estão abrangidos pelo sistema nacional de segurança social.

Os CTT têm um vasto leque de responsabilidades com benefícios pós-emprego – cuidados de saúde, cessação da actividade profissional, taxa de assinatura telefónica de pensionistas anteriores a Junho de 2004, pensões por acidentes em serviço e subsídio mensal vitalício para filhos deficientes (vide 5.1 supra, responsabilidades com benefícios pós-emprego).

## **8 Sistemas de informação**

Em 2009 foram desenvolvidas soluções para otimizar os processos operativos, assentando as iniciativas desenvolvidas nas orientações de alinhamento com o negócio e na eficiência.

Inserido no programa de eficiência global da empresa procedeu-se à reformulação dos serviços de sistemas e tecnologias de informação através de:

- Implementação de um modelo de governo para os sistemas de informação que assenta nos seguintes princípios: orientação para a qualidade e melhoria dos processos, normalização e automatização dos processos e orientação para o cliente.
- Estudo e implementação da iniciativa de IT *Spending* com o objectivo de redução de custos associados aos sistemas de informação nas seguintes áreas: consolidação e optimização da infra-estrutura, optimização de licenças de *software*, optimização de processos, renegociação de fornecedores / estratégia de *sourcing* e consolidação de aplicações.



As principais acções levadas a efeito estão descritas no corpo do Relatório e Contas (vide título 10.2 Sistemas de Informação).

## 9 Investigação e desenvolvimento

Os CTT constituem uma referência enquanto *hub* de comunicações físicas e electrónicas a nível nacional e internacional. Líderes na disponibilização de soluções postais, têm vindo a inovar e a desenvolver, com recurso às novas tecnologias da informação e da comunicação, produtos e serviços com uma forte componente digital, que respondam com qualidade às necessidades dos clientes, amigos do ambiente e que possam assegurar a competitividade e a liderança da empresa face aos crescentes desafios da liberalização e da substituição tecnológica.

As principais iniciativas levadas a efeito em 2009 estão descritas no corpo do Relatório e Contas (vide título 10.1 Produtos e Serviços).

Em Julho, foi divulgado o *ranking* das empresas e grupos empresariais com mais investimento em actividades de I&D em Portugal pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, em resultado do Inquérito ao Potencial Científico e Tecnológico Nacional de 2007 enviado a 9 907 empresas. Os CTT situaram-se num honroso 13º lugar, tendo em consideração as características das operações postais, a quem habitualmente vem, erradamente, sendo atribuído o epíteto de sector tradicional.

## 10 Relações com investidores

Os CTT são uma empresa de accionista único – o Estado – e não têm títulos de dívida no mercado. As relações com os mercados financeiros são asseguradas pelo AD/CFO e pela área financeira. A prestação de informações aos diferentes organismos do Estado está a cargo das unidades organizativas Contabilidade e Finanças, Planeamento e Controlo e Secretaria Geral.

Sem prejuízo do disposto na Lei Comercial quanto à prestação de informações aos accionistas, nos termos dos estatutos, o Conselho de Administração envia ao Ministro de Estado e das Finanças e ao Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, pelo menos 30 dias antes da Assembleia Geral Anual, os elementos seguintes:

- O relatório de gestão e as contas do exercício;

- Quaisquer elementos adequados à compreensão integral da situação económico-financeira da empresa e perspectivas da sua evolução, bem como à eficiência da gestão realizada.

Nos termos do disposto no Despacho nº 14 277 de 14 de Maio de 2008 do Ministro de Estado e das Finanças, a empresa deve enviar à Inspecção-Geral de Finanças e à Direcção-Geral do Tesouro e Finanças:

- Planos de actividades anuais e plurianuais, nos 10 dias subsequentes à sua aprovação;
- Orçamentos anuais, nos 10 dias subsequentes à sua aprovação;
- Planos de investimento anuais e plurianuais, nos 10 dias subsequentes à sua aprovação;
- Documentos de prestação anual de contas individuais e consolidadas, relatórios dos auditores independentes e relatório anual da fiscalização (Relatório e Parecer do Conselho Fiscal e Certificação Legal de Contas), com a antecedência mínima de 15 dias em relação à data da Assembleia Geral Anual;
- Relatórios trimestrais de execução orçamental, até 30 dias após o final do período a que respeitam;
- Cópias das actas das Assembleias Gerais e das deliberações unânimes por escrito, nos 15 dias subsequentes à sua realização;
- Quaisquer outras informações e documentos solicitados para o acompanhamento da situação da empresa e da sua actividade, nos 10 dias subsequentes à realização do pedido, salvo indicação de prazo diverso.

Além da obrigação do envio dos documentos acima citados os CTT, durante o 2º semestre de 2008, passaram a prestar informação através do Sistema de Recolha de Informação Económica e Financeira (SIRIEF), desenvolvido com o intuito de responder simultaneamente a três entidades: Direcção-Geral do Tesouro e Finanças (DGTF), Inspecção-Geral de Finanças e Parpública.

Sempre que se justifica, actualizam os seus dados públicos divulgados no *site* das empresas do Sector Empresarial do Estado (SEE) da DGTF.

Os CTT procedem ainda, mensalmente, ao carregamento do sistema de recolha de dados SOR – Solução de *Reporting* para o Modelo de Acompanhamento Estratégico e, trimestralmente, ao fornecimento de informação para o Gabinete de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais (GPRI), com vista a serem elaborados relatórios trimestrais de execução orçamental das empresas do SEE, sendo o destinatário, em ambos os casos, o MOPTC (Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações).

Os CTT publicam anualmente o Relatório e Contas, que inclui informação detalhada sobre a empresa e é divulgado no seu sítio na internet ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)). Com início em 2006, os CTT publicam também o Relatório e Contas semestral reportado a 30 de Junho.

## 11 Relações com fornecedores

As relações dos CTT com os seus fornecedores respeitam a igualdade de oportunidades, a transparência, o rigor, a lealdade e a confidencialidade.

A gestão da cadeia de fornecimento tem por objectivo não só comprar ao melhor preço, mas sobretudo elevar as práticas, seja da empresa, seja dos seus fornecedores, numa óptica de construção de relações de parceria mutuamente vantajosas.

Com a publicação em 29 de Janeiro, e entrada em vigor a 29 de Julho de 2008, do Decreto-Lei nº 18/2008 que aprovou o Código dos Contratos Públicos, os CTT passaram a ser abrangidos pelo mesmo, sendo considerados entidade adjudicante. Por forma a cumprir o novo enquadramento legal, os CTT desenvolveram, em 2008, novas instruções internas sobre as regras a observar nas aquisições de bens e serviços, que entraram em vigor a partir de 25 de Julho desse ano. De referir ainda que, conforme exigido pelo Código foi concretizado, no primeiro semestre de 2009, o processo de subscrição da plataforma electrónica vortalGOV, que permite realizar os processos de compras exclusivamente por via electrónica.

Em 2009 os CTT efectuaram 10 adjudicações na sequência de concursos lançados ao abrigo do Código dos Contratos Públicos, o que compara com 1 adjudicação efectuada em 2008. A actividade de *sourcing* e negociação apresentou em 2009 um elevado crescimento, tendo o valor total adjudicado ultrapassado os 64 milhões de euros, o que corresponde a um crescimento de mais de 100% face ao ano anterior.

Os processos de aquisição são sustentados em caderno de especificações técnicas, programa de inspecções e ensaios (quando aplicável), sendo a avaliação de conformidade efectuada por amostragem ou por lote unitário (dependendo do tipo de produto ou serviço).

A avaliação das propostas dos fornecedores assenta em critérios objectivos, que incluem o cumprimento de condições pré-definidas de acordo com a natureza do serviço ou produto a contratualizar e a certificação segundo normas de qualidade e ambientais. Os critérios de

adjudicação incluem: certificação da qualidade, sistemas informáticos, gestão ambiental, gestão da segurança e higiene e segurança no trabalho.

Nesse sentido, a aceitação de propostas para análise, exige a apresentação prévia de declaração, em que os concorrentes têm de comprovar compromissos e o cumprimento de leis e regulamentos sociais, de que se destacam:

- situação regularizada relativamente a dívidas por contribuições para a segurança social em Portugal;
- ausência de sanção administrativa ou judicial pela utilização ao seu serviço de mão-de-obra legalmente sujeita ao pagamento de impostos e contribuições para a segurança social não declarada nos termos das normas que imponham essa obrigação em Portugal;
- ausência de sanções por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.

O grau de concretização dos indicadores definidos na Resolução do Conselho de Ministros nº65/2007 de 7 de Maio para avaliar a extensão da introdução dos referidos critérios ambientais nos processos de compra (excluindo empreitadas para obras de construção civil) atingiram em 2009 os seguintes valores:

- Percentagem de procedimentos pré-contratuais com critérios ambientais relativamente ao total de procedimentos pré-contratuais: 35,4%;
- Percentagem dos contratos com critérios ambientais relativamente ao total de contratos celebrados: 84,6%.

Os dois indicadores apresentaram elevados crescimentos face ao ano anterior, tendo os respectivos valores mais do que duplicado.

Salienta-se que, em 2009, dos 830 processos de compra concluídos com adjudicação existem alguns em que os critérios ambientais não têm aplicação, tais como as renegociações de contratos e os processos de baixo valor comercial e pequenas quantidades (normalmente compras pontuais para satisfazer pedidos urgentes).

Os compromissos assumidos são verificados regularmente durante a vigência do contrato, através nomeadamente da entrega periódica de comprovativos (segurança social e impostos), considerando o não cumprimento dos mesmos um incumprimento contratual. No futuro, serão avaliadas e ponderadas formas de a empresa poder actuar junto dos seus fornecedores, com o objectivo de os apoiar a estabelecer programas de actuação para uma gestão sustentável.

## Principais 25 Fornecedores dos CTT (empresa-mãe) – 2009

	Designação	mil euros
1	PT ACS -ASSOCIAÇÃO CUIDADOS SAÚDE	34 672
2	COMPANHIA IBM PORTUGUESA, S.A.	20 257
3	CTT-GEST, S.A. *	15 222
4	PT PRIME-SOLUÇÕES EMPRESARIAIS, S.A.	9 101
5	RENTILUSA, S.A.	7 822
6	CTT EXPRESSO, S.A. *	7 588
7	TMN, S.A.	7 439
8	CONFORLIMPA (tejo), LDA	5 496
9	TORFAL TORRE ACE	5 344
10	PETROGAL-P.PORTUGAL, S.A.	4 840
11	EDP SERVIÇO UNIVERSAL, S.A.	4 764
12	CASA DA SORTE, LDA	4 230
13	PT COMUNICAÇÕES, S.A	3 691
14	MAILTEC TECNOLOGIAS, S.A. *	3 593
15	DSTS, S.A. *	2 670
16	TAP AIR PORTUGAL, S.A.	2 527
17	EQUIPRESTE, LDA. *	2 525
18	CASAIS-ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES, LDA	2 447
19	COMP.SEGUROS TRANQUIDADE, S.A.	2 147
20	LEASEPLAN PORTUGAL, S.A.	2 001
21	AGROAR-TRABALHOS AEREOS, LDA	1 890
22	SATA INTERNACIONAL, S.A.	1 838
23	SIEMENS, SA.	1 804
24	TRACAR-TRANSP.CARGA COMÉRCIO, S.A.	1 523
25	ARN MEDIA COMMUNICATIONS-PUBLICIDADE, S.A.	1 513

\* empresas do Grupo

Os três grupos de compras com maior peso ao nível do valor das adjudicações foram os transportes, as tecnologias de informação e comunicações e as instalações e edifícios com um peso de 84% relativamente aos restantes grupos de compras (Figura 1).

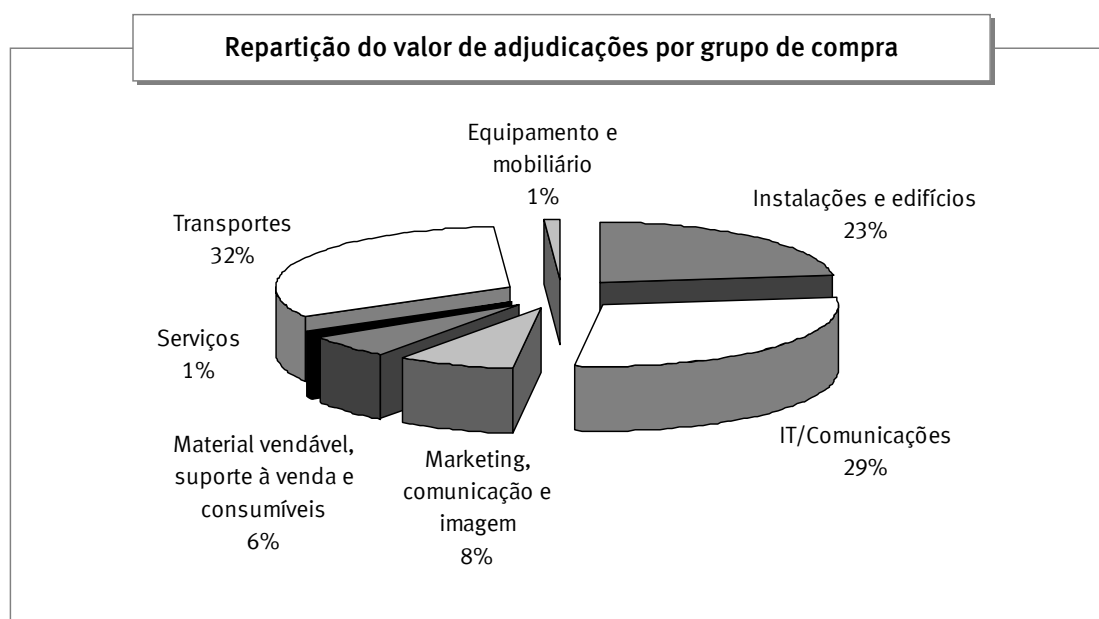


Figura 1

## 12 Relação com o cliente

Os CTT detêm uma das maiores redes de retalho do país e são um prestador de serviço universal, ou seja, prestam serviço a todos os cidadãos, sedeados em local urbano ou rural, ao mesmo preço e com a mesma qualidade. Desempenham um papel importante enquanto empresa cidadã que mantém a coesão do território nacional e contribui para o desenvolvimento económico, local e global.

Responder eficazmente às necessidades dos seus clientes e gerir a sua receita de forma sustentável são objectivos base que determinam o alinhamento do negócio da empresa. A gestão da informação é também para os CTT um instrumento fundamental nos processos de fidelização dos clientes, pelo que é objectivo patente em todas as acções desenvolvidas.

A satisfação do cliente, depende não só do grau de informação de que dispõe, mas fundamentalmente do cumprimento das expectativas que são criadas, quando adquire determinado produto ou serviço. Assim, nos processos de concepção e desenvolvimento, o objectivo tem sido e continuará a ser a criação de soluções simples, convenientes e seguras, acessíveis numa vasta rede de pontos de contacto e oferecidas a preços competitivos.

Para uma melhor compreensão dos aspectos relativos à relação com o cliente, vide Anexo II – Relatório de Sustentabilidade, título 2.3 Clientes.

### 13 Responsabilidade social

A actividade dos CTT tem um carácter intrinsecamente social. Por definição, todos os portugueses são clientes da empresa, enquanto agentes activos ou passivos (destinatários de correspondências). Com cerca de 190 mil clientes/dia nas EC e uma média diária de 1 objecto postal por agregado doméstico, a acessibilidade é uma das suas marcas distintivas.

São cerca de 5 700 os carteiros que diariamente distribuem 6 milhões de objectos postais à maioria dos portugueses e outros residentes. Ao nível do atendimento, são mais de 3 000 os atendedores disponíveis em novecentas EC, para aconselhar o produto ou serviço que melhor serve as necessidades de cada cliente.

Os CTT como operador nacional concessionado para a prestação do Serviço Postal Universal (SPU), comprometem-se a assegurar este serviço postal de forma permanente, em todo o território, com qualidade especificada e a preços acessíveis.

No que concerne à rede de atendimento (estações de correio e postos de correio), os CTT comparam favoravelmente com a média da UE, quer em termos de cobertura postal (área média, em km<sup>2</sup>, por estabelecimentos postais fixos; 41 para a média da UE e 32 para Portugal) quer em termos de densidade postal (número médio de habitantes por estabelecimento postal fixo; 4 673 para a média da UE e 3 715 para Portugal).

Os CTT actuam como agente importante na manutenção da coesão social e territorial do país. Estão activamente empenhados na pesquisa e activação de soluções de atendimento e distribuição mais eficientes, com a salvaguarda das actuais características e atributos dos serviços prestados.

De acordo com estudo do ICP – ANACOM, os clientes utilizam mais frequentemente as estações e os postos de correio que se localizam “perto de casa”. Conhecendo estes hábitos, os CTT têm procurado acompanhar as alterações de ocupação demográfica do território, ajustando a localização das suas infra-estruturas. No domínio da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física, promoveram a construção 48 de rampas de acesso às EC para deficientes motores.

No âmbito do estabelecimento de diálogo com as comunidades e com os *stakeholders* os CTT terminaram um exercício de aprofundamento de identificação dos seus *stakeholders* mais críticos e dos temas que lhes são mais relevantes, sendo que os pontos de vista destes influenciam a forma como a empresa desenvolve o seu negócio. Como evidência deste envolvimento e da preocupação

em dar resposta às suas partes interessadas, os CTT mantêm objectivos de sustentabilidade no *scorecard* empresarial.

A passagem desta postura aos cerca de 15 mil trabalhadores tem-se traduzido numa acção contínua, concretizada no terreno no cumprimento dos objectivos de certificação de sistemas de gestão integrados de qualidade e ambiente e certificações de serviços, na validação das competências dos trabalhadores, formação em primeiros socorros e combate a incêndios, reforço do clausulado com os fornecedores no âmbito da Estratégia de Compras Ecológicas e na habitual alocação de patrocínios a instituições e projectos de relevância. Celebraram-se novos protocolos para apoio à população em carência ou risco, faz-se o controlo contínuo de emissões de gases com efeito de estufa, desenvolvem-se estudos para uma melhor eficiência energética e para a preservação da biodiversidade.

A empresa fez donativos no valor de aproximadamente 0,5 M.€ para o desenvolvimento de a mais de três dezenas de iniciativas de responsabilidade social, de apoio a grupos carenciados ou de risco. Além fronteiras, os CTT participaram em acções de cooperação internacional, nomeadamente junto dos PALOP e de países da América Latina, com quem têm fortes laços culturais.

Aumentar os impactes positivos da sua actividade e controlar e reduzir os negativos são os grandes desafios dos CTT, tendo sempre em mente as necessidades dos seus vários *stakeholders* internos e externos, primários e secundários. As acções desenvolvidas para a concretização destes objectivos constam do título 12 do Relatório e Contas.

Para uma melhor compreensão da actividade desenvolvida em 2009 no âmbito da responsabilidade social, vide Anexo II – Relatório de Sustentabilidade, título 2.5 Sociedade (Responsabilidade Social).

## **14 Sustentabilidade**

Adicionalmente ao referido, nomeadamente no título Responsabilidade Social, importa referir o seguinte:

### **14.1 Reporting social**

Os CTT publicam anualmente o Balanço Social relativo ao exercício, após apreciação da Comissão de Trabalhadores e envio ao Ministério do Trabalho e Solidariedade Social, nos termos do Decreto-



Lei nº 9/92, de 22 de Janeiro. Este reporta distribuições segmentadas de números e valores referentes à actividade social da empresa, que podem ser encarados como relevantes para a avaliação de gestão sustentável, na vertente social.

Para além do Balanço Social, a empresa reporta à Direcção Geral de Estudos e Estatísticas e Planeamento (DGEEP) do Ministério do Trabalho e da Solidariedade, alguns inquéritos de natureza social, a saber:

- trimestralmente: inquérito ao Emprego no Sector Estruturado; Índice de Custo;
- semestralmente: inquérito aos Ganhos e Duração do Trabalho;
- anualmente: inquérito à Formação Profissional Contínua.

## 14.2 Política de gestão ambiental

De destacar a atribuição aos CTT da 1ª posição no Índice ACGE de Responsabilidade Climática 2009, que avaliou a performance carbónica das empresas nacionais e das energéticas a nível ibérico. Destaque também, nesta matéria, para a participação dos CTT em sistemas de *rating* sectorial, colocando os CTT no grupo dos 5 mais performantes operadores postais, a nível mundial.

A actividade dos CTT é de natureza essencialmente não industrial, sendo reduzida a incorporação de *inputs* materiais (matérias-primas e consumos intermédios) nos seus processos de fornecimento. A sua pegada ecológica directa é limitada. Uma análise comparativa empírica permite estimar que o peso dos impactos ambientais da sua actividade será bastante inferior ao contributo da empresa para a geração de valor no tecido económico e social nacional.

Nem por isso os CTT deixam de intervir neste domínio desde há longa data, tendo sido pioneiros na utilização experimental de viaturas eléctricas em Portugal, promovendo regularmente a divulgação da temática ambiental nas suas emissões filatélicas. A gestão ambiental dos CTT é feita de forma sistemática e estruturada e intervém actualmente em todos os principais descritores: a) sistemas de gestão ambiental; b) compras responsáveis; c) racionalização de consumos; d) gestão de resíduos; e) biodiversidade; f) alterações climáticas; g) eficiência energética; h) marketing sustentável; i) sensibilização e educação ambiental; j) comunicação externa.

Em termos de política ambiental, como prioridade, os CTT pretendem ter cobertos e dominados todos os aspectos da conformidade legal. A perspectiva nesta matéria é que a adopção de uma agenda ambiental releva de uma atitude de responsabilidade corporativa (preservar recursos

escassos e garantir aos vindouros um planeta mais viável), faz todo o sentido económico, seja como fonte de redução de custos, seja como fonte de inspiração para a identificação e lançamento de produtos e negócios inovadores.

Em Outubro de 2007, o Conselho de Administração aprovou a Política de Ambiente para o Grupo CTT, a saber:

- O Grupo CTT adopta os princípios do Desenvolvimento Sustentável, assumindo a vertente ambiental como parte integrante da sua estratégia e prática empresarial. Assume compromissos claros em termos da melhoria continuada do desempenho ambiental, com vista à minimização e prevenção dos impactes ambientais resultantes da actividade do Grupo nas comunidades locais, áreas envolventes e no ambiente em geral.
- Todos os trabalhadores assumem a responsabilidade de cumprir com as disposições do Sistema de Gestão Ambiental e encontram-se comprometidos com os seguintes princípios, que constituem a Política de Ambiente do Grupo CTT:

#### **Prevenção da poluição**

- Avaliando, monitorizando e controlando os aspectos e impactes ambientais resultantes da actividade da Empresa;
- Promovendo a utilização prudente de recursos naturais e a racionalização do consumo de materiais;
- Reduzindo, reutilizando e reciclando os resíduos produzidos, em detrimento da eliminação;
- Promovendo o aumento da eficiência energética do parque imobiliário e da frota automóvel e o controlo e redução do nível de emissões atmosféricas;
- Adoptando as melhores práticas e tecnologias disponíveis.

#### **Cumprimento da legislação**

- Respeitando escrupulosamente o quadro legal e regulamentar em vigor e aplicável, nacional e comunitário, e outros requisitos que o Grupo subscreva.

#### **Comunicação e divulgação a todas as partes interessadas**

- Efectuando a divulgação da política ambiental e o relato ambiental do Grupo a todos os trabalhadores, ao público em geral e às restantes partes interessadas, de forma clara e evolutiva face aos progressos verificados.
- Formando, sensibilizando e motivando os trabalhadores e todos aqueles que desempenhem actividades em seu nome a adoptar boas práticas ambientais.

#### **14.3 Análise de impactos ambientais dos produtos e serviços produzidos pela empresa**

Os impactos do sector postal no ambiente estão relacionados com as suas actividades operacionais, no que respeita ao tratamento, distribuição e transporte dos objectos postais, assentes numa rede de plataformas logísticas.

Os principais impactes ambientais da actividade dos CTT advêm essencialmente de:

- depleção de combustíveis fósseis através do consumo de carburantes e de electricidade;
- depleção da camada de ozono e contribuição para o aumento da concentração carbónica na atmosfera, derivadas das emissões de gases com efeito de estufa e outros poluentes, produzidos pela frota;
- depleção de recursos naturais pelo consumo de papel (principalmente impactes indirectos).

Podem ainda identificar-se outros impactes ambientais resultantes da actividade da empresa dos quais se destacam a produção de resíduos, a emissão de ruído e o consumo de água.

#### **14.4 Definição de *standards* ambientais para fornecedores e parceiros**

Nos últimos anos foram introduzidas cláusulas ambientais nos cadernos de encargos dos processos de compra, que incluem a apresentação de certificação ambiental segundo a norma NP EN ISO 14001, a declaração do candidato referindo não ter sido objecto de aplicação de coimas e de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos e a apresentação sumária dos procedimentos inerentes à Gestão ambiental.

Neste âmbito, sistematizou-se também a utilização de critérios ambientais na selecção de fornecedores e parceiros. Decorrente deste processo, os resultados obtidos em 2009, em 2 indicadores, reflectem a extensão da introdução destes critérios nos processos de compra; assim,

35,4% dos procedimentos pré-contratuais incluíram critérios ambientais (objectivo: 30%) e 84,6% dos contratos foram celebrados com critérios ambientais (objectivo: 30%).

#### **14.5 Identificação de objectivos/metasp ambientais**

Os CTT assumem compromissos públicos, expressos no seu Relatório de Sustentabilidade, em termos da melhoria continuada do seu sistema de *reporting* ambiental, da implementação gradual de sistemas estruturados de gestão ambiental nas áreas ambientalmente mais sensíveis, do esforço de melhoria do desempenho ambiental nas vertentes da eficiência energética da frota automóvel e do parque imobiliário, da redução de emissões, da gestão de resíduos e da redução de consumos.

Assim, o Grupo impõe-se inúmeras metas quantificadas, e.g. a introdução de veículos alternativos, a redução das emissões de CO<sub>2</sub> em 2%, a redução do consumo de energia, de combustíveis e de papel em 2%, o aumento da taxa de valorização dos resíduos, a participação em programas internacionais de gestão carbónica e o lançamento de produto verde, entre outras.

#### **14.6 Certificação ambiental segundo as normas internacionais**

Prosseguiu o processo de implementação de Sistemas de Gestão Ambiental na área operacional dos CTT, tendo-se obtido a certificação segundo a norma ISO-14001:2004 dos centros operacionais do correio do norte e do sul, onde é processada mais de 90% da correspondência, nas vertentes tratamento e transportes. A participada EAD manteve a sua certificação ambiental, tendo sido a CTT Expresso (a maior das empresas participadas) a primeira empresa do Grupo a implementar um sistema de gestão integrado, de acordo com o triplo referencial (isto é, incluindo também higiene e segurança, para além da qualidade e gestão ambiental).

Para uma melhor compreensão da política de sustentabilidade do Grupo CTT, vide Anexo II – Relatório de Sustentabilidade.

## 15 Compromisso com a Excelência na Gestão / Contratos de gestão

Os objectivos anuais e plurianuais para 2008-2010 do Grupo CTT, associados ao compromisso com a excelência na gestão das empresas do MOPTC, constantes dos contratos de gestão celebrados, em Abril de 2009, por todos os administradores com o Estado, foram aprovados nos seguintes termos:

Objectivos globais				
Objectivos globais anuais	Objectivo a atingir			Ponderação
	2008	2009	2010	
Performance relativa do ROIC do Grupo CTT face aos <i>peers</i>	110%	115%	120%	20%
Performance relativa da margem EBITDA do Grupo CTT face aos <i>peers</i>	140%	150%	160%	20%
Crescimento real das receitas do Grupo CTT	39 M€	21 M€	23 M€	15%
<i>Net profit</i> consolidado do Grupo CTT	60 M€	58,6 M€	60 M€	15%
Valor do índice de Qualidade de Serviço	100	100	100	15%
Grau de cumprimento da performance orçamentada	100%	100%	100%	10%
Prazo médio de pagamentos a fornecedores (PMP)	58 dias	49 dias	[30,40] dias	5%
Objectivos globais plurianuais	Objectivo a atingir			Ponderação
	2008	2009	2010	
Capacidade de criação de valor para o accionista: ROCE	12%	13%	14%	20%
Performance relativa da margem EBITDA do Grupo CTT face aos <i>peers</i>	140%	150%	160%	20%
Performance do índice de Sustentabilidade	7.750 pts	8.000 pts	8.250 pts	20%
Indicador de clima organizacional e capacidade de mudança	4*			20%
Cumprimento das metas estratégicas	4*			20%

\* Avaliação qualitativa do accionista numa escala de 0 a 5

Figura 2

Embora os objectivos para o mandato 2008-2010 sejam muito ambiciosos, face a uma conjuntura muito mais desfavorável que o previsto, o Conselho de Administração tem procurado dar uma resposta positiva ao desafio colocado pelo accionista.

Os objectivos anuais incorporam desígnios de rendibilidade, crescimento e qualidade de serviço: *return on invested capital* (ROIC), margem EBITDA, proveitos operacionais, resultado líquido, índice de qualidade de serviço, performance orçamentada e prazo médio de pagamentos a fornecedores.

O desempenho global plurianual considera indicadores de ordem quantitativa e qualitativa: *return on capital employed* (ROCE), margem EBITDA, índice de sustentabilidade, clima organizacional e capacidade de mudança e cumprimento das metas estratégicas.

O cumprimento destes objectivos permitirá ao Grupo ajustar-se ao desempenho do universo de empresas postais de comparação (*peers*): Correos (Espanha), Deutsche Post (Alemanha), La Poste (França), TNT (Holanda), Poste Italiane (Itália), Royal Mail (Inglaterra), An Post (Irlanda), Itella (Finlândia), Post Denmark (Dinamarca) hoje Posten Norden (Dinamarca e Suécia), De Post/La Poste (Bélgica) e Austrian Post (Áustria).

O cumprimento dos objectivos dos contratos de gestão é recompensado através da implementação de um programa de incentivos variáveis e com notoriedade pública, como foi o caso do ano de 2008, que correspondeu a um grau de realização dos objectivos de 99%.

Sobretudo em consequência da grave crise económica, o grau de cumprimento dos objectivos de 2009 situou-se nos 91% (valor provisório) como se pode observar no quadro seguinte:

Grau de cumprimento dos objectivos (valores provisórios)						
Objectivos Globais Anuais	2009 O	2009 R	Grau de realização	Ponderação	Realização ponderada	Observações
Performance relativa do ROIC do Grupo CTT face aos <i>peers</i>	6,4%	10,6%	164,6%	20%	32,92%	ROIC <i>peers</i> <sup>a)</sup> = 5,6%
Performance relativa da margem EBITDA do Grupo CTT face aos <i>peers</i>	13,1%	12,8%	98,1%	20%	19,62%	Margem EBITDA <i>peers</i> <sup>b)</sup> = 8,7%
Crescimento Real das Receitas do Grupo CTT	21 M.€	-36,9 M.€	-175,7%	15%	-26,36%	Aumento anual
Net profit Consolidado do Grupo CTT	58,6 M.€	50,6 M.€	86,3%	15%	12,95%	
Valor do Índice de Qualidade de Serviço	100	242,9	242,9%	15%	36,44%	Valor igual ao fixado pelo Convénio
Grau de cumprimento da performance orçamentada	12,6%	12,8%	101,6%	10%	10,16%	Relativo à Margem EBITDA
Prazo Médio de Pagamentos a Fornecedores (PMP)	49 dias	46 dias	106,1%	5%	5,31%	
<b>Total</b>					<b>91,03%</b>	

Objectivos Globais Plurianuais	2009 O	2009 R	Grau de realização	Ponderação	Realização ponderada	Observações
Capacidade de criação de valor para o accionista: ROCE	13,0%	11,8%	90,8%	20%	18,15%	
Performance relativa da margem EBITDA do Grupo CTT face aos <i>peers</i>	13,1%	12,8%	98,1%	20%	19,62%	Margem EBITDA <i>peers</i> <sup>b)</sup> = 8,7%
Performance do Índice de Sustentabilidade	8 000 pts	n.d.	-	20%	-	Índice de Sustentabilidade para empresas do MOPTC; avaliação do accionista ainda não disponível.
Indicador de Clima Organizacional e Capacidade de Mudança	4	n.d.	-	20%	-	Avaliação qualitativa do accionista ainda não disponível; escala de avaliação de 0 a 5.
Cumprimento das metas estratégicas	4	n.d.	-	20%	-	Avaliação qualitativa do accionista ainda não disponível; escala de avaliação de 0 a 5.
<b>Total</b>					<b>-</b>	

(a) valores provisórios; para os operadores Correos, La Poste (França) e Royal Mail consideraram-se os valores de 2008 por não estarem disponíveis os de 2009.

(b) valores provisórios; para os operadores Correos e Royal Mail consideraram-se os valores de 2008 por não estarem disponíveis os de 2009.

Figura 3

Face ao abrandamento da actividade económica os grandes clientes procederam à redução nos custos de comunicação postal, nomeadamente à incorporação da comunicação promocional no envio das facturas ou extractos e ao desenvolvimento de campanhas de incentivo à sua substituição por meios de comunicação electrónica. Verificou-se assim um acentuado decréscimo dos volumes de correspondências enviados pelos maiores clientes (representam 46% do total da receita de correspondências): os clientes do sector banca e seguros reduziram os seus envios em -7%, os editores em -9%, a grande distribuição em -7% e a venda à distância em -3%. No total das *key accounts* verificou-se um decréscimo de 28 milhões de objectos relativamente a 2008. O cliente Estado reduziu os seus envios em 7%, tendo-se observado, igualmente, uma transferência de tráfego de correio registado para correio normal com impacto negativo na receita deste importante cliente.

O perímetro de consolidação permanece o mesmo desde 2006, o mercado CEP, designadamente em Espanha, acusou uma forte recessão, os serviços financeiros, não obstante o forte impulso da mediação de seguros de capitalização e das cobranças postais, foram afectados, quer pelos certificados de aforro, quer pela cobrança de impostos.

A crise económica teve também reflexos nos negócios de outras empresas do Grupo.

O objectivo de crescimento real das receitas era irrealista atendendo ao enquadramento macroeconómico desfavorável e à concorrência de outras formas de comunicação, e a sua quebra afectou os níveis de rendibilidade e os resultados líquidos.

A variação 2009/2008 média dos proveitos operacionais dos operadores cujos dados de 2009 são já conhecidos (todos excepto os de Espanha, Inglaterra e Irlanda) foi de -3% que compara com o decréscimo de 4% dos proveitos operacionais do Grupo CTT. Se deste conjunto de *benchmark peers* se retirar a Poste Italiane cujos proveitos operacionais cresceram 13% quase totalmente alavancados pelos negócios de serviços financeiros e seguros, já que a receita dos serviços postais deste operador apresenta uma redução de 5%, a variação média passa a ser de -5,3% uma redução ainda superior à verificada no Grupo CTT.

Embora ficando aquém do objectivo, o resultado líquido alcançado de 50,6 M.€ é, ainda assim, um dos mais elevados dos 40 anos de história de empresa pública e pelo 4º ano consecutivo os CTT vão distribuir dividendos ao accionista.

A rentabilidade situa-se muito acima da média dos *peers*. EBITDA, EBIT, respectivas margens, resultados financeiros, resultados correntes, ROIC e ROCE são dos níveis mais elevados de sempre, só superados em 2008.

De realçar que o indicador global de qualidade de serviço apurado no final de 2009 atingiu o valor mais alto de sempre, 242,9 pontos e muito superior ao resultado obtido nos dois transactos, ambos à volta de 184 pontos.

O prazo médio de pagamentos a fornecedores observou igualmente uma evolução positiva.

De notar que, até ao fecho deste relatório, não estavam disponíveis os indicadores margem EBITDA e ROIC de 2009 da totalidade dos *peers* pelo que os respectivos valores de objectivo referenciados na Figura 3 e, consequentemente, o grau de realização apurado deverão ser considerados provisórios.



## 16 Currículos dos membros do Conselho de Administração

Currículos resumidos dos membros do Conselho de Administração:

- *Estanislau José Mata Costa*, 57 anos. Presidente do Conselho de Administração e CEO dos CTT - Correios de Portugal, S.A., Presidente do Conselho de Administração da CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, SA e da Tourline Express Mensajería, S.L. Sociedad Unipersonal desde Abril de 2008 e Presidente da Mesa da Assembleia Geral da empresa Correio Expresso de Moçambique, S.A..

Administrador e CFO dos CTT – Correios de Portugal, S.A. e Presidente do Conselho de Gerência da PostContacto – Correio Publicitário, Lda. de Junho de 2005 a Abril de 2008; Presidente do Conselho de Administração da CTT Gest - Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, S.A., de Junho de 2005 a Junho de 2006 e Administrador de Junho de 2006 a Abril de 2008.

Administrador e Membro da Comissão Executiva, CFO e CCO da Portugal Telecom, SGPS, S.A. (PT) de Junho de 1994 até 28 de Maio de 2002; Administrador, CFO, CCO e CTO dos Telefones de Lisboa e Porto (TLP), S.A., desde Maio de 1989 até à sua incorporação por fusão na PT (Junho de 1994); Administrador e CEO da Portugal Telecom Investimentos, SGPS, S.A. desde a sua formação em 30 de Setembro de 1999 até à sua incorporação por fusão na PT em Junho de 2001; Administrador da Telesp Celular Participações, S.A de Janeiro de 1999 a 27 de Março de 2003; Administrador da Telesp Celular, S.A. de 1998 a 2001; Administrador da Telefónica de São Paulo (Telesp Participações, S.A.) de 1998 a 2000. Presidente do Conselho de Administração da Previsão - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. de 28 de Maio de 1997 até 17 de Março de 2003, na qual fora Administrador de 26 de Março de 1991 a 14 de Dezembro de 1994. Presidente do Conselho Consultivo da PT e Coordenador do Programa da PT para a Sociedade de Informação, respectivamente, desde Abril e Julho de 2003 até ingressar no Conselho de Administração dos CTT. Membro do Conselho de Administração do IPC – *International Post Corporation* e do Conselho Geral da Fundação Portuguesa das Comunicações, desde Maio de 2008. Presidente do Conselho Fiscal da ELO - Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Económico e a Cooperação de 2005 a 2008 e Vice-Presidente da Direcção desde 2008. Vice-Presidente do Conselho Fiscal da COTEC Portugal de 2006 a 2009. Membro do Conselho Geral da Fundação Económicas - Fundação para o Desenvolvimento das Ciências Económicas, Financeiras e Empresariais desde 1998, em que foi o primeiro Presidente do Conselho Geral, desde a constituição da Fundação até Dezembro de 2001. Membro do Conselho Consultivo do ICP -

Instituto das Comunicações de Portugal (hoje ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações) de 1992 a 1994. Director Central de Planeamento dos CTT e TLP de Outubro de 1986 a Maio de 1989; Director Geral Adjunto dos TLP de Dezembro de 1984 a Outubro de 1986; Director de Planeamento e Controlo de Gestão dos TLP de Outubro de 1982 a Dezembro de 1984; Director Adjunto de Planeamento dos Correios (CTT) de Abril de 1979 a Outubro de 1982; Responsável pelo Gabinete de Estudos Económicos dos TLP de Abril de 1977 a Abril de 1979. É licenciado em Finanças pela UTL (ISCEF/ISE, actual ISEG).

- *Pedro Amadeu de Albuquerque Santos Coelho*, 69 anos. Vice-Presidente do Conselho de Administração dos CTT – Correios de Portugal, S.A.; Presidente do Conselho de Administração da Mailtec – Holding, SA desde Abril de 2008; Presidente do Conselho de Administração da PayShop Portugal, S.A. desde Junho de 2005 e da PayShop Moçambique, SARL desde Novembro de 2005.

Administrador da Mailtec – Holding, SGPS, S.A de Junho de 2005 a Abril de 2008, da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, SA de Fevereiro de 2006 a Abril de 2008 e da CTT Gest – Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, SA, de Junho de 2006 a Abril de 2008.

De 2000 a 2002 foi Membro da Comissão Executiva e do Conselho de Administração da Portugal Telecom, SGPS, S.A. e Administrador da Telesp Celular Participações, S.A.; Presidente do Conselho de Administração da SPGIS – Planeamento e Gestão de Estacionamento, S.A., de 1995 a 2005; Vice-Presidente da Telefónica Sistemas de Portugal, do Grupo Telefónica, entre 1994 e 1998; Administrador da Imprinter, de 1990 a 1994; Administrador do Grupo Atlântica, de 1989 a 2005; Administrador da EID Electrónica e da Compal, entre 1985 e 1988; Vice-Presidente e Presidente da Tabaqueira EP, de 1984 a 1988; Secretário de Estado das Pescas, entre 1975 e 1979; Secretário de Estado da Emigração e Deputado eleito pelos distritos de Évora, Faro e de Santarém, entre 1974 e 1975; Director Industrial da Indústria Farmacêutica: Sociedade Química – Lepetit, Franco Farmacêutica, de 1972 a 1974 e Dow Chemical, de 1979 a 1983. É licenciado em Ciências Farmacêuticas pela Faculdade de Farmácia de Lisboa e em Química Industrial pelo IST/UTL.

- *Marcos Afonso Vaz Batista*, 43 anos. Administrador e CCO dos CTT – Correios de Portugal, S.A.; Presidente do Conselho de Administração da EAD – Empresa de Arquivo de Documentação, S.A. desde Abril de 2008, onde foi Administrador de Outubro de 2006 a Abril de 2008. Administrador da PayShop Portugal, S.A., da Mailtec – Holding, SGPS, S.A. e Vogal do Conselho de Gerência da

PostContacto – Correio Publicitário, Lda., desde Junho de 2005. Administrador da PayShop Moçambique, SARL desde 2007.

Administrador da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. de Junho de 2005 a Abril de 2008.

De 1996 a 2005 foi Director de Marketing e Comunicação do Grupo Águas de Portugal, SGPS, S.A.; Administrador da Águas de Moçambique entre 2001 e 2002; Director Geral da Laveiro, Lda., e Director Financeiro e de Marketing da Área Dinâmica, Lda., de 1993 a 1996; Marketing Manager – Avon Cosméticos S.A., entre 1991 e 1993; Gestor de Projectos da Transbel, S.A. e Professor na Escola Secundária de S. João do Estoril, entre 1990 e 1991; Gabinete de Contabilidade Gloria Motta Pereira, de 1989 a 1990. É licenciado em Economia pelo ISEG.

- *Carlos de Jesus Dias Alves*, 59 anos. Administrador e COO dos CTT - Correios de Portugal, S.A.; Presidente do Conselho de Gerência da PostContacto - Correio Publicitário, Lda. desde Abril de 2008; Administrador da CTT Expresso -Serviços Postais e Logística, S.A. desde Junho de 2007; Administrador da Tourline Express Mensajería, S.L.U. e da CTT Gest - Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, S.A. desde Abril de 2008.

Administrador da Mailtec – Holding, SGPS, S.A. de Junho de 2007 a Abril de 2008.

De Junho de 2005 a Junho de 2007 foi Administrador Delegado da Mailtec; Director dos Negócios Internacionais dos CTT entre 2002 e 2005; Vogal do Conselho de Administração dos CTT, SA de 1995 a 2002; Presidente do Conselho de Gerência da Post Expresso – Correio de Cidade, Lda. de 1996 a 2002; Presidente da Comissão Organizadora da Exposição Filatélica Internacional Portugal 98 entre 1996 e 1998; Gerente da PostContacto entre 1998 e 2002; Vogal do Conselho de Administração das empresas do Grupo BPI: Douro, SGPS, Douro Fundiários, SA e Sucessa, SA de 1990 a 1995; Vogal da Direcção do Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores, INESC de 1986 a 1990; Responsável pelo FUNDETEC, Fundo para o Desenvolvimento do Ensino da Engenharia Electrotécnica, Electrónica e dos Computadores, pelo EuroPACE – Programa Europeu de Formação Contínua Avançada de 1987 a 1990; Vogal do Conselho de Administração da INIX, Desenvolvimento e Comercialização de Tecnologias de Informação, SA de 1989 a 1990; Presidente do Conselho de Administração da REGISTRADE, Informação, Comunicação e Serviços, SA de 1989 a 1990; Director Geral de Correios Adjunto com responsabilidade pelas áreas de Produção Postal, Organização, Informática e Edifícios de 1983 a 1986; Director da Região de Correios de Lisboa de 1981 a 1983; Director da Região

de Correios do Sul de 1979 a 1980; Chefe de Divisão de Transportes Postais dos CTT de 1978 a 1979; Técnico dos Correios e Telecomunicações de Portugal, na Divisão de Mecanização Postal de 1972 a 1977. É licenciado em Engenharia Mecânica pelo IST/UTL.

- *Duarte Nuno Lopes Reis d'Araújo*, 55 anos. Administrador e CFO dos CTT – Correios de Portugal, S.A., Presidente do Conselho de Administração da CTT Gest - Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, S.A. e Administrador da EAD - Empresa de Arquivo de Documentação S.A. desde Abril de 2008.

De Março de 2005 a Abril 2006 assumiu a função de Director Financeiro da Galp Exploração Serviços do Brasil, com sede em Recife, criada no âmbito da actividade de P&P (Pesquisa e Produção) da Galpenergia no Brasil. De Agosto de 2001 a Abril de 2008 desenvolveu actividades empresariais nas áreas de construção civil e formação e lazer.

De Maio de 1995 a Julho de 2001 foi Director Geral Financeiro da Petrogal (Galpenergia desde 2000); de Abril de 1985 a Abril de 1995, Director Financeiro da Petrogal; de Outubro de 1979 a Abril de 1985, Responsável Administrativo e Assessor da Direcção Geral da Refinaria de Sines da Petrogal.

Foi Membro executivo dos Conselhos de Administração das Empresas Eival (Gás) e PTL (Irlanda) e dos Conselhos Fiscais das Empresas, Sacor Marítima (Transporte Marítimo de Combustíveis), Tanquisado (Armazenagem de Combustíveis) e Galpgeste (Distribuição de Combustíveis). É licenciado em Organização e Gestão de Empresas pelo ISE (actual ISEG).

## ANEXO II – RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

## ÍNDICE

<b>0</b>	<b>Compromisso</b>	<b>295</b>
	Mensagem do Presidente – A razão de ser deste relatório	297
<b>1</b>	<b>Empresa sustentável</b>	<b>302</b>
1.1	A empresa – visão e estratégia	302
1.1.1	Áreas de negócio e mercados	302
1.1.2	Estratégia empresarial	303
1.1.3	Compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT	310
1.2	Ética empresarial	312
1.3	Governo da sociedade (ver Relatório de Governo da Sociedade)	315
1.4	Modelo de gestão	316
1.5	Gestão de riscos e de crises	318
<b>2</b>	<b>Criação de valor para os <i>stakeholders</i></b>	<b>326</b>
2.1	Accionista	334
2.1.1	Estrutura accionista	334
2.1.2	Remuneração aos accionistas	334
2.2	Fornecedores	335
2.2.1	Relações negociais	335
2.2.2	Qualificação e selecção de fornecedores (qualidade e ambiente)	335
2.3	Clientes	336
2.3.1	Gestão da relação com o cliente	336
2.3.2	Satisfação do cliente	351
2.4	Entidades reguladoras e fiscalizadoras	357
2.5	Sociedade (responsabilidade social)	358
2.6	Trabalhadores	370
2.6.1	Caracterização dos activos humanos	372
2.6.2	Práticas laborais e de recrutamento e selecção	374
2.6.3	Gestão integrada do capital humano	374
2.6.4	<i>Reporting</i> social	395
<b>3</b>	<b>Relação com o ambiente</b>	<b>400</b>
3.1	Política de gestão ambiental	400

---

3.1.1	Análise de impactos ambientais dos produtos e serviços produzidos pela empresa	402
3.1.2	Definição de <i>standards</i> ambientais para fornecedores e parceiros	402
3.1.3	Identificação de objectivos/metasp ambientais	403
3.1.4	Certificação ambiental segundo as normas internacionais	404
3.2	Monitorização do atingimento das metas estabelecidas e análise das tendências de evolução/ <i>reporting</i> ambiental	406
3.2.1	CTT (empresa-mãe)	406
3.2.2	Relação com o ambiente – empresas participadas	425
<b>4</b>	<b>Empresas participadas</b>	<b>433</b>
	CTT Expresso	433
	CTT Gest	436
	EAD	437
	Mailtec	438
	PayShop	440
	PostContacto	441
	Tourline Express	442
<b>5</b>	<b>Compromissos</b>	<b>444</b>
	Índice remissivo dos indicadores de desempenho ambiental, social e económico organizado segundo o GRI	456
	Glossário	464
	Inquérito	468
	Relatório de verificação	

### **Âmbito e limite do relatório**

Em relatórios anteriores tem-se procurado fazer uma cobertura de reporte progressivamente alargada das empresas do Grupo. Estas são bastante diversas entre si e inserem-se em escalas de dimensão e de negócio diferentes, contribuindo algumas de forma pouco para os desempenhos, ambiental e social globais. O presente relatório relata os dados respeitantes ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2009. Não se verificou qualquer alteração na composição do Grupo CTT, de modo a criar alterações de leitura ou interpretação dos dados em relação ao relatório anterior. Em 15 de Maio de 2009 entrou em funcionamento a Unidade de Gestão dos Serviços Partilhados (USP), coordenada por uma Comissão de Gestão, que combina e consolida os serviços prestados aos vários negócios do Grupo CTT, contribuindo para que as unidades de negócio e as empresas do Grupo possam concentrar esforços no respectivo *core business*.

A USP presta serviços nas áreas de recursos humanos, contabilidade e finanças, compras e logística, tecnologias de informação, gestão de recursos físicos e suporte às áreas de negócio. Para além disso, engloba departamentos de gestão da performance e de serviço ao cliente interno e um fórum multidisciplinar (mesa de compras).

O Presidente do Conselho Fiscal, eleito na Assembleia Geral de 28 de Abril de 2008, apresentou renúncia ao cargo em 1 de Agosto de 2008 e por deliberação social unânime por escrito do accionista único, de 28 de Fevereiro de 2009 foi eleito o actual Presidente, com efeitos a 1 de Janeiro de 2009.

## **0 Compromisso**

Este é o quinto Relatório anual de Sustentabilidade dos CTT - Correios de Portugal, S.A (RS), que relata as actividades do Grupo, ou seja, da empresa-mãe (CTT) e das suas participadas, embora de forma não exaustiva relativamente às últimas. Os dados reportados têm por base os sistemas de informação dos CTT, os princípios de contabilidade aceites em Portugal, a legislação do direito do trabalho, o Código de Ética adoptado pelo Grupo e os protocolos dos indicadores de desempenho para o cálculo dos indicadores GRI3. Tal como em anos anteriores, este documento constitui-se como Anexo II do Relatório e Contas 2009 (R&C) e a sua leitura deverá ser complementada com a consulta do corpo principal deste relatório (R&C), do seu Anexo I – Governo da Sociedade e do *site* dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)).

A sua estrutura e conteúdo estão de acordo com as instruções do accionista - “Um compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT” - respeitando simultaneamente as Directrizes GRI (*Global Reporting Initiative*) para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, na sua versão G3. Foi objecto de verificação externa independente por parte da PricewaterhouseCoopers, segundo os princípios definidos pela ISAE 3000 e as directrizes da GRI no que respeita à credibilidade e fiabilidade dos conteúdos. Mediante o trabalho efectuado auto-declara-se o cumprimento do nível A+.

No que respeita à análise de materialidade, incorpora *inputs* decorrentes do exercício de envolvimento com *stakeholders*, realizado conforme as directrizes da Norma AA1000SES, que permitiu a identificação dos temas relevantes e dos *stakeholders* críticos da empresa.

Os princípios para a definição do conteúdo deste RS foram essencialmente a transparência, a relevância, a abrangência e a completude, a fim de proporcionar uma leitura cómoda e objectiva aos *stakeholders* que irão utilizar este documento (ver Tabela 3 – Partes interessadas). A via digital poderá ser usada para contactar a empresa a propósito deste relatório através do endereço: [sustentabilidade@ctt.pt](mailto:sustentabilidade@ctt.pt). Este Relatório é *carbon free* (livre de emissões de carbono) sendo publicado apenas *on-line*.

		2002 "da acordo com"	C	C+	B	B+	A	A+
Obrigatório	Auto declarado						✓	
	Examinado por Terceiros			Com Verificação Externa		Com Verificação Externa	✓	
	Examinado pela GRI							Com Verificação Externa





## Mensagem do Presidente

A crise económica global atingiu fortemente a indústria postal em 2009 e, conjugada com a substituição tecnológica, traduziu-se numa redução sem precedentes do tráfego postal. Dificuldades que foram um estímulo para a diversificação dos negócios, a criação de novos modelos organizativos e soluções empresariais e a gestão criteriosa de custos, de modo a manter um adequado equilíbrio financeiro, como veio a acontecer.

Assim, no ano findo reafirmámos o posicionamento dos CTT como empresa de proximidade e forte implantação no mercado, oferecendo produtos e serviços a todos os cidadãos e empresas, assentes em tecnologias avançadas e inovadoras, com o objectivo de cumprir as expectativas de *stakeholders* cada vez mais exigentes. No contexto restritivo referido, insistimos em assegurar níveis de qualidade absolutamente imaculados, que sabemos serem a melhor defesa face ao reforço competitivo decorrente da próxima liberalização total do mercado. O Indicador Global de Qualidade de Serviço registou em 2009 um dos valores mais elevado de sempre e, também em termos internacionais, melhorámos significativamente os nossos créditos.

Continuámos a reforçar os mecanismos para o desenvolvimento de políticas de sustentabilidade, com o envolvimento permanente do Conselho de Administração e de toda a linha de gestão, mediante desdobramento dos scorecards de sustentabilidade. O exercício de Envolvimento com Stakeholders, concluído em 2009, permitiu a identificação e mapeamento de partes interessadas e dos temas relevantes e a definição duma estratégia para o tema, um esforço reconhecido com a atribuição do 1º lugar no critério “Envolvimento com *Stakeholders*”, no estudo *Accountability Rating* 2009. Nessa linha, os CTT voltaram a submeter o seu relato de sustentabilidade à verificação por entidade externa, este ano de acordo com o nível A+, o mais exigente do referencial GRI G3.

Ao nível do desenvolvimento das políticas ambientais, o ano foi igualmente relevante. No âmbito das compras públicas ecológicas foram ultrapassadas as metas definidas pelo accionista, prosseguiram as certificações ambientais de unidades operacionais, o aperfeiçoamento dos sistemas de contabilização de consumos e resíduos, a elaboração de planos de racionalização energética, foi definido o enquadramento estratégico relativo a veículos e combustíveis alternativos e intensificou-se a participação em programas internacionais de gestão carbónica. Um esforço premiado com a primeira posição a nível nacional no índice ACGE de responsabilidade climática e com a quinta posição, a nível mundial, no 1º Relatório de Sustentabilidade do sector postal.

Actualmente está em curso um investimento de 15 milhões de euros na construção do que será o segundo maior centro operacional de correio, na Maia, obedecendo a rigorosos critérios ambientais.

Aumentámos em 26% o volume de formação aos trabalhadores nas áreas da gestão, comportamental, luta contra o branqueamento de capitais, preparação para a liberalização, eco-condução, primeiros socorros e validação de competências (que continua a ter uma forte adesão por parte dos trabalhadores para o 12º ano). O *assessment* dos acidentes e a introdução de medidas de prevenção rodoviárias foram recompensados com a redução da taxa de sinistralidade em 5%. Infelizmente, há ainda a lamentar o registo de um óbito neste indicador, em que a nossa meta é zero.

A conflitualidade laboral foi mais baixa este ano, o que ajudou à descida do nível de absentismo para 6,7%. A adesão quase total dos trabalhadores ao Acordo de Empresa permitiu que 98,8% da população da empresa-mãe passasse a estar abrangida por um Instrumento de Regulamentação Colectiva de Trabalho. Uma nota neste domínio para o estudo de análise do clima organizacional, que irá apoiar a gestão da satisfação de tão importante agente de mudança, como são os trabalhadores.

Como se disse, 2009 foi um ano muito difícil, marcado também por sinais de crise na sociedade portuguesa, uma situação a que a empresa não se pode alhear. Por esse motivo a nossa política de patrocínios focalizou-se no combate à exclusão social, reforçando o investimento no Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social, lançado pelos CTT em 2008 e que se prolongará até final de 2010. Trata-se de um projecto de envergadura nacional, que só uma empresa como a nossa poderia pôr em prática, uma vez que abrange milhares de pessoas em situação de risco e pobreza extrema espalhadas por todo o território nacional e a vasta da rede dos CTT, que todos os dias aceita, encaminha e distribui gratuitamente embalagens solidárias a Instituições de solidariedade.

Vivemos tempos de inúmeros desafios. Estamos cientes da nossa responsabilidade para com os clientes, accionista e restantes *stakeholders*, mas convictos que os nossos valores de rigor, transparência, qualidade e eficiência nos guiarão no caminho a percorrer e que nos ajudarão a vencer as presentes dificuldades.

Os destaques seguintes sintetizam os acontecimentos e êxitos mais relevantes de 2009.

**Destaques do ano – responsabilidade social**

Divulgação pelo MOPTC dos resultados dos CTT no âmbito do programa “Compromisso com a Excelência” na gestão das empresas e organismos tutelados; os CTT obtiveram a pontuação de 7 817 pontos no Índice de Sustentabilidade, relativamente a um objectivo de 7 750 pontos.

Manutenção dos contratos de objectivos, incluindo metas de sustentabilidade, com os responsáveis directamente dependentes do Conselho de Administração dos CTT. Desdobramento de objectivos a outros níveis hierárquicos, que incluem, em alguns casos, variáveis de sustentabilidade,.

Início da construção de um novo centro operacional de correio no norte, uma aposta para enfrentar a liberalização total do mercado postal. O projecto incorpora os mais avançados requisitos ambientais.

Estudo de avaliação “A responsabilidade social organizacional na perspectiva dos trabalhadores CTT”.

Prolongamento do Projecto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social até Dezembro de 2010 (iniciou-se em Outubro de 2008) que conta com a adesão de mais de 50 instituições. Inclui campanha nacional e regional de donativos, formação para desempregados de longa duração em vários pontos do país (26 acções), e parceria com a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (adesão do pequeno comércio à causa da solidariedade).

Renovação da assinatura de protocolo com a CERC – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados – para prestação de serviços na empresa.

Renovação da Assinatura do Protocolo “Projecto Abrigo” entre os CTT e a Associação CAIS.

Construção de mais 48 rampas de acesso a estações de correios para deficientes motores.

Lançamento da acção “Pai Natal Solidário”, em que qualquer elemento da população pôde “apadrinhar” uma criança carenciada, de forma anónima, realizando-lhe um desejo de Natal.

Acordos de Empresa – AE 2008 e AE 2010 – passam a abranger a maioria dos trabalhadores dos CTT (98,8%).

Manutenção dos acordos da Payshop para a recolha de donativos em mais de 3 800 agentes da empresa.

Organização de sete acções voluntariado empresarial.

Campanha interna de angariação de dadores de medula óssea com o apoio da CEDACE – Centro de Histocompatibilidade

Inauguração de Moinho de Vento da CTT Expresso em Parque Temático de Energias Renováveis de Loures.

Difusão de 13 *newsletters* internas sobre temas diversos abrangidos pela higiene e segurança: benefícios da prática de actividade física, obesidade, primeiros socorros, stress, condução defensiva, hidroplanagem, prevenção e segurança, hipoglicémia, quedas e recomendações sobre a Gripe A.

Validação e certificação de competências de 25 trabalhadores ao nível do 3º ciclo do ensino básico (9º ano) e de 180 ao nível do ensino secundário (12º ano) pelo Centro Novas Oportunidades dos CTT.

Aumento do volume de formação em 26% (235 mil horas, no total).

Rastreio cardiovascular, de colesterol, glicemia, diabetes, obesidade e memória a trabalhadores em vários edifícios do país.

Participação de cerca de 1 700 trabalhadores em encontros desportivos de preparação dos XXVI Jogos Nacionais dos CTT de 2010.

Campanha de solidariedade “Somar para Dividir” (recolha interna de 10 toneladas de roupa, livros e brinquedos para entrega a 21 instituições de solidariedade social no Continente e Ilhas).

Formação da maioria dos trabalhadores do atendimento relativamente a prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

Colaboração com os operadores postais da Roménia, Bulgária e Croácia no âmbito do Projecto de cooperação comunitária PRO-ACTIN.

2ª fase do Projecto “Dinamização da Escrita e da Leitura” que atingiu 17 377 alunos de 433 escolas.

### Certificações e Prémios

Certificação de mais 118 centros de distribuição postal (229 no total), de acordo com a metodologia da Certificação de Serviços e segundo a Especificação Técnica SC - POCO - 10 (*Postal & Courier*).

Certificação de mais 181 estações de correio (EC) (316 certificadas), de acordo com a Metodologia da Certificação de Serviços e segundo a Especificação Técnica SC - POCO - 73 (*Postal & Courier*).

Certificação das Estações de Permuta de Lisboa e do Porto pela *International Post Corporation* (IPC).

Certificação de Ambiente e Higiene e Segurança da CTT - Expresso (empresa do Grupo) segundo as normas NP EN ISO 14001:2004 e OSHAS 18001:2007. Renovação da certificação de Qualidade na NP EN ISO 9001:2008.

Manutenção da Certificação de Qualidade no Centro Operacional de Correio do Centro (Tratamento e Transportes –referencial acima referido).

Obtenção da Certificação de Qualidade e Ambiente no Centro Operacional de Correio do Norte (Tratamento e Transportes – mesmos referenciais).

Obtenção da Certificação de Qualidade (Transportes) e Ambiente (Tratamento e Transportes) no Centro Operacional de Correio do Sul (Lisboa - mesmos referenciais).

Certificação de Qualidade do serviço *mailmanager* dos CTT (mesmo referencial).

Renovação anual da certificação interna do sistema informático de suporte às transferências de fundos do Eurogiro, com vista à obtenção do *Certificate of Compliance*.

1º lugar na edição do projecto “Responsabilidade Climática/Índice ACGE 2008”, que avalia a performance carbónica das empresas nacionais e das ibéricas no sector energético.

2º lugar, a nível nacional, no “*Accountability Rating Portugal 2009*” e 3º lugar a nível ibérico. Estudo com metodologia internacional que avalia as práticas de gestão responsáveis, onde os CTT se classificaram em primeiro lugar no critério “Envolvimento com os *Stakeholders*”.

Prémio “Melhor Relatório de Gestão, Contas e Informação sobre *Governance* entre as Empresas do Sector Empresarial do Estado” de 2008, no âmbito do *Investor Relations & Governance Awards 2009*.

1º Prémio das empresas do MOPTC, nas categorias: Resultados Líquidos, Dividendos e Performance Orçamental.

5º lugar para os CTT, a nível mundial, no *ranking* de desempenho carbónico do Relatório de Sustentabilidade Ambiental do IPC.

Prémio Projecto SIG 2009, atribuído pela ESRI Portugal – Sistemas de Informação Geográfica, SA, distinguindo-se pela sua excelência, inovação e visão.

Atribuição do “*Gold Level*” à CTT Expresso, no *EMS Cooperative’s Performance Award*, instituído pela UPU como reconhecimento pelo excelente desempenho anual do serviço de EMS.

2º lugar para a CTT Expresso no “Prémio Prevenção e Gestão de Riscos Henrique Salgado 2009”, promovido pela Tranquilidade (Companhia de Seguros). Distingue empresas que desenvolveram e implementaram actividades com repercussões positivas no âmbito da segurança e higiene industrial e consequente redução da sinistralidade laboral.

Prémio “Melhor Revista de Comunicação Interna 2009” (Aposta), da Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa (APCE).

2º lugar da Aposta no FEIEA Grand Prix 2009 para o “Melhor *cartoon*” e “Melhor Fotografia”.

Prémio “Marca de Confiança 2009”, atribuído pelas Selecções do *Reader's Digest*. Os CTT foram pelo 9º ano consecutivo, distinguidos como uma das marcas de confiança dos portugueses.

Prémio “Marca de Excelência *Superbrands* 2009”. Integra uma estrita lista de marcas seleccionadas a nível nacional, a partir de um estudo realizado pela empresa *MyBrand*.

Os CTT receberam pela segunda vez o "Grande Prémio de Arte Filatélica da República Francesa", atribuído pela Câmara de Comércio Filatélico de França. Este prémio é concedido pelo conjunto da actividade filatélica dos CTT, nomeadamente pelo critério na escolha das emissões e pelo desenvolvimento artístico ao longo dos anos.

Medalha de Prata para a "Melhor apresentação filatélica da produção nacional dos 2 últimos anos", atribuída na Exposição de Roma/2009, de entre 29 participações de operadores postais.

#### **Perfil da Empresa**

Os CTT são uma pessoa colectiva de direito privado, com o estatuto de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos. A empresa é um dos maiores empregadores do país com cerca de 15 000 trabalhadores que obteve em 2009, 820,3M.€ de proveitos operacionais consolidados. Atende todos os dias 190 000 clientes em 900 estações de correio e 1 990 postos de correio, trata diariamente mais de 6 milhões de objectos postais, distribuídos por 5 700 carteiros e cerca de 6 780 giros de distribuição postal em mais de 5,3 milhões de domicílios. Desenvolve actividade em mais de 1 100 instalações, das quais 58,5% são alugadas, tendo mantido em 2009 um rácio de remodelações e reinstalações na ordem dos 6,5%, correspondente ao montante de 8,4 M.€. O seu investimento total cifrou-se em cerca de 24,2M.€.

As principais empresas do Grupo CTT – Correios de Portugal, S.A. e suas associadas no ano 2009, são as seguintes:

Tabela 1– Grupo CTT

<b>Empresas do Grupo</b>	<b>% de Capital</b>
CTT – Correios de Portugal, SA (empresa-mãe)	
CTT EXPRESSO – Serviços Postais e Logística, SA	100%
CTT GEST – Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, SA	100%
EAD – Empresa de Arquivo e Documentação, SA	51%
Grupo Mailtec	100%
PayShop (Portugal), SA	100%
PostContacto – Correio Publicitário, Lda.	100%
Tourline Express Mensajería, SLU	100%
<b>Empresas Associadas</b>	<b>% de Capital</b>
Multicert	20%
Payshop Moçambique	35%
AB ADA Courier (Espanha)	50%
Mafelosa (Espanha)	25%
Correio Expresso de Moçambique	50%

## 1 Empresa Sustentável

### 1.1 A Empresa – visão e estratégia (áreas de negócio; mercados; estratégias)

#### 1.1.1 Áreas de negócio e mercados

Os CTT – Correios de Portugal têm por actividade principal assegurar o estabelecimento, gestão e exploração das infra-estruturas e do serviço público de correios, a prestação de serviços de recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos, mercadorias e outros envios postais de âmbito nacional e internacional, a prestação de serviços da sociedade de informação, redes e serviços de comunicações electrónicas e a prestação de serviços financeiros.

Foi concessionado aos CTT, por contrato assinado em 1 de Setembro de 2000, o Serviço Postal Universal, por um prazo inicial de 30 anos, renovável por períodos de mais quinze.

Os CTT continuam a operar nas áreas de negócio ditas tradicionais, que correspondem ainda aos seus negócios *core*, tais como a correspondência endereçada (correio normal, correio azul, correio registado, correio verde, correio editorial), o *direct mail*, o correio expresso, as encomendas e a correspondência não endereçada.

Adicionalmente, os CTT, directamente ou através das empresas suas participadas, desenvolvem actividades nas seguintes áreas de negócio: *printing & finishing*, gestão documental e logística, soluções de pagamentos (via Payshop), vendas de soluções postais, serviços de telecomunicações móveis, serviços financeiros, públicos e de interesse geral e serviços de proximidade.

O Grupo CTT, através dos múltiplos serviços que oferece e das plataformas de que dispõe tem actualmente uma presença muito interessante no domínio dos negócios digitais, que se inserem no horizonte aspiracional de gerar crescimento através da inovação. São disso exemplos a MDDE (marca de dia electrónica), a plataforma de *e-payments* da PayShop, o correio híbrido produzido na Mailtec, a custódia digital de documentos, os sistemas de informação geográfica postal, os serviços de *geomarketing*, a caixa postal electrónica (Via CTT), o *mailmanager* e o Phone-ix.

Com a liberalização total à porta e sendo o Grupo CTT um líder destacado em todos os negócios em que opera em Portugal, a que acresce a actual conjuntura económica e a reduzida dimensão do mercado doméstico, tornou-se imperioso apostar na internacionalização para continuar a crescer. Os CTT operam em Espanha e Moçambique, apostam em iniciar a sua actividade em Angola e nos próximos anos pretendem intensificar a sua presença internacional. No negócio da consultoria estão presentes numa diversidade de mercados na Europa, África e América Latina.



A cadeia típica da actividade postal nos CTT inicia-se com a aceitação e recolha da correspondência e encomendas, seguindo-se o seu tratamento e encaminhamento, terminando na distribuição domiciliária aos clientes destinatários.

### 1.1.2 Estratégia empresarial

Na Assembleia Geral Anual dos CTT, realizada em 28 de Abril de 2008, foram aprovadas pelo accionista as “orientações específicas para o Grupo CTT para o mandato 2008-2010”.

Estas orientações incluem os princípios orientadores do compromisso com a gestão, as orientações estratégicas e as orientações específicas.

As orientações específicas foram traduzidas em objectivos globais quantificados – anuais e plurianuais –, que constam dos contratos de gestão celebrados em Abril de 2009, entre o Estado e cada um dos membros do Conselho de Administração.

### **Princípios orientadores do compromisso com a Gestão**

Constituem princípios orientadores da gestão dos CTT:

- A **implementação de uma filosofia de gestão profissionalizada**, baseada nas competências adequadas e no incremento da capacidade produtiva segundo os mais exigentes parâmetros de qualidade, em prol do cumprimento da sua missão, traduzida em objectivos ambiciosos (mas atingíveis) e mensuráveis anual e plurianualmente (mandato);
- A **adopção das melhores práticas de gestão**, segundo os princípios de bom governo das empresas públicas;
- O **desenvolvimento de uma cultura organizacional orientada para a excelência do desempenho**, através da utilização de um conjunto de práticas empresariais de referência, que possibilitem à empresa o sucesso no caminho da procura da sustentabilidade empresarial, assente, fundamentalmente, numa nova filosofia de gestão que contemple as dimensões económica, ambiental e social.

### **Orientações estratégicas**

Os CTT devem observar as seguintes orientações estratégicas destinadas a todo o Sector Empresarial do Estado (SEE), aprovadas pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 70/2008, de 22 de Abril:

- A empresa deve proceder à definição de **objectivos de natureza financeira**, alinhados com as melhores práticas de empresas congéneres do sector a nível europeu, e aferir através de indicadores apropriados, o grau de cumprimento dos mesmos;
- A empresa deve elaborar e apresentar ao Estado **propostas de contratualização da prestação do serviço público**, associando metas quantitativas a custos auditáveis, que reflectam um esforço de comparação permanente com as melhores práticas de mercado. Os contratos devem ser equilibrados e estabelecer direitos e obrigações recíprocos entre o Estado e a empresa, bem como as correspondentes penalizações em caso de incumprimento;



- A empresa deve adoptar metodologias que lhe permitam melhorar continuamente **a qualidade do serviço prestado** e o **grau de satisfação dos clientes/utentes**, analisando o perfil e variação das reclamações e realizando inquéritos que possibilitem avaliar os resultados obtidos nessa matéria;
- A empresa deve conceber e implementar **políticas de recursos humanos** orientadas para a valorização do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o estímulo ao aumento de produtividade dos trabalhadores, num quadro de equilíbrio e rigoroso controlo dos encargos que lhes estão associados, compatível com a dimensão e a situação económica e financeira da empresa, e conceber e implementar planos de igualdade, tendentes a promover a igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar as discriminações e a permitir a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional;
- A empresa deve proceder, nos casos em que tal não haja sucedido, à segregação das responsabilidades já existentes com **pensões dos trabalhadores**, incluindo a programação do respectivo financiamento, propondo ao Ministro das Finanças e aos ministros responsáveis pelos sectores de actividade, a adopção dos instrumentos adequados para o efeito;
- A empresa deve implementar **políticas de inovação científica e tecnológica** consistentes, promovendo e estimulando a investigação de novas ideias, novos produtos, novos processos e novas abordagens do mercado, em benefício do cumprimento da sua missão e da satisfação das necessidades colectivas e orientadas para a sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental;
- A empresa deve adoptar **sistemas de informação e de controlo interno** adequados à sua dimensão e complexidade, que cubram todos os riscos relevantes assumidos, susceptíveis de permanente auditabilidade por parte das entidades competentes para o efeito, designadamente, a Inspeção-Geral de Finanças e o Tribunal de Contas;
- A empresa deve adoptar os princípios da **Estratégia Nacional para as Compras Ecológicas 2008-2010**, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 65/2007, de 7 de Maio, em articulação com a Agência Nacional de Compras Públicas, E. P. E., e com a Agência Portuguesa do Ambiente.

### Orientações específicas

Pelo seu impacto na sociedade portuguesa, com presença em todo o território nacional, chegando aos lugares mais remotos, com um peso elevado no nível de emprego e na produção de riqueza e enquanto veículo de reforço competitivo do tecido empresarial nacional, os CTT – Correios de Portugal têm por **missão**:

Estabelecimento de **ligações físicas e electrónicas** entre os cidadãos, a Administração Pública, as empresas e as organizações sociais em geral. A sua tradição postal será progressivamente reforçada e alargada às actividades e áreas de negócio onde a vocação logística e comunicacional da empresa possa ser eficientemente colocada ao serviço dos clientes.

No **mercado doméstico**, os CTT têm por vocação a liderança em todas as áreas de negócio onde estão ou venham a estar presentes;

No **quadro internacional**, a empresa desenvolverá uma política de parcerias e aquisições relacionadas, estabelecendo ou intensificando a sua presença em mercados externos relevantes, por forma a assegurar uma crescente valorização do capital accionista.

Na prossecução da sua actividade, os CTT adoptam como **visão**:

Os CTT – Correios de Portugal serão uma poderosa **plataforma multiserviços**, visando a satisfação das necessidades dos cidadãos e dos agentes económicos, através de uma rede comercial e logística de elevada qualidade, eficiência e proximidade do cliente;

Serão um elemento essencial do desenvolvimento social e económico do país, contribuindo para a melhoria dos padrões de qualidade de vida dos clientes e dos trabalhadores, mercê de uma dinâmica, de uma cultura de serviço e de um sentido de responsabilidade social irrepreensíveis.

### Principais linhas de orientação específica

Destacam-se as principais orientações específicas para o Grupo CTT:

- **Assegurar a prestação do serviço postal universal**, garantindo o acesso dos cidadãos a serviços postais de alta qualidade, a preços acessíveis e em condições de equidade, universalidade e continuidade;

- **Promover o crescimento e consolidar a liderança nos negócios actuais**

As variáveis chave de actuação nos negócios *core* são: qualidade de serviço; imagem empresarial/confiança; produtividade e controlo de custos; expansão dos serviços e incremento da sua utilização; marketing e serviço ao cliente; portefólio de serviços e produtos; rebalanceamento de preços.

- **Desenvolver novas áreas de negócio** nomeadamente as de *printing & finishing*, soluções de pagamento, venda de soluções postais, serviços públicos e serviços de interesse geral, negócios internacionais em mercados de influência ou de interesse.
- **Gerar crescimento através da inovação**, lançando produtos que tenham a ver com a sua vocação essencial e recorrendo às oportunidades viabilizadas pelo desenvolvimento/ inovação no mundo das comunicações electrónicas (e.g. o *hub* electrónico de comunicações postais, a **caixa postal electrónica**, o serviço *mailmanager*, bem como todas as demais formas de comunicação que tendem a evoluir do físico para o digital).
- **Assegurar o processo de liberalização dos serviços postais**, e garantir que a empresa está em condições para entrar no mercado concorrencial.

#### **Gerar crescimento através da Inovação**

O posicionamento dos CTT no domínio da sustentabilidade, para além de decorrer da sua vocação e missão históricas de responsabilidade social associada ao serviço público que presta aos cidadãos, empresas e demais organizações, tem vindo a afirmar-se, de forma cada vez mais real, como um elemento essencial na estratégia do negócio postal. A inexorável transição do “físico para o electrónico” tem guindado os CTT a afirmarem-se como operador de serviços de comunicações digitais (e.g., ViaCTT, *mailmanager*, MDDE – Marca do Dia Electrónica, meuselo, meupostal, loja postal virtual, etc.), serviços mais “limpos” em matéria de impacte ambiental.

Os CTT procuraram melhorar qualitativa e quantitativamente a actual oferta no âmbito dos SIG (Sistemas de Informação Geográfica), através de:

- Actualização da cartografia CTT;
- Concepção, especificação, desenvolvimento e disponibilização de um Portal *piloto Web SIG*;

- Avaliação de soluções específicas de terceiras partes, que integradas com informação geo-referenciada CTT, possibilitarão o desenvolvimento de uma nova geração, mais ampla e inovadora de soluções SIG *based*.

Prepararam e submeteram candidatura ao programa de incentivos fiscais SIFIDE (“Sistema de Incentivos Fiscais à I&D Empresarial 2009”).

Participaram no Programa SIMPLEX’09, promovido governamentalmente:

- Propondo medidas cuja concretização é da inteira e exclusiva responsabilidade dos CTT (M096 – Leitor de Cartão de Cidadão nas EC e M159 – ViaCTT para PME);
- Cooperando em outras medidas promovidas por outras entidades públicas e privadas, através da oferta CTT (i.e. activos e competências) a vários níveis.

Concretizaram acções no âmbito do *road map* da participação dos CTT na iniciativa da Matrícula Electrónica.

O desenvolvimento dos mecanismos de promoção da criatividade e de inovação, através do Fórum Permanente de Inovação e Criatividade (com temáticas de iniciativa dos trabalhadores, contabilizando 89 propostas em 2009), adquiriu um forte impulso com a implementação de sub-comités especializados na análise de viabilidade de propostas apresentadas no Fórum (10 propostas em processo de análise de viabilidade com vista à implementação final), destacando-se a concretização, em Novembro de 2009, da presença dos CTT no mundo virtual *Second Life* como exemplo de um melhor aproveitamento das ideias e contribuições dos trabalhadores da empresa.

Os CTT são responsáveis pela concepção, desenvolvimento e disponibilização pública, da presença (“Ilha”) dos CTT no *Second Life* – “*World in Touch*” – um Metaverso virtual a 3 dimensões, imaginado e criado pelos seus residentes e que proporciona uma interacção em tempo real, a vários níveis, entre todos os seus habitantes (avatars), bem como a execução de transacções sobre serviços e produtos – físicos ou virtuais – disponibilizados por organizações, empresas ou indivíduos.

A empresa investiu em 2009 cerca de 2 milhões de euros na automatização do correio, com o objectivo de reduzir as tarefas mais consumidoras de tempo e de mão-de-obra, como é o caso da divisão automatizada para giros e do processo de arruamento do correio por ordem de distribuição nos percursos/giros dos carteiros. Este investimento permitiu a redução de custos e o aumento de flexibilidade a nível operacional. No final de 2009, 94% do correio nacional de pequeno formato

estava completamente automatizado e 25% do tráfego distribuído tinha o nível de mecanização mais elevado, o de ordenação dos giros por ruas, correspondente a 1,4 milhões de objectos postais/dia, mais 19% do que em 2008.

### **Adesões e participações significativas**

Para além do cumprimento das obrigações decorrentes dos compromissos internacionais resultantes da adesão do Estado português a tratados, convenções e acordos e das que decorrem da adesão voluntária da empresa a organismos associativos internacionais, o Grupo CTT rege-se por toda a legislação internacional, comunitária e nacional aplicável e tem o seu escrupuloso cumprimento como um dos traços culturais estruturantes da sua cultura corporativa. Para além das obrigações legais, que representam compromissos irrecusáveis, no domínio dos recursos humanos, os CTT consagraram orientações e políticas que se encontram vertidas no Código de Ética, nos Acordos de Empresa, na Carta de Valores e Qualidades Profissionais e no Plano ctt 2012.

No âmbito da estratégia de sustentabilidade da empresa, os CTT são membros e desenvolvem actividades conjuntamente com o BCSD Portugal (Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável), a APEE (Associação Portuguesa de Ética Empresarial) e a Associação Portuguesa do Veículo Eléctrico (APVE).

Como membros fundadores da União Postal Universal (UPU), os CTT assumem os princípios que orientam a prática desta agência especializada das Nações Unidas. Neste âmbito, destaca-se a sua adesão aos princípios da *UN Global Compact* desde 2004, que compromete todos os seus 191 membros.

São igualmente associados de diversas organizações nacionais e internacionais de referência.

#### **UPU - União Postal Universal**

Agência das Nações Unidas de cariz inter-governamental, de que Portugal é membro desde a fundação, em 1876. Esta organização com 191 países membros tem uma estrutura composta por vários órgãos, estando os CTT representados no Conselho de Operações Postais (COP), órgão constituído por 40 operadores postais dos 5 continentes, incumbentes do serviço postal universal nos seus respectivos países.

Os CTT têm participação activa nos grupos que tratam de: encargos terminais, encomendas, qualidade de serviço, segurança, serviços financeiros postais, normalização, produtos electrónicos, filatelia e cooperação para o desenvolvimento. Têm também acompanhado os trabalhos desta União no âmbito do desenvolvimento sustentável e do ambiente.

**POSTEUROP – Associação de Operadores Postais Públicos Europeus**

Nesta organização, União Restrita da UPU para o continente europeu, existe uma clara preocupação com os temas da sustentabilidade. Assim, um dos quatro pilares da sua actividade é precisamente o da responsabilidade social, sendo os três restantes o da regulamentação, o de mercados e o de operações.

O Comité de Responsabilidade Social, presidido pela França, tem como objectivos: a promoção, através do desenvolvimento dos recursos humanos e do diálogo social, de competências adaptadas às necessidades futuras; o debate das questões ligadas à importância e reconhecimento do papel social dos Correios; e o incentivo aos operadores no sentido de assumirem desafios nesta área. Este Comité articula a sua actividade em torno de dois pólos principais: os recursos humanos, no âmbito do qual se desenvolvem projectos como o do Diálogo Social, a Rede de Peritos de Saúde Ocupacional, ou a Posta@cademy (*e-learning*); e o Desenvolvimento Sustentável, com projectos ligados à sociedade e ao ambiente, nomeadamente a redução de CO<sub>2</sub>, do qual os CTT fazem parte.

**IPC - *International Post Corporation***

Associação fundada em 1989, com 23 operadores postais da Europa, América do Norte e Ásia Pacífico com intervenção directa em vários projectos sectoriais. Os membros do IPC entregam anualmente mais de 330 mil milhões de cartas, isto é 80% do volume total mundial de correio. As iniciativas chave são: melhorar a qualidade internacional; gerir sistemas de pagamento entre empresas; criar informação empresarial; providenciar informação aos *CEOs* e suas equipas de topo para troca de informação e conhecimento. Têm em curso um projecto de medição de emissões de CO<sub>2</sub> e elaboram um *rating* de eficiência carbónica entre operadores postais públicos;

Os CTT têm participação activa nos grupos/projectos que o integram, nomeadamente REIMS, auditorias à Qualidade de Serviço, entre outros e são actualmente membros do Conselho de Administração representando o grupo dos Países do Sul, intervindo directamente num conjunto de projectos sectoriais.

**APOCEEP - Associação Portuguesa do Centro Europeu das Empresas com Participação Pública e/ou Interesse Económico Geral**

Esta associação tem como actividades mais importantes a divulgação da documentação relativa às intervenções do *Centre of Employers and Enterprises providing Public services* (CEEP) no Comité de Diálogo Social, bem como da relativa a directivas em preparação no domínio dos serviços de interesse geral. Os CTT têm participado nas iniciativas levadas a cabo pela organização, em Portugal.

**1.1.3 Compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT**

Os objectivos anuais e plurianuais para 2008-2010 do Grupo CTT, associados ao compromisso com a excelência na gestão das empresas do MOPTC, foram dados a conhecer em Maio de 2008, sob a designação “Bases para a definição de objectivos”, e confirmados em Julho, com a designação “Definição de objectivos”.

Os objectivos do Grupo foram transpostos para os Contratos de Gestão para o mandato e assinados por cada um dos membros do Conselho de Administração. Em sequência foram também assinados os contratos de gestão e os contratos de objectivos para 2009 das empresas participadas e dos responsáveis directamente dependentes do Conselho de Administração.

Os objectivos anuais incorporam desígnios de rendibilidade, crescimento e qualidade de serviço: *return on invested capital* (ROIC), margem EBITDA, proveitos operacionais, resultado líquido, índice de qualidade de serviço, performance orçamentada e prazo médio de pagamentos a fornecedores.

O desempenho global plurianual considera indicadores de ordem quantitativa e qualitativa: *return on capital employed* (ROCE), margem EBITDA, índice de sustentabilidade, clima organizacional e capacidade de mudança e cumprimento das metas estratégicas. O índice de sustentabilidade tem um peso muito relevante neste *scorecard* (20%), o que confere uma base sólida de legitimidade para a integração da responsabilidade social na estratégia e gestão corrente da empresa e para a focalização desta nos pilares da sustentabilidade.

As remunerações de cada membro do Conselho de Administração têm uma componente fixa e outra variável, em função do cumprimento de objectivos. A remuneração variável tem, por sua vez, duas componentes: uma anual e outra plurianual. No final de cada ano, em função da performance obtida na avaliação dos indicadores plurianuais, os membros do Conselho de Administração garantirão uma componente de incentivos variáveis plurianuais, a qual apenas será paga no final do mandato, desde que esteja integralmente cumprido. No final de cada ano é feita igualmente a aferição do cumprimento dos objectivos anuais, que dará direito a um prémio pago anualmente, se os mesmos forem atingidos.

O cumprimento destes objectivos permitirá ao Grupo ajustar-se ao desempenho do universo de empresas postais de comparação (*peers*): Correos (Espanha), Deutsche Post (Alemanha), La Poste (França), TNT (Holanda), Poste Italiane (Itália), Royal Mail (Inglaterra), An Post (Irlanda), Itella (Finlândia), Post Danmark (Dinamarca), De Post/La Poste (Bélgica) e Austrian Post (Áustria).

Tal como ano transacto, o accionista avaliou o desempenho de sustentabilidade da empresa no âmbito do compromisso com a excelência, com base na metodologia do Prémio Desenvolvimento Sustentável 2009 e através do Relatório de Sustentabilidade, atribuindo-lhe uma pontuação de 7 817 pontos, relativamente a um objectivo de 7 750 pontos. Nesse prémio, os CTT posicionaram-se como líderes nos critérios Código de Conduta, *Reporting Social* e *Reporting Ambiental*, tendo melhorado a performance 4,3% relativamente a 2008.

O processo é executado através de questionário auto-administrado, com base em critérios do *Dow Jones Sustainability Index* nas vertentes *triple bottom line*, com uma pontuação máxima de 10 000 pontos. A dimensão de gestão inclui cinco critérios de avaliação e tem um peso de 38% na

classificação geral. A dimensão ambiental inclui três critérios e representa 22%. A dimensão com mais peso, 40%, é a social e inclui seis critérios de avaliação.

Dos princípios orientadores que enquadram o compromisso, destaca-se a implementação dum modelo de gestão que torne a empresa mais sustentável ao nível económico, ambiental e social. Na dimensão económica integra-se a gestão das relações com os clientes, a gestão dos riscos, a implementação de códigos de ética e boa conduta e a implementação de um modelo de governo da sociedade de acordo com as melhores práticas nacionais e internacionais. Na vertente ambiental enquadra-se a definição e implementação de uma política de gestão ambiental monitorizada através da implementação de um sistema de *reporting* ambiental que torne transparente a consecução de objectivos ambientais. Por último, na dimensão social, a definição e implementação de uma estratégia adequada de gestão dos activos humanos e da responsabilidade social da empresa.

## 1.2 Ética Empresarial

Em Fevereiro de 2006, o Conselho de Administração dos CTT divulgou o Código de Ética do Grupo CTT que passou a constituir o quadro de referência dos valores e normas de conduta a cumprir por cada um dos trabalhadores, de todas as empresas do Grupo. De entre as normas de conduta descritas, há uma relativa à oferta de “prendas, ofertas, convites”. Nesta estabelece-se que “os trabalhadores, em especial os dirigentes, das empresas do Grupo devem abster-se de quaisquer práticas que possam pôr em risco a irrepreensibilidade do seu comportamento, nomeadamente no que respeita a ofertas de ou a terceiros, incluindo clientes ou fornecedores”. Mais à frente acrescenta-se que “os trabalhadores não devem receber de terceiros gratificações, pagamentos ou favores, os quais podem criar, a quem os presta, expectativas de favorecimento nas suas relações com o Grupo”. Para concluir, é imposto um limite no valor das ofertas recebidas de terceiros (não superior a 150 euros). Com a aprovação do Código de Ética, foi criada a Comissão de Ética que tem a seu cargo a implementação, o acompanhamento, a interpretação, o esclarecimento de dúvidas ou casos omissos no Código de Ética.

Cabe à Direcção de Auditoria e Inspecção empreender acções para prevenir eventuais prevaricações e actuar no caso destas se verificarem. No quarto ano de existência, a Comissão não registou qualquer caso que tenha considerado merecer a sua intervenção.



Na empresa estão em vigor procedimentos para a identificação de autores activos e passivos de situações de suborno e corrupção, com vista ao seu enquadramento jurídico-penal. Neste âmbito, são averiguadas denúncias e reclamações e são analisados procedimentos internos que permitam ou facilitem comportamentos ilícitos. Os processos relativos a fraudes detectadas nas auditorias, ou comunicadas internamente por qualquer direcção da empresa, são remetidos para actuação disciplinar e recuperação dos valores em que a empresa foi lesada.

Na sequência, quer das auditorias efectuadas (em 2009 foram auditadas 273 estações de correios, 301 postos de correio e 186 centros de distribuição postal, representando, respectivamente, 31, 16 e 52% do total existente), quer das comunicações provenientes de diversos serviços, foram concluídos 321 processos disciplinares, 25 (8%) dos quais deram origem ao despedimento dos trabalhadores em causa, tendo a empresa recuperado um montante aproximado de 72 m.€.

Neste âmbito há a destacar a actividade desenvolvida pelo *Compliance* Corporativo da Unidade de Auditoria e Inspecção cuja missão consiste em assegurar que as actividades das diversas entidades do Grupo se desenvolvem em conformidade com as regras de deontologia e no respeito das leis e regulamentos que disciplinam a actividade financeira.

No ano em análise, e relacionado com a prevenção e identificação de operações suspeitas de branqueamento de capitais e de financiamento de terrorismo, foram definidos e implementados procedimentos destinados às redes de estações, ajustados a cada produto/serviço financeiro, com vista à correcta identificação dos clientes e sobre as regras a seguir em termos de diligência e recusa de operações, incluindo a elaboração de “Listas de Operações Potencialmente Suspeitas”.

Constituiu uma das prioridades de actuação a formação das redes de estações de correio, por forma a divulgar e esclarecer as medidas vigentes, alertando e comprometendo os vários intervenientes no âmbito da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, tendo complementarmente sido revistos quer os manuais dos produtos financeiros (que passaram a incluir os procedimentos de *Compliance*), quer os formulários e impressos de suporte às operações financeiras.

Foram também implementados circuitos e procedimentos relacionados com a comunicação de operações suspeitas de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, tendo sido efectuadas 38 comunicações às entidades previstas na legislação em vigor (DCIAP – Departamento Central de Investigação e Acção Penal e UIF/PJ – Unidade de Informação Financeira da Polícia

Judiciária), abrangendo operações de serviços financeiros que ascenderam a cerca de 2,7 M. de euros.

### **Cumprimento das obrigações éticas**

Procedeu-se ao reajustamento da Comissão de Ética, prevendo-se a emissão de normativo que, em complemento ao Código de Ética, responda às exigências legais no âmbito da prevenção da corrupção no Grupo CTT.

Os CTT não foram alvo de quaisquer acções judiciais no âmbito da concorrência desleal e de práticas *antitrust*, de aplicação de coimas significativas ou sanções não-monetárias, resultantes do não-cumprimento das leis e regulamentos ambientais. Da mesma forma, não foram objecto de multas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços. No entanto, a empresa sofreu 7 sanções não-monetárias relativas ao não cumprimento de leis e regulamentos (admissão de trabalhadores, por acção judicial, para o quadro de efectivos), pagou 12 815,46€ relativamente a multas fiscais e 27 361,09€ a multas não fiscais. Não foi objecto de multas ou sanções no domínio da legislação ambiental ou de higiene e segurança.

A Mailtec foi objecto de doze multas no valor global de 2 725,34€ relativas a entrega de declarações de IRC e de segurança social fora de prazo e outras (multas de estacionamento, portagem, etc.).

Através da Associação Portuguesa de Anunciantes - APAN- de que os CTT são sócios e das próprias agências de publicidade e meios com as quais o marketing da empresa trabalha, os CTT encontram-se indirectamente representados no Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade - ICAP - garantindo a salvaguarda dos interesses da empresa em matérias legais e cumprindo o Código Internacional da Prática Publicitária da ICC - *International Chamber of Commerce*.

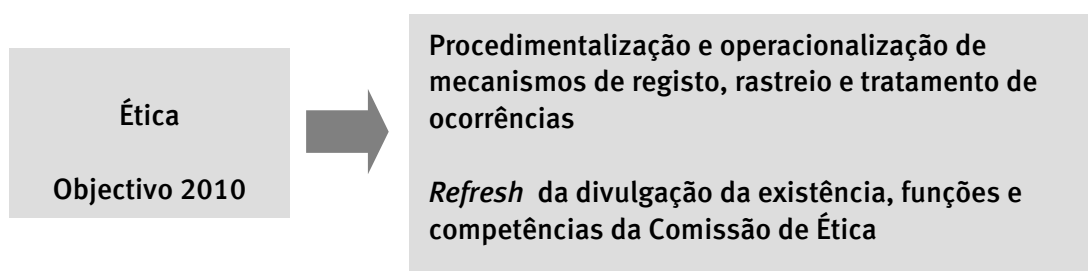
Os CTT cumprem os seguintes códigos/regulamentos: Código de Conduta em Matéria de Publicidade, Código de Práticas Leais sobre Publicidade Ambiental, Regulamentos do JEP (Júri de Ética na Publicidade) do ICAP, Regulamento do Gabinete Técnico-Jurídico do ICAP e Regulamento do Gabinete de Mediação do ICAP.

Os CTT estão abrangidos pela autodisciplina a que a própria indústria se impõe, com o objectivo de assegurar de forma rápida e eficaz o respeito pelas normas na comunicação publicitária, enquanto área eivada de elevado sentido de responsabilidade social.

De referir ainda o cumprimento das normas de conduta do Código de Ética do Grupo CTT relativas às práticas de marketing e publicidade que impõem a obrigatoriedade de se divulgar a informação correcta sobre os produtos e serviços comercializados, nomeadamente as suas características técnicas, a assistência pós-venda, os preços e condições de pagamento.

Na mesma linha, é feita alusão ao facto das mensagens publicitárias deverem ser correctas, verdadeiras e respeitarem os direitos de terceiros. O próprio Código de Ética remete para o dever de cumprir com o Código da Publicidade, ao referir que as campanhas institucionais ou de publicidade e promoção aos produtos e serviços CTT deverão respeitar as normas vigentes nesta matéria, o que, como se referiu acima, se encontra assegurado pela participação dos CTT em organizações do meio com fortes códigos auto-regulatórios.

A comercialização de bases de dados, obedece ao cumprimento da lei de protecção de dados, em que são assegurados os direitos de informação, acesso, rectificação e eliminação, oposição e outros, de acordo com notificações e autorizações da Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD), tendo todos os requisitos legais sido cumpridos e livres de qualquer sanção.



### 1.3 Governo da sociedade (ver Relatório do Governo da Sociedade)

Os órgãos sociais da empresa para o triénio 2008-2010 foram eleitos na Assembleia Geral Anual de 28 de Abril de 2008.

- A **Assembleia Geral**, formada pelos accionistas com direito de voto, reúne uma vez por ano ou sempre que requerida a sua convocação ao presidente da mesa pelos Conselhos de Administração ou Fiscal, ou por accionistas que representem, pelo menos, 5% do capital social.

Presentemente é composta por dois elementos do género masculino e um do género feminino. Faixas etárias: 1 elemento masculino entre os 30 e 50 anos; restantes 2 elementos (masculino e feminino) acima dos 50 anos.

- O **Conselho de Administração**, composto por cinco ou sete administradores, eleitos em Assembleia Geral, tendo o respectivo mandato a duração de três anos e o número de mandatos exercidos sucessivamente não pode exceder o limite de quatro. A Assembleia Geral que elege o Conselho de Administração escolhe o respectivo presidente, podendo ainda designar, de entre os restantes administradores eleitos, o vice-presidente.

O Conselho de Administração é composto por cinco membros: Presidente – Estanislau José Mata Costa, Vice-Presidente – Pedro Amadeu de Albuquerque Santos Coelho, Vogais – Marcos Afonso Vaz Batista, Carlos de Jesus Dias Alves e Duarte Nuno Lopes Reis d'Araújo. Todos os elementos são do género masculino. Faixas etárias: 1 elemento entre 30 e 50 anos e restantes acima de 50 anos.

- O **Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas**, a quem compete a fiscalização da actividade dos CTT, nos termos gerais do código das sociedades comerciais. O Conselho Fiscal é composto por um elemento do género feminino e dois do género masculino. Faixas etárias: 1 entre os 30 e 50 anos e 2 acima dos 50 anos.

Cabe ao Estado (accionista) nomear os membros do CA e definir as qualificações e competências que lhes são exigidas. Este, enquanto accionista do Grupo CTT definiu, em Assembleia Geral, as orientações específicas dirigidas ao Conselho de Administração da sociedade, para o mandato de 2008 a 2010, que constituem as coordenadas essenciais da acção dos gestores que integram esse órgão, bem como o compromisso com a excelência de gestão que ao serem eleitos aqueles gestores assumem para com os accionistas, traduzido nos contratos de gestão celebrados.

O detalhe das responsabilidades e competências dos elementos do governo da sociedade constam no Relatório de Governo da Sociedade, que constitui o Anexo I do Relatório e Contas (R&C 2009).

#### 1.4 Modelo de Gestão

A organização do Grupo CTT (organigrama infra) está orientada para o cliente através de estruturas próprias para marketing, venda e assistência diferenciada para os segmentos de clientes.

Os negócios estão organizados por grandes linhas que enquadram as empresas participadas.

A unidade de serviços partilhados fornece serviços de suporte a todas as empresas do Grupo e os serviços corporativos apoiam o Conselho de Administração na gestão, controlo e supervisão das várias actividades e empresas.

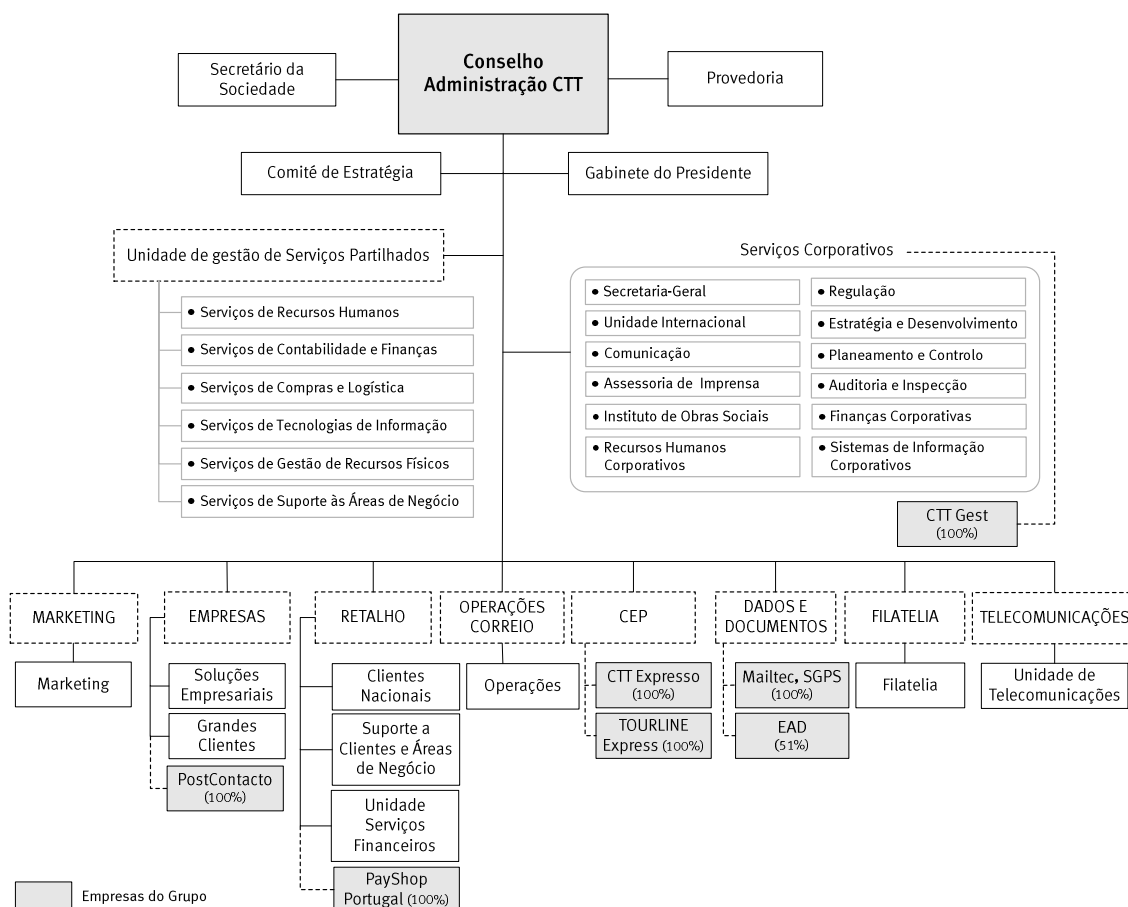


Figura 1– Organograma do Grupo CTT

Compete aos CTT (empresa-mãe) a responsabilidade de assegurar o cumprimento do contrato de concessão do serviço postal universal. As demais empresas do Grupo operam em mercado aberto.

Todos os membros do Conselho de Administração (CA) dos CTT são executivos e têm áreas de responsabilidade especificamente atribuídas e desempenham igualmente funções de administração ou de gerência em outras sociedades do Grupo. Estas têm uma Comissão Executiva (CE) ou um *Chief Executive Officer* (CEO) que assegura a gestão dos respectivos negócios. No sentido de reforçar a capacidade de gestão e gerar maior responsabilização das empresas foram criadas pelo actual CA, em 2008, em duas das principais subsidiárias do Grupo – CTT Expresso e Mailtec Holding – Comissões Executivas de três elementos. Anteriormente apenas havia a funcionar CE na Tourline Express Mensajería e na EAD (empresa detida a 51%).

Vide atribuições do CA e dos órgãos da empresa nos títulos 2.2 e 1.1, respectivamente, do Relatório de Governo da Sociedade (Anexo I do R&C 2009).

### 1.5 Gestão de riscos e de crises

A gestão dos riscos e oportunidades socioeconómicas e ambientais de negócio no Grupo CTT assume importância cada vez maior face ao dinamismo do meio envolvente e à diversificação das actividades das suas áreas de negócio.

Os CTT ao criarem em 25.09.2008 o *Compliance* Corporativo integrado na Unidade de Auditoria e Inspeção, que constitui a actividade nuclear da gestão de risco no Grupo, estão a satisfazer o princípio da precaução. Compete ao *Compliance*, entre outras funções, identificar e monitorizar riscos, procedendo a avaliações e investigações de modo a controlar se as operações financeiras são efectuadas em conformidade com a legislação, regulamentos, normativos internos e instruções específicas das Entidades Reguladoras.

Cabe a este órgão controlar as operações suspeitas de branqueamento de capitais ou financiamento de terrorismo e informar as autoridades externas de supervisão acerca das situações detectadas.

A introdução, em 2008, de critérios ambientais nos cadernos de encargos dos processos de compra constitui mais uma medida da empresa para aplicar o princípio da precaução junto dos potenciais fornecedores de bens ou serviços.

A definição em 2009 de um plano de contingência para a Gripe A e a implementação de um conjunto de medidas que visam proteger a saúde de trabalhadores e clientes e manter a prestação dos serviços de correio, constituiu um outro exemplo de aplicação deste princípio.

Quanto à gestão dos riscos de negócio, é entendimento no Grupo que esta é uma responsabilidade que deve ser assegurada pelas diversas unidades organizativas (Centro Corporativo, Serviços Partilhados e Negócios), pelos seus responsáveis em primeiro lugar e em cooperação mútua por todos os trabalhadores em geral.

Para além da identificação dos factores de risco ao nível das actividades empresariais e da atribuição de responsabilidades específicas que permitam assegurar que as acções identificadas são executadas de forma tempestiva, estão estabelecidos canais formais e informais de informação e comunicação que permitem uma monitorização da actividade empresarial.

O detalhe do sistema de gestão e controlo de risco está disponível no capítulo 5 do Relatório de Governo da Sociedade (Anexo I do R&C 2009).

O Conselho de Administração supervisiona a forma como a organização identifica e gere o desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades através dos seguintes instrumentos:

- Plano estratégico do Grupo (médio prazo);
- Plano e orçamento Anual;
- Relatórios e Contas, anual e semestral;
- Relatórios de execução orçamental trimestrais;
- Indicadores mensais de controlo;
- Reuniões mensais de controlo;

Os principais factores de risco inerentes aos negócios do Grupo CTT são os seguintes:

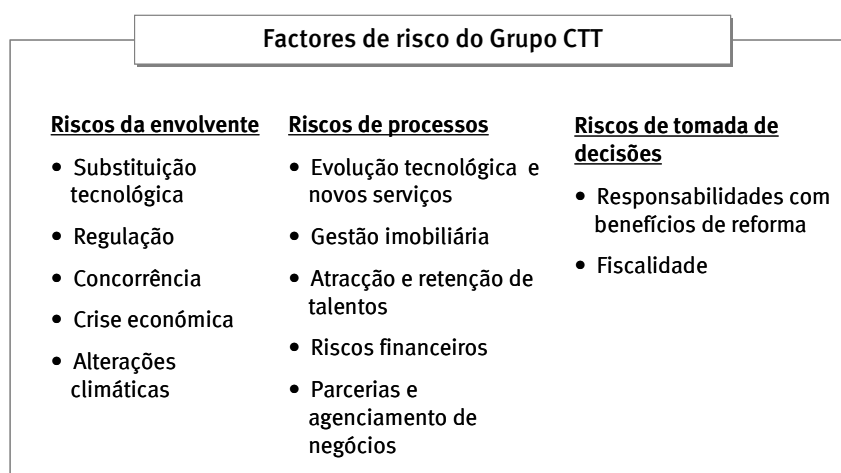


Figura 2 - Factores de risco

Estes podem estar associados às seguintes oportunidades e responsabilidades do Grupo:

Tabela 2– Factores de risco, oportunidades e responsabilidades do Grupo

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
<b>Regulação e liberalização</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente regulatório:               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ redução da área reservada</li> <li>◦ liberalização total dos serviços postais até 31 de Dezembro de 2010, representando uma ameaça para a posição competitiva dos negócios e contribuindo para a erosão da quota de mercado</li> <li>◦ desregulamentação dos mercados</li> </ul> </li> <li>• Dependência da área reservada</li> <li>• Cobertura total dos custos incorridos na prestação do Serviço Postal Universal</li> <li>• Construção de um quadro regulamentar que não evidencie um balanceamento cuidado entre a liberalização e a salvaguarda da prestação do serviço postal universal de forma sustentada</li> <li>• Modelo regulatório de liberalização que incentive entradas no mercado ineficientes</li> <li>• Transposição de modelos regulatórios que tenham em conta as características específicas do sector postal</li> <li>• Regulação com base em <i>benchmarking</i> não tendo em consideração as especificidades do mercado doméstico</li> </ul> <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Regulação, e Observatório Permanente “Preparar a Liberalização Total”</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posição de liderança do mercado</li> <li>• Melhoria na introdução de regras compulsórias sobre comportamentos concorrenciais desleais</li> <li>• Capitalização da confiança dos cidadãos e dos agentes económicos</li> <li>• Rebalanceamento dos preços</li> </ul>
<b>Concorrência e globalização</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitação da área reservada (desde 1 de Janeiro de 2006 ao correio com peso até 50g e com preço até 2,5 vezes a tarifa do correio azul)</li> <li>• Entrada de novos <i>players</i>, grandes integradores transnacionais que alargarão as suas operações aos segmentos postais tradicionais (correio, encomendas e expresso) e aos mercados domésticos</li> <li>• Concorrência em grandes centros urbanos e litoral</li> <li>• Entrada de operadores <i>low-cost</i></li> <li>• Esmagamento das margens</li> <li>• Competitividade face à concorrência</li> <li>• Internacionalização</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capilaridade da rede de atendimento e distribuição (comodidade, conveniência e acessibilidade)</li> <li>• Racionalização das operações</li> <li>• Plataforma de conveniência e multiserviços com base numa rede comercial e logística de elevada qualidade, eficiência e proximidade do cliente</li> <li>• Potencial do marketing relacional e correio expresso e encomendas</li> </ul>



Factores de risco	Riscos	Oportunidades
<b>Concorrência e globalização (cont.)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condições menos favoráveis ao emprego</li> <li>• Portefólio desbalanceado e desajustamento face ao mercado potencial</li> <li>• Dependência de um número reduzido de grandes clientes</li> <li>• Reduzida flexibilidade à sazonalidade do tráfego</li> </ul> <p><i>Estrutura Responsável - Conselho de Administração e responsáveis dos negócios</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidação da imagem empresarial/confiança da marca, factor distintivo relevante diferenciada da transmitida por outros prestadores</li> <li>• Transparência e melhores práticas de governação (diálogo, eficiência, etc.)</li> <li>• Aumento de eficiência do Grupo em relação ao nível do <i>pricing</i></li> <li>• Referenciação do desempenho do Grupo relativamente ao universo dos <i>peers</i> europeus</li> <li>• Maior agressividade comercial</li> <li>• Poder negocial forte decorrente da dimensão do Grupo</li> <li>• Aposta na diversificação de mercados</li> </ul>
<b>Crise económica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento da pressão sobre os preços e redução das margens</li> <li>• Redução do nível de actividade económica e consequente redução da procura dos serviços postais</li> <li>• Aumento dos custos de crédito</li> <li>• Aumento do prazo médio de recebimentos</li> </ul> <p><i>Estrutura Responsável - Conselho de Administração e responsáveis dos negócios</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução de pressões no mercado laboral</li> <li>• Melhoria da capacidade negocial para melhorar as condições de fornecimento</li> </ul>
<b>Evolução tecnológica e novos serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pressão de formas de comunicação electrónica, v.g. via Internet, SMS e <i>electronic-banking</i>, que registam crescimentos a dois dígitos</li> <li>• Substituição progressiva do correio físico (correio transaccional, marketing directo, correio editorial, correio social) por novas formas de comunicação</li> <li>• Produtos maduros, de crescimento lento, em vários segmentos do portefólio</li> <li>• Estagnação da oferta. Falta de diversidade de produtos entre <i>players</i> no mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento de novas áreas de negócio (gestão documental e proximidade)</li> <li>• Inovação/novas tecnologias de comunicação electrónica</li> <li>• Reforço e alargamento a actividades dentro da sua vocação logística e comunicacional (ViaCTT, <i>mailmanager</i> e Phone-ix)</li> <li>• Oferta de serviços online customizados, de <i>outsourcing</i> e de valor acrescentado c/ qualidade elevada e níveis adequados de preços</li> <li>• Crescimento do serviço de telecomunicações móveis através de operador virtual sob a marca Phone-ix</li> </ul>

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
<b>Evolução tecnológica e novos serviços (cont.)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Estrutura Responsável - Unidade de Estratégia e Desenvolvimento</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescimento do mercado de encomendas (serviços integrados de logística e distribuição)</li> <li>• Novos processos de pagamentos na rede CTT (impostos e Segurança Social)</li> <li>• Prestação de serviços financeiros alavancados na rede CTT</li> <li>• Internacionalização de negócios e tecnologias postais</li> <li>• Sistemas de informação mais flexíveis</li> </ul>
<b>Outsourcing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecimento de acordos ou parcerias que possam afectar a capacidade competitiva do Grupo</li> </ul> <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Compras e Serviços Gerais</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecimento de acordos ou parcerias que melhorem desempenhos, aumentem a flexibilidade de resposta ou contribuam para a redução de custos, reforçando a capacidade competitiva do Grupo</li> </ul>
<b>Responsabilidades com benefícios de reforma</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Défice actuarial com cuidados de saúde estimado em 299,5M€ e com outros benefícios de 40,4M.€ a 31.12.09 com impacto no <i>interest cost</i> e, por consequência, no EBITDA</li> <li>• Discriminação negativa devido ao suporte dos custos de diversas prestações sociais para trabalhadores beneficiários da CGA, quando comparados com os pagamentos à SS, num mercado competitivo</li> </ul> <p><i>Estrutura Responsável - Unidades de Recursos Humanos Corporativos e Obras Sociais</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revogação do protocolo entre o Ministério da Saúde e os CTT no âmbito das prestações dos cuidados de saúde ocorrida no final de 2006</li> </ul>
<b>Gestão Imobiliária</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deslocalização dos Centros de Distribuição Postal devido a alteração do tecido urbano e do tráfego rodoviário, afastando-se igualmente das Estações de correio em termos logísticos com influência nos custos em obras, instalações e respectivo funcionamento e na dificuldade de alienação do património tornado devoluto</li> <li>• Aumento de custos decorrentes de exigências legais de gestão ambiental</li> </ul> <p><i>Estrutura Responsável – Comissão de Gestão Imobiliária</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria dos acessos a deficientes e público em geral</li> <li>• Melhoria das condições de higiene e segurança do trabalho</li> <li>• Reforço da imagem institucional</li> <li>• Optimização dos activos imobiliários</li> </ul>

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
<b>Atracção e retenção de talentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existência de pessoas com capacidades adequadas e motivadas, nos lugares certos</li> <li>Flexibilidade na gestão de recursos humanos</li> <li>Mudança cultural</li> <li>Eventual localização menos favorável das instalações</li> <li>Planos de carreira</li> <li>Carência de competências em áreas específicas</li> </ul> <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Recursos Humanos Corporativos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pessoas qualificadas e motivadas</li> <li>Melhoria da relação trabalho/família</li> <li>Sistemas de avaliação de desempenho e compensação com base no mérito</li> <li>Redução de conflitos com os trabalhadores e concertação social</li> <li>Bolsa de oportunidades no seio do Grupo</li> <li>Polivalência, flexibilidade e rotatividade dos recursos humanos</li> <li>Implementação das conclusões do estudo de avaliação de satisfação dos trabalhadores</li> </ul>
<b>Fiscalidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolução da legislação fiscal</li> <li>Interpretações da aplicação da regulamentação fiscal e parafiscal</li> </ul> <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Finanças Corporativas</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diálogo com a administração fiscal</li> <li>Atenção redobrada a este risco</li> <li>Reforço das competências neste domínio</li> </ul>
<b>Riscos financeiros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A alteração de diversas variáveis (taxas de juro e de câmbio), pode implicar alteração dos rendimentos esperados dos investimentos efectuados no exterior (Espanha e Moçambique)</li> <li>Atraso de pagamentos por parte do cliente</li> <li>Problema de financiamento (falta de liquidez no mercado)</li> <li>Crise económica</li> </ul> <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Finanças Corporativa</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adopção de sistemas de informação e de controlo interno adequados à dimensão e complexidade dos CTT</li> <li>Melhoria da gestão de risco</li> </ul>

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
<b>Parcerias e Agenciamento de Negócio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventual escolha de parceiros ou agentes que afectem negativamente a reputação e os objectivos da empresa</li> <li>• Indefinição de segmentos de mercado para a actividade do sector</li> <li>• Qualidade, capacidade de controlo do desempenho dos prestadores</li> </ul> <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Clientes Nacionais/Rede de Terceiros</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diálogo com os parceiros locais e agentes do desenvolvimento sustentável nacional</li> <li>• Reforço das competências com escolha adequada de parcerias que protejam os interesses dos CTT</li> <li>• Controlo dos parceiros</li> <li>• Alianças e parcerias estratégicas, <i>joint ventures</i>, aquisições e fusões no mercado nacional e internacional</li> <li>• Internacionalização via parcerias e aquisições de empresas</li> <li>• Parcerias com entidades que potenciem a cidadania empresarial</li> </ul>
<b>Ambiente/Alterações Climáticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operadores multinacionais no mercado com políticas sustentáveis implementadas</li> <li>• Exigências legais e regulamentares</li> <li>• Aumento da factura energética associada a fenómenos climáticos extremos</li> <li>• Disrupções operacionais devidas a calamidades naturais</li> <li>• Percepção como actor ambientalmente pouco amigável, sujeito a pressões para redução da informação em suporte de papel</li> </ul> <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Estratégia e Desenvolvimento</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputação</li> <li>• Linha de produtos “verdes”</li> <li>• Política de compras responsáveis</li> <li>• Eficiência energética e consequente redução de custos</li> <li>• Redução da pegada ecológica</li> </ul>

Foram reforçados contactos e realizadas diversas reuniões com Comandos Nacionais, Regionais e locais das Forças de Segurança e com outros serviços desta área de actividade, com o intuito de conferir um maior nível de segurança às instalações, trabalhadores e bens.

Reforçada a vigilância, por forças de segurança, em numerosas instalações dos CTT, principalmente em estações de correio e em alguns centros de distribuição, para prevenir certo tipo de ocorrências, tendo-se obtido resultados muito positivos.

Desenvolveram-se acções de parceria com serviços de segurança nacionais, que resultaram na reformulação de procedimentos e na comunicação célere e directa, por parte dos serviços dos CTT,

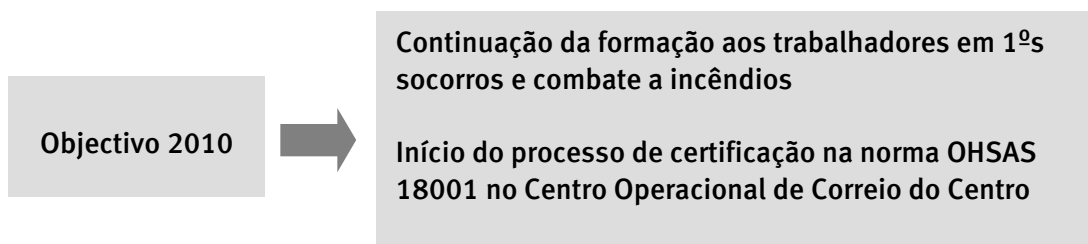
aos serviços de segurança competentes, perante ocorrências relativas à segurança de pessoas e/ou bens. Distribuiu-se informação e documentação de suporte actualizadas a todos os serviços interessados, sobre estas matérias.

Foram definidas acções concretas de actuação para tentar debelar os assaltos a marcos e a receptáculos postais, acções essas que têm sido levadas a cabo pelos serviços responsáveis por essa área nos CTT.

Foi ministrada formação em segurança, a responsáveis de regiões e de áreas da rede de atendimento e de distribuição do continente, bem como a trabalhadores de centros de distribuição postal, de centros operacionais de correio e de algumas estações de correio. Estas acções de formação incidiram sobre a actuação de primeira intervenção em situação de emergência, contemplando primeiros socorros, segurança de pessoas e bens, extinção de incêndios e utilização de extintores para numerosos trabalhadores de todas as áreas dos CTT, em diversos locais do país, permitindo, desta forma uma abrangente divulgação teórica e prática sobre esta temática. Estas tiveram já resultados benéficos para a empresa e para a segurança dos trabalhadores, revelando uma muito maior consciencialização, a todos os níveis, para o conceito de segurança.

No âmbito internacional, os CTT continuaram a assegurar a presidência de alguns grupos europeus de segurança de correios e a participação activa, noutros grupos mundiais de segurança postal, nos quais detém posições nos órgãos de decisão e/ou participa em comissões. Considera-se essa participação como estratégica.

Os CTT também pertencem a um Organismo da ONU, relacionado com a Segurança, participando activamente em reuniões e no *Advisory Committee*. Esta participação é encarada como estratégica, não só para a segurança nos CTT mas também para a segurança nacional e internacional, sendo nós um dos *players*, entre outras grandes empresas nacionais e internacionais de renome e forças/serviços de segurança de numerosos países.



## 2 Criação de valor para os *stakeholders*

### Envolvimento com os *stakeholders*

Desde há muito tempo que os CTT implementam iniciativas que se enquadram no conceito de envolvimento com os *stakeholders*, uma vez que estão consolidadas formas de contacto regulares, directas e indirectas, com a maioria destes, nomeadamente com o accionista, regulador, clientes e trabalhadores.

Em 2008 que foi realizado um exercício formal estruturado de elaboração de uma metodologia de relacionamento com as partes interessadas (PI), com base no referencial normativo AA1000SES. Este exercício permitiu identificar e mapear as PI e temas relevantes para a empresa e definir a estratégia de envolvimento com estas, elementos basilares da gestão de sustentabilidade dos CTT.

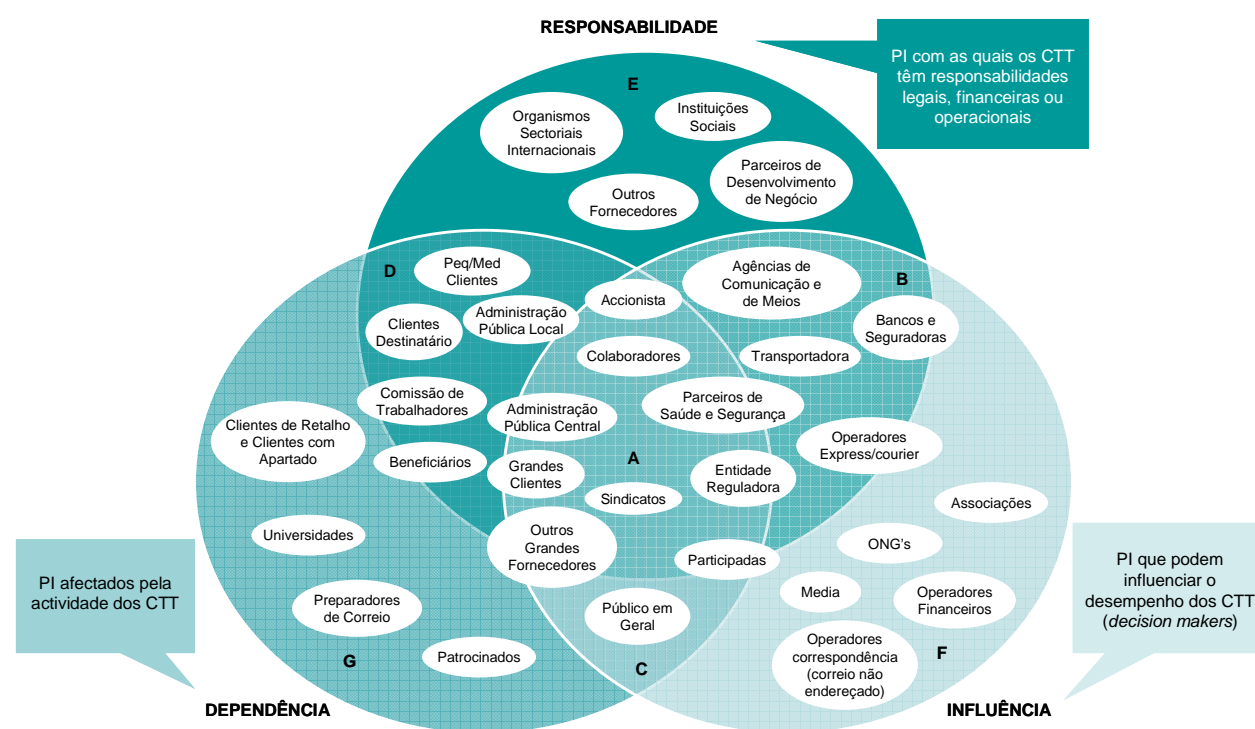


Figura 3 – Mapeamento das partes interessadas (Fonte: PWC)

Foram eleitos como temas críticos, a satisfação das partes interessadas, a competitividade e a liberalização do mercado postal. Por sua vez, como relevantes foram consideradas as alterações climáticas, a saúde e segurança e a inovação tecnológica.

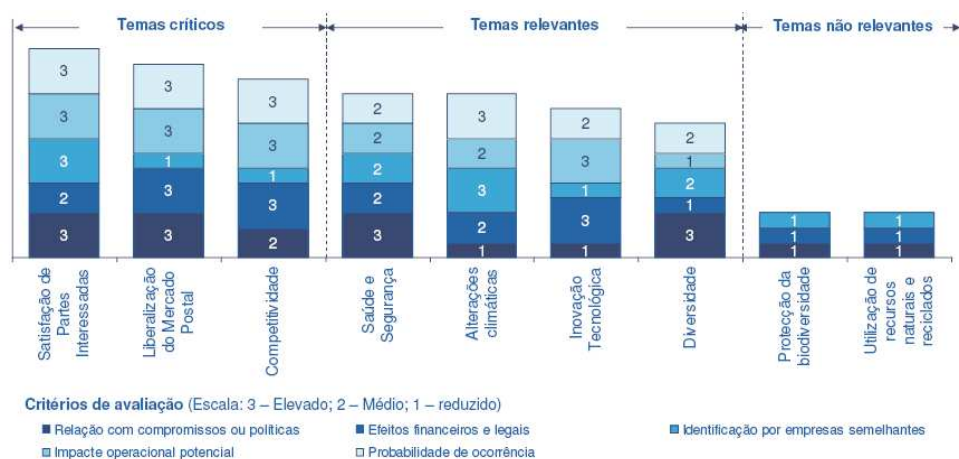


Figura 4 – Hierarquização de temas (Fonte: PWC)

A análise de *benchmark* efectuada permitiu caracterizar a situação nos principais *peers* sectoriais internacionais tendo-se verificado diferenças significativas, a mais notável das quais se refere provavelmente à pouca relevância atribuída em Portugal à dimensão ambiental nas suas várias componentes, o que poderá ser explicado pelo ainda fraco nível de maturidade destas temáticas na sociedade portuguesa.

O mesmo estudo auscultou as PI relativamente à reputação e imagem dos CTT através da avaliação da percepção daquelas quanto à performance da empresa, nas várias vertentes da sustentabilidade e à sua relevância para as mesmas.

Verifica-se que a inovação tecnológica e a satisfação das PI são temas simultaneamente classificados como relevantes e com bons níveis de performance. Quando a percepção do desempenho é mais baixa há, mesmo assim, um diferencial positivo face às expectativas, como é o caso das temáticas das alterações climáticas e da biodiversidade.

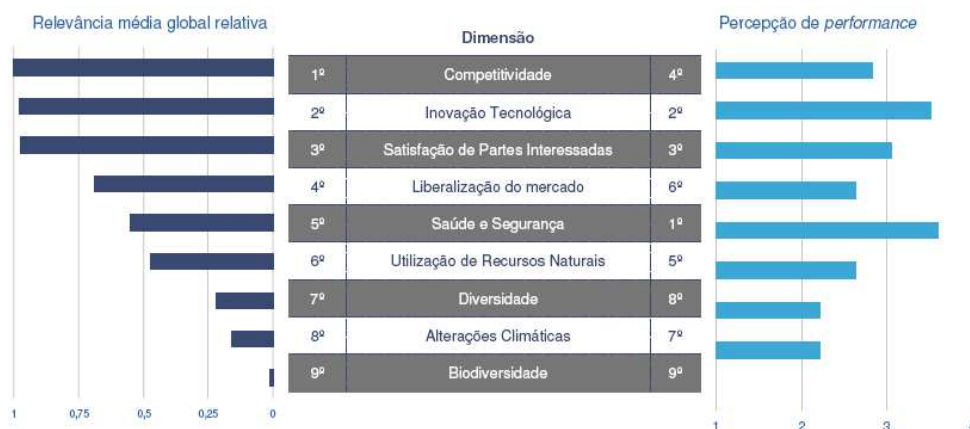


Figura 5 – Performance e relevância de temas de sustentabilidade

Na sua estratégia de relacionamento com as PI, os CTT estão a preparar um plano de envolvimento e de auscultação mais fina para os próximos anos, de forma a melhor consolidar e integrar a materialidade dos temas e a criticidade das mesmas no seu modelo de gestão.

2009 foi um ano profícuo em acções enquadradas neste conceito, que se realizaram com um forte envolvimento da gestão de topo, nomeadamente no relacionamento, consulta e auscultação aos grandes clientes.

Realizaram-se igualmente auscultações aos trabalhadores, concretizadas nas seguintes acções:

- Estudo "A Responsabilidade social das organizações na perspectiva dos trabalhadores dos CTT", pelo ISCTE. Avaliaram-se as dimensões: satisfação no trabalho, vinculação organizacional, imagem da empresa e percepção da RS. Foi ainda efectuada a pesquisa de relações entre as práticas responsabilidade social (RS) e as atitudes face àquelas dimensões.

Dois terços dos trabalhadores consideram-se satisfeitos e muito satisfeitos na generalidade dos aspectos avaliados. As pontuações mais baixas obtiveram-se na avaliação de desempenho, remuneração/benefícios recebidos e apoio a organizações/projectos ambientalistas. Os trabalhadores mostram-se muito disponíveis para uma postura activa da empresa nos temas da responsabilidade social.

No que diz respeito à percepção da RS, constata-se existir uma associação positiva entre esta e a satisfação no trabalho, com uma avaliação média/alta do grau de favorabilidade para a implementação das práticas RS na empresa;

Tabela 10 – Atitude geral face à RSE

	Média <sup>1</sup>	DP	% ☹ (1-2)	% ☺ (3)	% ☺ (4-5)
As empresas têm uma responsabilidade social que vai para além da obtenção de lucros	4,33	0,68	1,7	5,9	92,3

<sup>1</sup> Escala de resposta: 1- Discorda totalmente a 5 – Concorda totalmente

Figura 6 – Atitude geral face à responsabilidade social empresarial

- Inquérito à satisfação dos trabalhadores do Grupo CTT, no âmbito do programa “Melhores Empresas para trabalhar 2010” (ainda não estão disponíveis as pontuações relativas às diversas dimensões do inquérito);



- “Inquérito Clima e Cultura no Grupo CTT”, realizado através do ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos - para avaliação do indicador de clima organizacional, numa lógica de análise anual e para efeitos de comparabilidade da evolução deste indicador ao longo dos anos e com outras empresas e instituições públicas e privadas (dados ainda não disponíveis).

No quadro de preparação das equipas para a liberalização eminente e a concorrência, registou-se um incremento de iniciativas de formação e sensibilização de carácter inovador que incluem *workshops* e outros.

A acção de grande destaque da empresa durante 2009 foi o “Projecto de Luta Contra a Pobreza e a Exclusão Social”, para a qual foram canalizados a maioria dos recursos da empresa. Esta iniciativa vai prolongar-se até ao final de 2010.

A seguir são listadas as principais partes interessadas e mencionados os canais de comunicação, as abordagens mais comuns e algumas medidas implementadas neste ano para responder às expectativas das PI. Algumas destas medidas dão resposta simultânea aos desejos de mais de uma PI. O objectivo dos CTT é estabelecer um diálogo cada vez mais aberto e transparente com as mesmas, reforçando todas as formas e canais de auscultação e envolvimento.

Tabela 3– Lista de partes interessadas

Partes interessadas Críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adoptadas
Accionista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados obtidos e retorno accionista</li> <li>• Estabilidade social</li> <li>• Sintonia com a Gestão</li> <li>• Alinhamento da Gestão com as orientações do accionista</li> <li>• Cumprimento das Obrigações do Serviço Público</li> <li>• Exigência de um comportamento social e ambientalmente responsável</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de Gestão</li> <li>• Institucional/ Relatórios</li> <li>• <i>Reporting</i> claro e transparente (Relatório e Contas, Relatório de Governo da Sociedade e Relatório de Sustentabilidade)</li> <li>• <i>Reporting</i> prospectivo (Planos Estratégico e anual e Orçamentos)</li> <li>• Reporting trimestral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagamento de dividendos</li> <li>• Compromisso com a Excelência na gestão do Grupo, mediante objectivos definidos em Contratos de Gestão</li> <li>• Celebração de contratos de objectivos entre os CTT e os dirigentes de topo da empresa. Desdobramento a outras hierarquias</li> <li>• Iniciativas de aprofundamento do envolvimento com as partes interessadas</li> <li>• Iniciativas e investimentos de cariz ambiental e social</li> </ul>
Regulador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padrões de qualidade e preço nos produtos e serviços</li> <li>• Concorrência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação sobre serviços</li> <li>• <i>Reporting</i> regular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebração dos Convénios de Preços e de Qualidade do serviço universal</li> <li>• Cumprimentos dos níveis de qualidade contratualizados</li> </ul>

Partes interessadas Críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adoptadas
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhores produtos a preços acessíveis, i.e., qualidade/preço</li> <li>Fiabilidade/Confiança/Satisfação</li> <li>Flexibilidade e customização</li> <li>Segurança dos objectos postais (responsabilidade)</li> <li>Cobertura geográfica</li> <li>Responsabilidade ambiental</li> <li>Relacionamento mais próximo e frequente (<i>newsletters</i>, portais, <i>focus groups</i>, estudos de avaliação de satisfação, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campanhas de informação</li> <li>Comunicação personalizada e permanente</li> <li>Acções de pós-venda</li> <li>Publicidade e acessibilidade da informação</li> <li>Gestão pró-activa das falhas</li> <li><i>Call center</i> /linhas informativas</li> <li><i>Key Account Managers</i>, gestores de grandes contas, gestores de clientes e atendedores</li> <li>Estudos de mercado sobre clientes</li> <li>Inquéritos regulares sobre os serviços de distribuição e de atendimento</li> <li>Encontros descentralizados da Administração com clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação de satisfação de grandes clientes</li> <li>Lançamento de novos produtos e serviços baseados em soluções digitais</li> <li>Lançamento de novos produtos de soluções empresariais à medida do cliente (certificação do serviço <i>mailmanager</i>)</li> <li>Certificação de mais unidades operacionais e empresas do Grupo em qualidade, ambiente e segurança</li> <li>Renovação das instalações das estações de correio</li> <li>Construção de 48 rampas de acesso para pessoas portadoras de deficiência</li> </ul>
Concorrentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condições de entrada</li> <li>Participação em projectos e grupos de trabalho</li> <li>Participação em seminários e conferências</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participação em fóruns</li> <li>Representação em organismos do sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento das regras de mercado</li> <li>Intervenção em projectos conjuntos, no âmbito de organismos sectoriais</li> </ul>
Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remunerações adequadas e acrescidas</li> <li>Estabilidade (segurança de emprego, salário, protecção social)</li> <li>Oportunidades de evolução e progressão profissional</li> <li>Boas condições de trabalho</li> <li>Reconhecimento de mérito</li> <li>Participação em processos de tomada de decisão</li> <li>Informação e debate (<i>workshops</i>, painéis e fóruns, internet universal)</li> <li>Igualdade de oportunidades</li> <li>Maior conciliação trabalho-família</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informação atempada</li> <li>Comunicação personalizada usando cadeia de chefia/diálogo</li> <li>Comunicação interna escrita (revista, <i>newsletters</i> temáticas, suportes electrónicos, cartas, intranet)</li> <li>Fóruns</li> <li>Comunicação relacional – visitas da gestão de topo aos locais de trabalho;</li> <li>Encontros sectoriais</li> <li>Sistemas de sugestões</li> <li>Inquéritos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampla divulgação de informação laboral</li> <li>Continuidade de Programa de H&amp;S</li> <li>Avaliação das condições de trabalho</li> <li>Formação sobre condução segura/defensiva/ecológica</li> <li>Continuação da formação sobre 1ºs socorros e combate a incêndios</li> <li>Novos rastreios gratuitos para doenças graves (cardiovasculares, obesidade, glicemia, colesterol, diabetes e memória)</li> <li>Aumento (26%) do volume de formação - 235 mil horas</li> <li>Certificação e validação de competências ao nível do 9º e 12º ano</li> <li>Conferências temáticas internas</li> <li>Divulgação de instruções/disposições aplicáveis sobre parentalidade a todos os trabalhadores</li> <li>Levantamento sobre a igualdade de género na empresa</li> <li>Programa de Reconhecimento para a rede operacional</li> </ul>

Partes interessadas Críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adoptadas
Sindicatos/ Comissão de Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeito pelas suas opiniões/posições</li> <li>Negociação transparente</li> <li>Consulta em matérias de responsabilidade empresarial</li> <li>Participação em processos negociais de regimes e de contratação colectiva</li> <li>Cumprimento das Obrigações do Serviço Público</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões mensais e/ou extraordinárias</li> <li>Reuniões com as Organizações Sindicais e Associações Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário</li> <li>Comunicação de gestão relevante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Negociação de AEs – abrangendo a maioria do trabalhadores (98,8%)</li> <li>Actualização salarial</li> <li>Manutenção dos benefícios de saúde</li> <li>Melhoria das condições de trabalho</li> </ul>
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparência (regras claras)</li> <li>Cumprimento de prazos nos pagamentos e outros</li> <li>Aumento do investimento da empresa gerando novos fornecimentos</li> <li>Estreitamento de relações</li> <li>Qualificação de fornecedores (inquéritos e auditorias)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informação e comunicação dos projectos da empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano de Compras Ecológicas – cumprimento dos objectivos</li> <li>Maior exigência nos requisitos ambientais</li> </ul>
Comunicação social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acesso a informação fiável e relevante</li> <li>Realização de visitas/<i>open day</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assessoria de Imprensa (contacto directo com media)</li> <li><i>Press Releases</i></li> <li>Conferências de imprensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presença da gestão de topo em órgãos de comunicação social</li> <li>Divulgação célere de informação sobre os serviços e outros aspectos da vida empresarial</li> </ul>
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proximidade (presença dos CTT)</li> <li>Empregabilidade</li> <li>Capacidade de interlocução/ diálogo com parceiros locais</li> <li>Obrigações do Serviço Público</li> <li>Enfoque nas necessidades da comunidade</li> <li>Boa cidadania empresarial (combate à info-exclusão, solidariedade, desempenho ambiental)</li> <li>Brochuras temáticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informação directa/ personalizada</li> <li>Sítio na Internet</li> <li>Presença na imprensa local e nacional</li> <li>Contacto directo com o carteiro e atendedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prolongamento do Projecto de Luta contra a Pobreza e Exclusão Social até final de 2010</li> <li>Distribuição gratuita de 30 800 donativos a Instituições de Solidariedade Social</li> <li>26 acções de microinformática para desempregados de longa duração</li> <li>Protocolo com o IEFP para contratação de pessoas com deficiência</li> <li>32 estágios curriculares e profissionais</li> <li>Patrocínio de acções de solidariedade</li> <li>7 acções de voluntariado empresarial</li> <li>Recolha interna de 10 toneladas de donativos para entrega a 21 Instituições (Somar para Dividir)</li> <li>Concepção de linha de embalagens “verdes”</li> </ul>

A percepção das PI face às respostas da empresa e às medidas adoptadas é bastante favorável, como o demonstram os resultados da auscultação de *stakeholders* expressos também nas inúmeras sondagens, estudos e inquéritos a clientes e população em geral. Questionados sobre a

postura da empresa-cidadã e do seu contributo para a sociedade, há uma quase unanimidade quanto ao papel positivo dos CTT.

Ainda neste âmbito de relacionamento com as partes interessadas, a empresa remeteu para o Ministério do Trabalho e Solidariedade Social o Balanço Social relativo ao exercício de 2008, após apreciação da Comissão de Trabalhadores, nos termos do Decreto-Lei nº 9/92, de 22 de Janeiro. Este instrumento reporta distribuições segmentadas de números e valores referentes à actividade eminentemente social da empresa, relevante para a avaliação de responsabilidade social da empresa.

Durante 2009, a empresa respondeu a inquéritos de índole laboral das seguintes entidades:

- Instituto Nacional de Estatística (INE):
  - "Índice de Custo do Trabalho", de periodicidade trimestral;
  - "Inquérito Quadrienal ao Custo da Mão-de-Obra em 2008";
  - "SEEPROS - Protecção Social", de periodicidade anual;
  - "Informação Empresarial Simplificada (IES)" - ano de 2008
- Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) - ex-DGEEP - Direcção Geral de Estudos e Estatísticas e Planeamento - do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
  - "Ganhos e Duração do Trabalho", de periodicidade semestral;
  - "Inquérito aos Empregos Vagos", de periodicidade trimestral;

Em 2009 o desempenho económico do Grupo CTT registou a seguinte evolução:

Tabela 4 – Valor económico directo, gerado e distribuído do Grupo CTT

mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
<b>Valor económico directo gerado</b>	<b>878 749</b>	<b>834 635</b>	<b>-5,0%</b>
Receitas	878 749	834 635	-5,0%
<b>Valor económico directo distribuído</b>	<b>849 858</b>	<b>802 994</b>	<b>-5,5%</b>
Custos Operacionais	358 681	340 457	-5,1%
Salários e benefícios de Empregados	420 708	412 540	-1,9%
Pagamento a fornecedores de Capital	59 643	47 620	-20,2%
Pagamento ao Estado	9 475	23 368	146,6%
Investimentos na Comunidade	1 351	1 217	-13,5%
<b>Valor económico acumulado</b>	<b>28 891</b>	<b>31 641</b>	<b>9,7%</b>

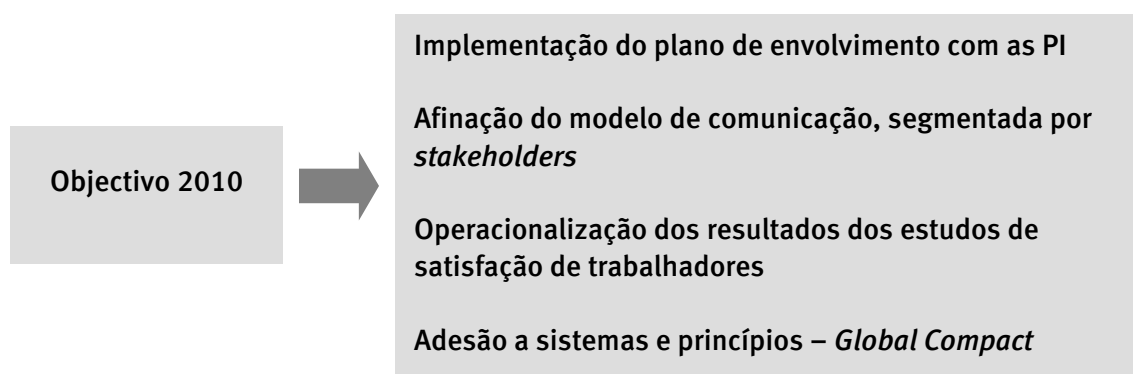
Tabela 5– Desempenho económico do Grupo CTT

mil euros	2008	2009	Δ% 09/08
Proveitos operacionais consolidados	857 275	820 329	-4,3%
EBITDA consolidado	118 471	104 737	-11,6%
Resultado operacional consolidado	76 767	66 006	-14,0%
Resultado líquido consolidado	58 153	50 613	-13,0%
VAB consolidado	544 270	522 399	-4,0%
Investimento (1)	23 304	24 215	3,9%
Margem EBITDA	13,8%	12,8%	
Rendibilidade do Capital Próprio (ROE)	23,5%	22,9%	
VAB / Efectivo Médio (euro)	34 032	33,470	-1,7%
Activo consolidado	1 303 990	1 131 589	-13,2%
Capital Próprio	247 464	220 788	-10,8%
Capital Social	87 325	87 325	

(1) Inclui investimento financeiro.

Os CTT encerraram 2009 com um resultado líquido consolidado de 50 613 mil euros, correspondente a uma margem líquida sobre os proveitos operacionais consolidados de 6,2% e uma rendibilidade do capital próprio de 22,9%.

O EBITDA consolidado ascendeu a 104 737 mil euros, registando um decréscimo de 11,6% em relação ao ano anterior, correspondente a uma margem de 12,8%.



## 2.1 Accionista

A **criação de valor para o accionista**, um dos objectivos empresariais a prosseguir pelos CTT, constitui-se como um objectivo central do modelo de gestão, proporcionando benefícios importantes para os negócios empresariais e para os diferentes *stakeholders*.

### 2.1.1 Estrutura accionista

Os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) são uma sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos.

O capital social dos CTT é composto por 17 500 000 acções com o valor nominal de 4,99 euros cada, encontrando-se totalmente realizado e integralmente detido pelo Estado.

### 2.1.2 Remuneração aos accionistas

De acordo com os estatutos da sociedade, os lucros líquidos anuais terão a seguinte aplicação:

- um mínimo de 5% para constituição da reserva legal;
- uma percentagem a distribuir pelos accionistas, a título de dividendo a definir em Assembleia Geral;
- o restante para os fins que a Assembleia Geral delibere de interesse para a sociedade.

No passado, os CTT não procederam à distribuição de dividendos face aos elevados montantes de resultados transitados negativos por cobrir. A empresa procedeu à cobertura de uma parte significativa desses resultados transitados, que em 31 de Dezembro de 2005 se situavam em 94 357 mil euros, por utilização de reservas mobilizáveis para o efeito.

Em 2006 o resultado líquido apurado permitiu cobrir o remanescente desses resultados transitados negativos e, pela primeira vez na história da empresa, proceder à distribuição de dividendos ao accionista no montante de €24 773 939, que correspondeu a um dividendo por acção de €1,4156.

Em Maio de 2008 procedeu-se ao pagamento ao Estado de dividendos no montante de €58 194 664 euros relativos ao exercício de 2007, correspondente a um dividendo por acção de €3,3254. Em 29 de Maio de 2009 procedeu-se ao pagamento ao Estado de dividendos no montante de 46 522 285,60 euros relativos ao exercício de 2008, correspondente a um dividendo por acção de €2,6584. O *payout ratio* dos resultados obtidos em 2007 e 2008 foi de 80%.

Em três anos consecutivos a empresa retornou ao accionista 148,3% do capital social.

De acordo com a legislação em vigor os dividendos estão sujeitos a uma taxa de retenção de 20%.

## **2.2 Fornecedores**

### **2.2.1 Relações negociais**

Em 2009 os CTT aderiram a uma plataforma de contratação electrónica, que passou a ser utilizada a partir do mês de Outubro nos concursos abrangidos pelo Código dos Contratos Públicos. Esta plataforma, para além de eliminar a necessidade de se imprimir os cadernos de encargos e restantes peças dos concursos em papel, possibilita uma maior conveniência e transparência nos processos. Deste modo, os concorrentes podem acompanhar a evolução do processo, consultar as suas propostas e as dos concorrentes e ter acesso aos relatórios de avaliação.

### **2.2.2 Qualificação e selecção de fornecedores (qualidade e ambiente)**

Em termos globais, em 2009 foram efectuados 984 processos de consulta e adjudicados 830 no valor de 64,3 M.€, um valor importante de encomendas transferido para a economia nacional. Dos 830 processos de compra concluídos com adjudicação existem alguns em que os critérios ambientais não têm aplicação, tais como as renegociações de contratos e os processos de baixo valor comercial e pequenas quantidades (normalmente compras pontuais para satisfazer pedidos urgentes).

Com a criação da unidade de serviços partilhados na empresa, identificaram-se uma série de iniciativas que poderiam trazer melhorias significativas à performance da área de compras. Assim, tem-se por objectivo, em 2010, implementar uma Base de Dados de Fornecedores - Qualificação de Fornecedores - que suportará informação relativa aos mesmos, nomeadamente dados de qualificação e avaliação, permitindo as melhores condições de decisão no momento de compra.

No âmbito da gestão ambiental, introduziram-se critérios ambientais na avaliação das propostas, sempre que o objecto contratado o justificou.

Salienta-se o projecto do novo Centro Operacional de Correio do Norte – Maia, para o qual, e por meio das peças concursais, foram considerados critérios rigorosos no que respeita a matéria de gestão ambiental e sustentabilidade, nomeadamente a introdução de um capítulo específico na peça “*Projecto de Execução – Memória Descritiva*”, em que é referida a implementação de medidas e soluções técnicas que contribuam para a redução de consumos e reaproveitamento de recursos disponíveis, e.g. hídricos, de iluminação e de climatização;

Ver detalhe no capítulo Relação com o Ambiente, ponto 3.1.2 (a seguir).

## **2.3 Clientes**

### **2.3.1 Gestão de relação com o cliente**

#### ***Rede de Contacto***

Os CTT são uma empresa com um forte impacto na sociedade portuguesa, resultante da sua presença em todo o território nacional chegando aos lugares mais remotos, do seu elevado peso no nível de emprego e da produção de riqueza, consagrando-se como um veículo de reforço competitivo do tecido empresarial nacional.

Constituem uma poderosa plataforma de conveniência e multiserviços, visando a satisfação das necessidades dos cidadãos e dos agentes económicos, através de uma rede comercial e logística de elevada qualidade, eficiência e proximidade do cliente. Serão um elemento essencial do desenvolvimento social e económico do país, contribuindo para a melhoria dos padrões de qualidade de vida dos clientes e dos trabalhadores, mercê de uma dinâmica, de uma cultura de serviços e de um sentido de responsabilidade social irrepreensíveis.

Os CTT têm uma preocupação constante em modernizar as suas infra-estruturas por forma a proporcionar bem-estar aos seus trabalhadores e aos clientes. A modernização das estações de correio (EC) é a face mais visível deste esforço de investimento. A nível das operações e do *back office*, a empresa tem investido nomeadamente em equipamentos de tratamento de correio, na renovação e expansão da sua frota com repercussões na qualidade do serviço operado, em sistemas de informação e em inovação e desenvolvimento.



#### **Novo edifício no norte**

A instalação do novo Centro Operacional de Correio do Norte constitui uma das grandes apostas da empresa para enfrentar a liberalização total do mercado postal. O novo edifício, cuja construção arrancou em Agosto de 2009 e se prevê estar concluído no final de 2010, situa-se na zona industrial da Maia, junto a nós rodoviários especialmente desenvolvidos e permitirá uma maior flexibilização das operações de tratamento, transporte e distribuição. Esta construção adoptará medidas de racionalidade ambiental e utilizará energias renováveis para redução da factura energética.

O modelo organizativo da rede de atendimento e distribuição tem vindo a ser estruturado de modo a melhorar o serviços aos clientes, trabalhando continuamente para o desenvolvimento de uma relação de confiança mútua e de proximidade.

Diariamente a empresa disponibiliza uma força de contacto de mais de 9 000 trabalhadores o que lhe permite “tocar” toda a população do território nacional. Também através do seu site disponibiliza informação detalhada relativamente às características de todos os seus produtos e serviços e estabelece como boa prática a informação actualizada mensalmente dos seus níveis de desempenho de qualidade de serviço relativamente à sua carteira de produtos, quer na Internet, quer nas estações de correio.

#### **Parque Temático Kidzania**

Um conceito novo estabelece a ligação entre os CTT e o *target* Jovem, contribuindo para um espaço que foi criado no sentido de dar às crianças a possibilidade de participar no mundo real através do conceito “brincar aos adultos”, o que se inclui no projecto de cidadania. Para os CTT foi edificada uma Estação de Correios onde as crianças têm a oportunidade de conhecer melhor a vivência na empresa desempenhando o papel de atendedores e distribuidores.



#### **Modelo organizativo de vendas**

O Grupo CTT continua orientado para o mercado em geral e para o cliente do segmento empresarial em particular, oferecendo produtos com a marca CTT, que reflectem o conjunto cada vez mais diversificado de competências do Grupo, desde os tradicionais serviços postais, financeiros, *printing e finishing*, até à gestão documental.

A Unidade de Grandes Clientes deu continuidade a esta política, cabendo-lhe assegurar a satisfação das necessidades dos grandes clientes e simultaneamente coordenar a actividade comercial de todo o Grupo, na lógica da oferta global de serviços e produtos, maximizando o volume de vendas.

Os Grandes Clientes estão segmentados em função do volume e do potencial de negócio que poderão propiciar ao grupo CTT:

**Grupos Económicos e Estado**, geridos por cinco *Key Account Managers* (KAM) que são responsáveis pelo aumento do negócio e rentibilidade de 48 Clientes, segmentados pelos seguintes sectores de actividade: Venda à Distância, Grande Distribuição, Editores, Banca e Seguros, Banca de Crédito ao Consumo, Telecomunicações, *Utilities* e Estado. Os KAM acompanham e controlam a evolução dos níveis de qualidade de serviço prestada aos clientes e o cumprimento dos procedimentos contratuais.

**Grandes Clientes**, geridos por Gestores de Grandes Contas e segmentados em 16 gestores/sectores de actividade em Lisboa, Porto, Coimbra e Faro, com uma carteira de cerca de 400 clientes. São 405 contas repartidas pelos sectores de actividade: Automóvel, Banca e Seguros, Comércio, Editores, Ensino, Estado, Farmacêutico, Marketing Directo, Grande Distribuição, Indústria, Organizações, Associações e Fundações, Serviços, Telecomunicações, Transportes e Venda à distância.

Esta área efectua igualmente a fiscalização e o controlo das máquinas de franquiar, assim como a gestão e dinamização do serviço da Marca de Dia Electrónica, contando este com cerca de 3 000 clientes. Gere 905 contratos que asseguraram no ano de 2009 um tráfego de 216,7 milhões de objectos e de 95 milhões de receita de Serviços Postais.

Os *Key Account Managers* e os Gestores de Grandes Contas têm como missão conhecer e perceber as necessidades e a cadeia de valor de cada um dos clientes com o objectivo de propor as soluções mais adequadas, garantir a melhor qualidade de serviço e promover a oferta global de valor e de serviços do Grupo CTT, através da construção de propostas integradas, desenhadas “à medida” de cada Cliente.

A relação com o cliente é gerida de forma personalizada e permanente, visando assegurar respostas em tempo útil, de modo a garantir a sua retenção e fidelização.

**Grandes Clientes: abordagem personalizada**

Anualmente são realizados estudos de mercado para avaliar o grau de satisfação dos grandes clientes face aos serviços/produtos, valor de cadeia do Grupo e relação com o respectivo gestor de cliente.

Em 2009 foram realizados 2 estudos. Num deles foi constituído um painel de 157 grandes clientes que aceitaram participar. Receberam um questionário e um envelope RSF, tendo sido obtidas 13 respostas de clientes das carteiras dos *Key Account Managers* e 100 das Grandes Contas. Globalmente o grau de satisfação tem vindo a aumentar e quase 80% destes clientes afirma que o serviço dos CTT corresponde às expectativas, tendo como principal motivo a qualidade de serviço, a simplificação dos processos e a forma como foram tratadas as reclamações.

De modo a haver maior proximidade e maior acompanhamento aos clientes ficou decidido que o número de gestores de contas especializadas e de gestores de grandes contas deverá ser aumentado.

Este ano, os membros do Conselho de Administração continuaram a sua política de envolvimento com grandes clientes regionais, tendo reunido com estes em diversos distritos do país – Viana do Castelo, Coimbra, Guarda, Vila Real, Bragança, Braga, Setúbal, Portalegre e Beja. Foram igualmente organizados *workshops* para diversos sectores de actividade da sociedade.

***Soluções empresarias para grandes clientes***

A Unidade de Soluções Empresarias dos CTT desempenha um papel significativo na área de configuração e operacionalização de soluções, tendo como principal função assegurar a identificação dos requisitos funcionais para desenvolvimento de soluções à medida que respondam às necessidades específicas dos grandes clientes empresariais, configurando a oferta e respectivo *pricing* de modo a garantir a rentabilidade das vendas realizadas.

Todo o processo de concepção, operacionalização e consequente exploração das soluções adjudicadas é acompanhado por uma equipa especializada e dedicada que garante o cumprimento de todos os requisitos técnicos e funcionais que consubstanciam a satisfação das necessidades dos clientes.

Com o objectivo de melhorar a qualidade de serviço prestado pela cadeia de valor CTT aos grandes clientes, foi produzido e divulgado às diferentes áreas de gestão operacional, um conjunto de indicadores e de marcadores de qualidade operacional que se resumem nos seguintes pontos:

- **Acompanhamento de campanhas de *Direct Mail* (DM)** – Em 2009 foram acompanhadas e reportadas às áreas operacionais cerca de 330 campanhas de DM de clientes que contabilizaram um valor de tráfego na ordem dos 32,5 milhões de objectos.
- **Disponibilização de informação sobre campanhas de correio dos principais clientes através do SINGE** – Sistema de Informação Normalizada de Grandes Expedições - com divulgação semanal

dos respectivos tráfegos, baseado em informação fornecida pelos Preparadores de Correio e pelos próprios clientes;

- **Divulgação do *Forecast* de Tráfego** – Sistema de informação sobre previsão do tráfego mensal, com divulgação mensal, com base nas previsões dos clientes das carteiras dos *Key Account Managers* e dos Gestores de Grandes Contas;
- **Gestão do Sistema de Gestão de não Conformidades** reportadas pela gestão de clientes ou detectadas na cadeia de valor, através dos meios instalados para o efeito, que permite a emissão de indicadores mensais e alertas, com vista à melhoria da qualidade de serviço.

**Controlo operacional das Soluções de Oferta Global** – Processo de controlo e aferição de SLA (*service level agreement*) sobre a qualidade de serviço dos clientes das Soluções Globais, emitido semanalmente e que envolve diversos segmentos na cadeia de valor: Produção (*printing & finishing*), Aceitação e Expedição, Tratamento, Distribuição, *Mailmanager*.

Estas ferramentas de controlo da qualidade permitem antecipar, prevenir e implementar medidas preventivas ou correctivas no serviço prestado, com vista ao cumprimento dos níveis de serviço acordados com os clientes.

- **Distribuição Empresarial** – Esta actividade tem em vista a concepção e implementação de novas premissas permitindo, por um lado a competitividade de preços, por outro, a garantia e melhoria da qualidade no que concerne ao serviço prestado aos clientes estratégicos. Essas premissas têm em consideração o tratamento preferencial das vertentes expedidor e receptor de correio dos clientes estratégicos, solidificando o posicionamento dos CTT e antecipando no pós mercado liberalizado, estratégias de entrada de um novo operador.

Originou a criação de um circuito operativo de distribuição complementar, dedicado a clientes estratégicos, que permitisse aumentar a capacidade de controlo, acrescida garantia da qualidade de serviço e a competitividade do serviço prestado pelos CTT aos clientes estratégicos.

Foram criados novos instrumentos de controlo da qualidade de serviço prestada de modo a garantir o cumprimento dos requisitos e variáveis críticas para o negócio:

- o padrão da qualidade de serviço assumido no Convénio;
- os requisitos específicos acordados com os clientes estratégicos.

Em 2009, o modelo de distribuição definido foi implementado na maioria da cidade de Lisboa. No decurso de 2010, perspectiva-se a implementação na restante área da região de Lisboa e também da região do Porto.

### ***Oferta de produtos e serviços***

Uma gama variada de produtos é oferecida em todo o território nacional em cerca de 2 900 pontos a todos os cidadãos e empresas, a preços competitivos. Destes destacam-se:

- **Produtos de correio** - correio nacional e internacional, que incluem correio normal e prioritário; *Express Mail Service* (EMS); correio registado com *track and trace* (produto que confere maior segurança, com recibo no acto de aceitação e seguro incluído no preço, para casos de perda, avaria ou espoliação total); correio verde; correio editorial nacional (serviço destinado a editores, envolvendo a aceitação, tratamento, transporte e distribuição/entrega de livros, jornais, publicações periódicas e não periódicas, beneficiando de tarifas económicas, envio de livros para particulares com tarifas económicas; encomenda normal, prioritária e económica; cecogramas - produto específico para cegos);
- **Produtos e serviços de conveniência** – embalagens, saquetas, caixas e carteiras de selos; carregamentos de telemóveis; Siga – reencaminhamento do correio avisado a pedido do cliente; reexpedição de objectos postais; carregamento electrónico dos títulos de transporte Lisboa Viva e 7 Colinas, bilhética virtual; comercialização de kits associativos; CTTnet; cartões de boas festas e produtos UNICEF;
- **Coleccionismo** – selos, livros e carteiras anuais e temáticas, carimbos comemorativos; clube do colecionador;
- **Serviços financeiros** – vales, cobrança postal, pagamento de impostos, certificados de aforro, carteira de produtos de poupança e seguros;
- **Marketing directo** – *direct mail* nacional e internacional (meio privilegiado de comunicação e promoção de produtos e serviços, permitindo através de distribuição de mensagens, por correio, atingir directa e eficazmente o consumidor, possibilitando a mensurabilidade dos resultados; permite comunicar com segmentos alvo pré-seleccionados e possibilita a inclusão de suportes de resposta), correio não endereçado, info mail, *sampling direct* e chocotelegram (“telegrama” em chocolate);

- **Serviços digitais** – serviços de personalização online para os clientes ocasionais (meuselo e meupostal); serviços no âmbito da certificação electrónica, de que é exemplo a marca de dia electrónica (MDDE - serviço que veio acrescentar melhores condições de segurança aos envios de comunicações electrónicas); ViaCTT (caixa postal electrónica); *mailmanager* (serviço de digitalização, catalogação e tratamento do correio dos grandes clientes); serviços de informação geográfica;
- Telecomunicações - venda de equipamentos e de serviços de telecomunicações móveis, sob a marca Phone-ix.



A ViaCTT é o serviço dos CTT que permite a comunicação electrónica do correio totalmente desmaterializado em toda a sua cadeia de valor. Promove a ligação electrónica entre expedidores empresariais e qualquer destinatário, seja pessoa particular, colectiva ou organismos públicos e instituições (B2C, B2B e B2E).

De adesão gratuita ao serviço, o receptor pode aceder aos seus documentos recepcionados através de um portal de internet, com toda a segurança e confidencialidade. A ViaCTT disponibiliza um conjunto de conveniências para ambos os expedidores e receptores, destacando a capacidade de se efectuar pagamentos dos documentos recebidos.

São **129 mil os utilizadores registados**, que podem receber digitalmente, organizar e arquivar a correspondência de 26 entidades aderentes de forma segura e sem quaisquer custos.

Os CTT continuaram a trabalhar com empresas fornecedoras de sistemas de informação de gestão de clientes e serviços, com o intuito de facilitar a integração tecnológica de novas entidades expedidoras ao serviço ViaCTT, no sector da Administração Local e Empresas de serviços Municipais.

Em 2009, aderiram à ViaCTT a FAGAR – Faro, Gestão de Águas e Resíduos, E.M. a INOVA, Empresa de Desenvolvimento Económico e Social de Cantanhede, E.M. (inclui Gestão de Águas e Resíduos), A CMAH, Município de Angra do Heroísmo e a DGCI, Direcção Geral de Contribuição e Impostos.

Foram implementadas **novas funcionalidades**, nomeadamente:

- Um conjunto de novas capacidades especialmente dedicadas às PMEs, com o principal objectivo de possibilitar a entrega de documentos em formato electrónico (incluindo a factura electrónica), sem necessidade de aquisição de recursos e sistemas informáticos específicos;
- Componentes tecnológicas (conectores) para permitir o acesso de sistemas do utilizador receptor à sua Caixa Postal Electrónica ViaCTT no sentido de possibilitar a automatização na obtenção massiva do correio electrónico ViaCTT.

Como empresa moderna e atenta às necessidade dos clientes, os CTT alargam anualmente a sua oferta de produtos, procurando enriquecer o seu portefólio e abranger todos os nichos de mercado emergentes. A vertente ecológica é um dos pontos mais importantes de que se reveste a actual relação entre as empresas e os clientes. De facto, as preocupações com o ambiente constituem, de forma crescente, uma necessidade transversal a toda a sociedade. Neste sentido, os CTT procura dar as melhores respostas tendo em vista o preenchimento das necessidades e a satisfação dos clientes.

Numa época em que se equaciona o futuro sustentável do planeta, devido ao esgotamento dos recursos naturais e às mudanças climáticas, é crucial adoptar uma posição pró-ambiental, que fomente a diminuição dos impactos negativos provocados pela actividade (transporte, distribuição e *printing*).

Relativamente aos **serviços financeiros** e em face da persistência de um quadro macroeconómico global difícil, com um fraco crescimento e desemprego a não descer, a actividade em 2009 e, designadamente, o lançamento de novos produtos e serviços, continuou a pautar-se pela observância, estrita, de critérios de prudência, qualidade e focalização nas necessidades essenciais da população, merecendo destaque a diversificação de seguros de capitalização com capital e rendimento garantidos e o lançamento de cartões de saúde que propiciam o acesso à mais numerosa, abrangente e reconhecida rede privada de prestadores de cuidados de saúde.

Os CTT prosseguiram a sua estratégia de inovação de produtos e serviços visando reduzir o impacto ecológico e melhor servir os clientes, renovando o seu portefólio de produtos. Cumprindo com as responsabilidades assumidas face aos *stakeholders* em geral e, em particular, face aos Clientes, **foram criados ou reformulados diversos produtos e serviços:**

- Criação do serviço de **Troca de Documentos** e implementação da solução de Troca de Cartas de Condução para o IMTT, possibilitando a utilização da rede de Estações de Correio para entrega das cartas de condução e posterior destruição segura por parte da EAD (empresa do Grupo);
- Desenvolvimento do **Serviço de Certificação** para fins eleitorais e militares;
- **Reformulação do portefólio da gama editorial** no âmbito do acordo com a Associação Portuguesa de Imprensa (API) e com o GMCS – Gabinete para os Meios de Comunicação Social, consagrando uma maior transparência no tarifário a praticar a partir de 2010, consubstanciada na introdução de uma nova metodologia de *pricing* assente não em escalões de pesos, mas sim em tarifas lineares, o que reforça as condições especiais para a angariação de assinantes;
- Implementação de **nova tecnologia nas máquinas de franquiar**, mediante o desenvolvimento de interfaces e a adaptação de processos, tendo em vista permitir uma maior conveniência, simplicidade e controlo de custos para os clientes; permite reduzir o número de deslocações dos clientes às estações de correio, uma vez que se torna possível efectuar os carregamentos via Internet e depositar as cartas no marco de correio mais próximo;

- **Alargamento do Serviço de alerta SMS à Internet**, com a designação Aviso Electrónico; este serviço pretende complementar o correio registado do serviço nacional efectuando o envio de uma mensagem para o telemóvel ou e-mail especificado pelo remetente, indicando quando e onde foi efectuada a entrega do objecto; veio facilitar o acesso do cliente à informação de entrega do objecto, pois pode ser feito em qualquer local onde o cliente se encontre; trata-se de um serviço facilitador e conveniente, especialmente vocacionado para satisfazer as necessidades de clientes de correio registado;
- **O serviço de Bilhética** (alargamento a mais 24 promotores) e o **serviço de carregamento de telemóveis** pelo carteiro integram-se nos serviços de proximidade junto dos clientes locais, contribuindo, também, para diminuir a pegada ecológica da comunidade;
- **Lançamento do segundo catálogo de venda à distância** dos CTT, oferecendo uma gama variada de produtos - alguns produzidos em exclusivo para os CTT – e diferentes modos de entrega de acordo com a rapidez, economia e comodidade pré-definidas pelo cliente; é um serviço de proximidade especialmente apreciado em zonas afastadas dos principais centros comerciais e por pessoas com fraca mobilidade, oferecendo acessibilidade a uma série de produtos, além de um maior envolvimento com os clientes;
- **Reformulação do *Direct Mail***, assente sobretudo na criação de uma nova velocidade e na sua simplificação, quer ao nível das modalidades existentes, quer pela supressão de alguns escalões de peso, quer ainda pela redução da quantidade mínima de acesso dos clientes ao serviço;
- Lançamento do novo serviço de marketing directo, **Geocontacto**, que representa um *upgrade* à tradicional entrega de correio publicitário não endereçado, pois incorpora um estudo inicial sobre o território de actuação, sobre as características económicas e sócio-demográficas dos respectivos residentes e instituições aí instaladas;
- Alargamento dos canais de venda do correio verde;
- Aposta na inovação através da desmaterialização de cartões telefónicos (PT e *Eurocard*) no âmbito do projecto de extensão dos serviços Payshop à rede CTT, para além do lançamento do cartão *paysafecard* desmaterializado;
- **Criação do "Espaço Empresas"** no site dos CTT, onde os clientes contratuais dos CTT têm acesso aos seus dados de facturação e conta corrente;



- **Reorganização da Loja Virtual** dos CTT e da sua apresentação em termos da oferta de produtos;
- **Lançamento do site “irrequietos.com”**, que suportará todas as iniciativas de comunicação que tenham um carácter digital e viral;

• **Desenvolvimento do meupostal de Natal 3D**, acção que teve por base a utilização da realidade aumentada, uma tecnologia que os CTT foram uma das primeiras empresas em Portugal a explorar.

Também em 2009 e em consonância com a estratégia traçada no sentido da fidelização dos clientes estratégicos, os CTT deram continuidade e reforçaram as actividades conducentes à concepção e operacionalização de soluções globais e especificamente adaptadas às necessidades dos clientes, essencialmente direccionadas para a desmaterialização dos seus processos.

As soluções concebidas e implementadas permitem aos clientes racionalizar custos operacionais com base em serviços diversos, prestados pelas empresas do Grupo CTT e, adicionalmente, viabilizam práticas alinhadas com a protecção ambiental (redução de papel e combustíveis).

Destacam-se as **soluções globais transversais** em que os CTT continuaram a investir **em 2009**:

- **Tratamento de correio interno** – consiste no *business process outsourcing* das actividades vulgarmente denominadas por “expediente” sendo especialmente dirigida aos grandes receptores de correio (ex: banca, *utilities*, telecomunicações, sector público); a solução inicia-se com o levantamento exaustivo dos processos em vigor no cliente visando a sua optimização através da desmaterialização da informação física, abrindo, digitalizando, classificando e integrando em *softwares* de gestão documental a informação digital; em complemento ou alternativa foram desenvolvidas propostas de *business process insourcing* que capitalizando as capacidades de digitalização e indexação dos CTT (*mailmanager*) permitiram propor aos clientes soluções de optimização de processos e actividades com impactos directos nas suas estruturas de custo;
- **Tratamento de correio devolvido** – especialmente concebida para clientes com consideráveis volumes de correspondência devolvida (ex: *utilities*, telecomunicações, sector público), esta solução visa por um lado melhorar, o processo de *revenue assurance* do cliente final e por outro permitir a poupança de custos com a expedição de correspondência que comprovadamente não chega ao destino;
- **Tratamento de avisos de recepção** – concebida para responder às necessidades de grandes expedidores de correspondência com aviso de recepção (ex: banca e sector público) cujos

processos a jusante necessitam de informação constante do aviso de recepção para lhes dar sequência; trata-se de uma solução chave na mão que integra serviços de *printing*, digitalização, retorno de informação, cobrança e arquivo dos documentos tratados; desmaterializa totalmente a informação física, aumentando a eficiência e controlo dos processos, totalmente suportados na informação digital;

- **Solução transversal de tratamento de facturas** – desenvolvida especialmente para empresas receptoras de elevados volumes de documentos contabilísticos; esta solução visa assegurar a total desmaterialização da informação, entregando num único ponto (ViaCTT) as imagens e dados, independentemente do seu formato de origem, agilizando todo o processo de tratamento e conferência até à fase de contabilização, reduzindo custos associados aos processos de contas a pagar;
- **Solução de tratamento de questionários** – concebida para responder às necessidades de empresas e entidades cuja actividade pressupõe o tratamento e análise de grandes volumes de informação decorrente da realização de questionários aos seus Clientes ou outro público-alvo; a solução visa a oferta integrada de serviços desde o *printing & finishing* passando pela digitalização e captura de informação até à disponibilização da informação em formato digital, integrável com ferramentas de análise de dados e estatística;
- **Mailmanager** - com o intuito de garantir ao mercado a consistência da entrega de elevados padrões de qualidade de serviço, os CTT iniciaram e concluíram em 2009 a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade deste serviço.

Foi lançado em 2008 e consiste na digitalização, classificação, indexação e envio em formato digital da correspondência destinada às empresas clientes. Os clientes deste serviço têm como principais vantagens:

- o tratamento centralizado (digitalização e indexação) da correspondência e encadeamento facilitado com processos de destruição certificada e encaminhamento para reciclagem;
- a facilidade na obtenção de informação e no seu manuseamento;
- a total confidencialidade, garantindo a integridade e segurança dos documentos tratados;
- desmaterialização dos documentos físicos nos processos a jusante do expediente, possibilitando uma execução totalmente suportada no formato digital.

O serviço *mailmanager*, em plena expansão e com capacidade instalada orientada para o seu franco crescimento, duplicou o seu volume de negócios durante 2009, atingindo os seguintes dados:

- mais de 3,1 milhões de imagens digitalizadas, entregues e facturadas;
  - mais de 1,6 milhões de documentos/objectos tratados, entregues e facturados.
- **ViaCTT** - os CTT continuaram apostados em fazer crescer a adesão à ViaCTT, a caixa postal electrónica que ultrapassou no final do ano de 2009, os 129 mil utilizadores registados que podem receber digitalmente, organizar e arquivar a correspondência de 26 entidades aderentes de forma segura e sem quaisquer custos. Os CTT disponibilizam desde 2006 a capacidade de cada cidadão optar receber a sua correspondência por esta via, contribuindo de forma activa para a redução do consumo de papel e do combustível gasto na sua distribuição física.

A par das novas funcionalidades desenvolvidas, foi conceptualizado um novo modelo de comercialização da ViaCTT. A principal alteração face ao modelo vigente assenta na desagregação do serviço prestado em camadas, distinguindo o serviço base das diferentes componentes de serviço de valor acrescentado, com o respectivo reflexo ao nível do tarifário.

- **SIG Postal** – operacionalização e fornecimento de produtos e serviços de informação geográfica a clientes internos e externos tendo como objectivos a qualidade da informação, as boas práticas funcionais e metodológicas em tecnologia SIG e a sustentabilidade da Plataforma SIGPOSTAL de suporte aos *outputs* e serviços geográficos para os clientes. Incluem-se neste âmbito serviços de georeferenciação de eventos no terreno, respectiva caracterização e soluções de elevado valor acrescentado na área do *geomarketing* e geoprocessamento avançado da informação.

Os produtos e serviços geográficos geoIndex dos CTT têm sido frequentemente solicitados, nomeadamente no âmbito de serviços e estudos geográficos *tailor made*, nas áreas temáticas do *geomarketing*, *routing* e georeferenciação de eventos, com solicitações dos clientes ao nível da segmentação de mercado, zonas de potencial consumo, planos de expansão geográfica e levantamentos de informação geográfica no terreno.

Os principais clientes provêm de sectores e áreas tão distintos como a Banca, Telecomunicações, Saúde, Educação, Distribuição e Logística, Publicidade e Marketing e Administração Pública.

Em 2009 é de salientar o contrato estabelecido com a Agência para a Modernização Administrativa - AMA – em que os CTT são fornecedores de informação de suporte à qualificação de moradas, no âmbito do ciclo de vida do cartão do cidadão.

Para além da AMA, a informação dos CTT suporta os serviços de *front-office* e *helpDesk* do cartão de cidadão do Instituto dos Registos e Notariado - IRN e as equipas técnicas dos organismos envolvidos, designadamente o Instituto das Tecnologias de Informação na Justiça - ITIJ, a Direcção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros - DGITA, a Administração Central de Sistemas de Saúde – ACSS, o Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social e a Administração Eleitoral responsável pela gestão do Sistema de Informação e Gestão do Recenseamento Eleitoral.



O ano de 2009 foi marcado por uma evolução positiva nos seus indicadores operacionais (minutos consumidos, receita média e número de carregamentos por cliente) com acréscimos entre 29% e 48% relativamente ao ano anterior.

Reflecte a confiança crescente que os clientes têm depositado no Phone-ix como alternativa enquanto fornecedor de telecomunicações móveis, reforçada pela decisão, tomada no final de Fevereiro de 2009, de não aumentar os preços das comunicações, contrariando o aumento de 2,5% realizado pelos operadores móveis de rede. O reconhecimento do Phone-ix, por um estudo independente da Proteste, como a melhor opção para consumos inferiores a 15 euros veio confirmar a adaptabilidade da oferta para uma proporção significativa do mercado.

Introduziram-se em 2009 novos elementos:

- Lançamento, no Dia Mundial dos Correios - 9 de Outubro - da banda larga móvel Phone-ix que se caracteriza pela flexibilidade da sua oferta, adequada aos utilizadores regulares e aos que acedem esporadicamente à internet, sem carregamentos obrigatórios e com uma taxa feita com base no tempo de utilização;
- Lançamento de uma oferta para as micro-empresas, com tarifários ao segundo e seguindo a linha de simplicidade e transparência da restante oferta Phone-ix;
- Introdução de um novo terminal centrado na música, o Nokia 5130 Xpress Music com cartão de memória de 1 GB e oferta de *vouchers* de música Nokia, e de um terminal lançado em exclusivo, o Nokia 2700 também com cartão de memória de 1 GB e câmara fotográfica de 2 Megapixéis;
- Lançamento do serviço *Upgrade* que permite ao cliente Phone-ix adquirir um novo telemóvel e manter o seu actual número com transferência do saldo inicial de 10 Euros do produto adquirido.

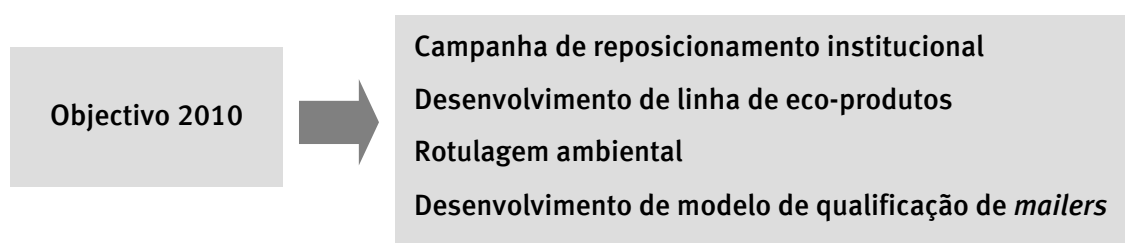
Na avaliação e selecção dos produtos de retalho para venda nas estações de correio, os CTT observam as regras legais vigentes em matéria de saúde e segurança, como por exemplo, na

aquisição de brinquedos (tipo de embalagens, indicação de idade adequada e outras informações relevantes).

Também relativamente à segurança dos objectos postais que são aceites e entregues pelos operadores postais a nível mundial, incluindo os CTT, estão definidas pela UPU – União Postal Universal - regras internacionais extremamente rigorosas que regulamentam e classificam os objectos admissíveis para transporte mediante o cumprimento de condições específicas (nomeadamente o acondicionamento), como é o caso das matérias radioactivas, de algumas substâncias infecciosas, animais vivos, entre outras. Da mesma forma, a UPU identifica quais os objectos proibidos para transporte, e.g. narcóticos, substâncias psicotrópicas, explosivas ou perigosas, sendo igualmente proibido o envio de objectos de natureza pedófila ou pornográfica, utilizando crianças.

Numa atitude que visa incrementar a segurança e participar na luta contra o terrorismo internacional, os CTT cumprem as especificações de segurança nos aeroportos nacionais definidas pelo Instituto Nacional da Aviação Civil (INAC). Rastreiam 100% da carga e do correio, encomendas postais e o correio expedido por via aérea para detecção de explosivos, armamento, droga e artigos proibidos (sprays, diluentes, tintas, e outros considerados perigosos para a segurança da aviação). Parte do correio que entra em Portugal, por via aérea ou de superfície, é igualmente rastreado, sobretudo se existirem suspeitas/alertas, ou por indicação das autoridades competentes.

Utilizam-se para o efeito sistemas de raio X que são operados por profissionais de segurança privados, previamente formados e certificados para essas operações pelo INAC.



### ***Comunicação com o cliente***

São diversos os canais de entrada para os pedidos de informação e reclamações, continuando a verificar-se a tendência de substituição dos tradicionais suportes (reclamações endereçadas ao serviços de apoio a clientes, via correio ou fax) pela utilização de canais mais facilitadores, tais

como o *Call Center*, o correio electrónico e o Nave - reclamação presencial nas estações de correio. Foram cerca de 46% os pedidos de Informação e reclamações que utilizaram estes canais.

Os clientes podem ainda recorrer a uma instância complementar de mediação, o Provedor do Cliente dos CTT. O recurso ao Livro de Reclamações registou um crescimento de 16% face ao ano anterior. Este facto é explicado pela maior consciência dos clientes, em termos de direitos do consumidor.

Relativamente aos clientes contratuais, a gestão integrada da relação com o cliente é efectuada em áreas especializadas, de modo a garantir um relacionamento diferenciado e personalizado.

Verifica-se uma exigência crescente por parte dos clientes, quer relativamente à qualidade dos serviços prestados, quer ao nível de informação prestada posteriormente, em termos de sistemas de informação e de acompanhamento dos objectos e resposta aos pedidos de informação, num curto espaço de tempo.

#### *Customer Service*

Os clientes têm novas necessidades e a empresa procura acompanhar este processo. O aumento dos serviços de conveniência desencadeia o desenvolvimento dos serviços dos *Contact Centers* e das áreas de serviço ao cliente.

Quanto aos canais de contacto, 2009 foi marcado por uma diminuição da procura do canal telefónico (-14%) e por um acréscimo do canal e-mail (37%). Foram atendidas cerca de 733 300 chamadas/processos e respondidos cerca de 92 350 e-mails/processos.

O Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, aprovou o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes através de centros telefónicos com o objectivo de assegurar a eficiência na prestação do serviço de *call center* e a salvaguarda do direito à informação por parte do consumidor.

Este novo regime jurídico exigiu a realização de alguns investimentos por parte dos CTT e do *Outsourcer*, tendo em vista a adaptação aos novos processos, incluindo o desenvolvimento, adaptação, operação, manutenção e controlo dos sistemas e infra-estruturas tecnológicas, a gravação das chamadas e o redimensionamento e formação dos recursos humanos.

Paralelamente, o ano foi pautado por um conjunto de acções no âmbito do serviço ao cliente, nomeadamente:

- Criação de um Plano de Melhoria da Loja Virtual dos CTT e aperfeiçoamento do Sistema de Incentivos à Venda de produtos através do *Contact Center*;
- Criação e implementação de um novo Sistema de Avaliação de Qualidade em parceria com o *Outsourcer*, com melhorias ao nível da informação disponível nos *scripts* CTT, agilização de processos, envolvimento dos comunicadores, que consideramos serem uma mais-valia para o aumento da qualidade do atendimento prestado aos clientes;
- Criação e implementação de um novo Sistema de Formação em parceria com o *Outsourcer*, no que respeita a conteúdos e metodologias de trabalho, complementadas com um sistema de medição de eficácia (contínuo).

#### **Prémio para o Call Center**

Salienta-se que, pelo quarto ano consecutivo, os CTT foram finalistas do *Troféu Call Center*, sendo considerados um dos melhores *players* do mercado na categoria 'Qualidade de Serviço e Melhor Profissional de *Call Center*' – Empresas com Gestão Própria, pela Revista *Call Center Magazine* e IFE (*International Faculty for Executives*).

### **2.3.2 Satisfação do cliente**

Num ano caracterizado pela forte redução de actividade postal e por algumas iniciativas de racionalização e flexibilização com potencial de impacto sobre a qualidade, foi possível concluir 2009 com o Indicador Global de Qualidade de Serviço situado acima dos 240 pontos (objectivo: 100 pontos), um valor muito superior ao obtido nos dois anos transactos, ambos perto de 184 pontos. Os desempenhos obtidos pelas dez variáveis convencionadas estão todos acima dos valores mínimos e apenas as entregas de correio azul até 10 dias e de correio normal até 15 dias não atingem os respectivos valores objectivo.

Citando apenas os produtos mais relevantes, o prazo de entrega de correio normal, com um objectivo de 96,3% de entregas até 3 dias, realizou 97.6%, enquanto o correio azul (continente), face a um padrão de entrega de 94,5% dos envios no dia seguinte, fez 95,2%. Também o correio internacional, acima dos 94%% de entregas até 3 dias, excedeu largamente os objectivos definidos pela Directiva Comunitária para o sector postal.

Os bons desempenhos operacionais têm-se traduzido em percepções positivas da qualidade do serviço por parte dos clientes. Mais de três quartos dos clientes inquiridos nas estações de correio

afirmam que a qualidade postal é boa ou muito boa e quase a mesma percentagem opina o mesmo sobre a distribuição. Mesmo a percepção sobre os prazos de entrega das correspondências, tradicionalmente o atributo menos conseguido, está 5% melhor que no ano anterior. Apreciação menos favorável resulta do estudo ECSI-Portugal 2008: apesar de permanecer *benchmark* em matéria de contributo para a Sociedade e de até melhorar o Índice de Lealdade, os CTT viram o seu Índice de Satisfação descer 3,5% no período.

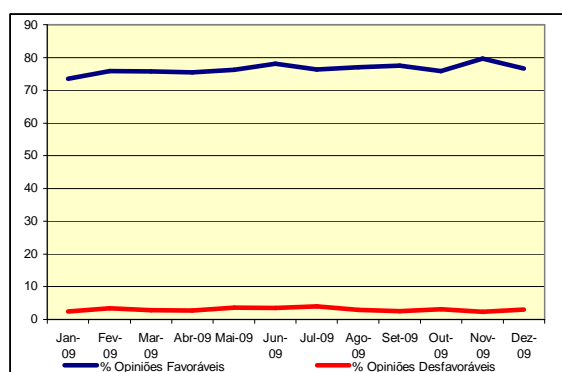


Figura 7 – Opinião do atendimento

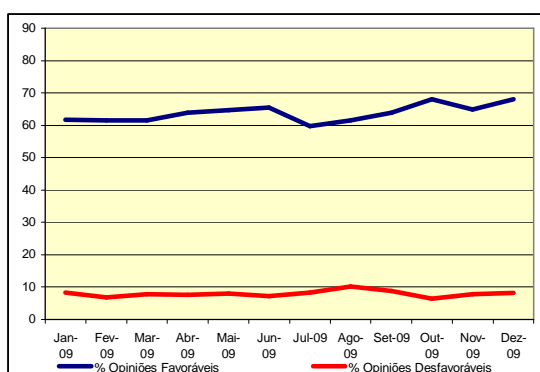


Figura 8 – Opinião da distribuição

Os CTT mantiveram em 2009 o reconhecimento da sua rede de Estações de Correio pelo nível *Committed to Excellence*, no âmbito do Modelo Europeu de Excelência da EFQM (*European Foundation for Quality Management*), promovido pela APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade. Recorde-se que os CTT foram o primeiro operador postal europeu a alcançar este reconhecimento.

A certificação de serviços é a metodologia de escolha da empresa em matéria de sistemas de gestão certificados para as áreas do atendimento e distribuição. Associa a vantagem de se apoiar numa estrutura de suporte relativamente leve, à da focalização directa nos atributos do serviço e nas necessidades do cliente, que definem as especificações técnicas do serviço. É, nessa perspectiva, uma ferramenta de eleição na gestão da relação com o cliente e como tal, tem sido privilegiada pelos CTT.

A aposta dos CTT na certificação de serviços foi grandemente intensificada em 2009, atingindo-se no final do ano, no conjunto das estações de correio e dos centros de distribuição postal, um universo de 545 unidades operacionais certificadas. Este número é sensivelmente o dobro do verificado em 2008 e corresponde, “grosso modo”, a uns 90% da actividade da Distribuição e a cerca de metade da do Atendimento. A experiência tem provado que a certificação de serviços



estimula a consistência e qualidade dos serviços prestados, uniformiza e otimiza processos, valoriza os trabalhadores e sua participação e melhora a satisfação dos clientes, reforçando a imagem dos CTT.

No que diz respeito aos normativos ISO, a CTT Expresso tornou-se em 2009 a primeira empresa do Grupo a obter a certificação pelo triplo referencial das normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e OHSAS 18001. A implementação de sistemas integrados de gestão, neste caso de Qualidade e Ambiente, estendeu-se também aos maiores centros operacionais de correio (Lisboa e Porto), onde é processado cerca de 90% do tráfego postal; foi certificado o serviço *Mailmanager*, renovada com êxito a certificação de todos os restantes sistemas existentes e prosseguiu a preparação de outras unidades operacionais e empresas do grupo para a futura expansão dos referenciais normativos.

#### **O impactos das certificações**

*O sistema integrado de certificações - “Qualidade”, “Ambiente” e “Segurança Higiene e Saúde no Trabalho” - é cada vez mais uma exigência dos clientes e da sociedade em geral, sendo comum às empresas da concorrência. Os clientes valorizam as “garantias” dadas por entidades autónomas e exigentes. Como vantagem imediata, temos o contributo para a melhoria dos processos, o controlo dos impactos ambientais e o acompanhamento da Segurança e Saúde de todos os Trabalhadores.*

*Todas as certificações visam trabalharmos com mais e melhor qualidade, bom ambiente e trabalhadores motivados.*

*O resultado final é uma empresa mais organizada, mais transparente e com menores custos (diminuição das não conformidades, indemnizações, acidentes, entre outros). No final do processo será o cliente que ganha, pois as poupanças podem ser reflectidas no preço.*

*António Campos - Director de Qualidade e Segurança da CTT Expresso -- pronuncia-se sobre as mais-valias da tripla certificação.*

*A certificação ambiental do COCS permitiu, acima de tudo, um despertar de consciências de todos os trabalhadores para a necessidade de contribuir para um ambiente melhor. Para além dos mais de 700 trabalhadores CTT, foi também feito um grande esforço no sentido de chamar para a “nossa causa” todos os prestadores de serviço, uns e outros abrangidos por acções de sensibilização/formação.*

*Foi ainda efectuada uma identificação de todos os aspectos ambientais com uma consequente análise de riscos, que nos permitiu dar uma atenção especial a todos aqueles que causam um maior impacte ambiental, com o intuito de os minimizar. Nunca descurando aqueles cuja avaliação lhes atribui uma classificação menos grave, de forma a evitar que estes no futuro possam causar maiores danos ao ambiente.*

*Com o SGA a funcionar há menos de um ano, o balanço é extremamente positivo, com reduções significativas de consumos energéticos (e.g. 28% no gás natural) e aumento da valorização de resíduos, superior a 20%.*

*Francisco Frazão - Gestor do Sistema Gestão Integrado no COCS - pronuncia-se sobre o 1º ano de experiência do Sistema de Gestão Ambiental.*

O nível de qualidade oferecida aos clientes e consequentes níveis de satisfação são também alvo de monitorias contínuas, sendo os resultados atingidos em 2009 muito satisfatórios. Na avaliação de satisfação final do cliente, obtida através de inquérito de satisfação realizado aos clientes no termo da chamada, verificou-se que cerca de 30% se encontram muito satisfeitos com o atendimento telefónico prestado (8,5), bem como com o serviço CTT que utilizaram (7,9)<sup>c</sup>.

Regularmente são realizados estudos mystery-shopping nas Lojas, de modo avaliar a performance do atendimento e vendas e a adequação da oferta dos CTT às necessidades do mercado.

O resultado do estudo Cliente Mistério 2009 atribuiu uma avaliação global de 75,6% à Rede de Atendimento dos CTT, o que traduz uma melhoria da qualidade de serviço ao longo dos três últimos anos ( de 71,7% para 75,6%). Foram efectuadas visitas trimestrais a um universo de 275 Estações de Correios e Lojas de Parceria, com o objectivo de avaliar o Ambiente e Imagem, o Atendimento e as Vendas, procurando detectar áreas de disfunção e actuar preventiva ou correctivamente. Todas as variáveis apresentam uma evolução positiva, 81 Lojas acima dos 80% e apenas 1 abaixo dos 50%. Para 2010 a meta definida é conseguir, com o empenho e envolvimento de todos os profissionais, uma avaliação global acima dos 77%.

#### Objectivo 2010



**Alargamento da certificação a mais estações de correio**  
**Alargamento a cerca de uma centena de novos CDPs**  
**Início da certificação ambiental do COCC**  
**Início da certificação ambiental da Mailtec**  
**Redução dos prazos de resposta a reclamações**

#### **Marca CTT**

Prosseguiu, em 2009, a acção “Um novo mundo na sua Estação de Correios” em Ponta Delgada, Coimbra, Braga e Setúbal. O objectivo é estabelecer, entre os clientes e a marca CTT, um clima de proximidade, interactividade e envolvimento emocional.

Neste âmbito, procura-se comunicar o novo conceito de estação de correio, de atendimento e de exposição de produtos, quer sejam de livre serviço, quer estejam integrados no portefólio CTT, transmitindo uma imagem inovadora, flexível e moderna que oferece produtos e serviços que vão ao encontro das necessidades daquela parte interessada.

<sup>c</sup> Escala de Satisfação: Nada Satisfeito (1 >= 2); Pouco Satisfeito (2 >= 4); Satisfeito (4 >= 6); Bastante Satisfeito (6 >= 8); Muito Satisfeito (8 >= 9)

### ***Estudos de Mercado***

Tendo como meta a identificação e resposta às necessidades de mercado foram prosseguidos diversos estudos: avaliação da satisfação e expectativas dos utilizadores Via CTT; buscas sobre a marca Geocontacto e Geotarget; avaliação do portefólio *marketing* Directo agências; análise de oportunidades MDDE – Marca de Dia Electrónica; avaliação de satisfação face à loja virtual; estudo do portefólio em cenário de liberalização; avaliação da marca CTT; análise do conteúdo *Instore* TV.

Na sequência das questões identificadas no estudo da Marca foram tomadas medidas orientadas para os:

- clientes particulares: generalização dos gestores de filas de espera, certificação dos centros de distribuição postal, implementação da nova imagem, formação/certificação das estações de correio.
- clientes empresariais: reformulação de tarifários para um sistema de pesos e formatos (por exemplo o novo tarifário grama a grama do Correio Editorial), adopção de máquinas de franquiar digitais permitindo a deposição directa nos marcos de correio, evitando a deslocação às estações de correio.

No estudo da Marca foi introduzido um novo item de avaliação – o da consistência da marca relacionado com a sua inserção na sociedade: os clientes foram solicitados a emitir opinião sobre os tipos de relações que estabelecem entre a marca CTT, face à protecção ambiental e à execução de acções de responsabilidade social. Os resultados obtidos permitem concluir que:

- é necessário associar mais a marca à protecção ambiental e a acções de responsabilidade social (40% dos clientes empresariais não associaram os CTT à realização de acções de responsabilidade social);
- a marca é associada à adopção de boas práticas de gestão e postura ética na relação com os clientes.

### ***Reclamações***

As reclamações constituem uma oportunidade de melhoria contínua e por isso têm merecido da empresa um enfoque especial para detecção e correcção de anomalias, que ocorrem em pontos do

ciclo operativo dos produtos ou serviços, que integram o portefólio da empresa, contribuindo assim para aumentar a satisfação dos clientes.

A análise realizada tem por base a quantidade global de pedidos de informação e reclamações, conforme tabela seguinte:

Tabela 6 - Volume de entrada de reclamações/pedidos de informação e indemnizações

<b>Número</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>% 09/08</b>
Reclamação e pedidos de informação entrados	67 966	68 312	0,5%
Reclamações e pedidos de informação resolvidos	69 079	69 570	0,7%
Indemnizações (número de Objectos)	8 644	9 492	10%
Indemnizações (euros)	336 235	329 292	-2%

O volume de reclamações e pedidos de informação recebidos, aumentou ligeiramente (0,5%) em relação ao ano anterior. A quantidade de objectos postais indemnizados registou um acréscimo de 10% tendo o montante total pago diminuído 2 % em relação a 2008.

Os motivos das reclamações centraram-se especialmente na localização de objectos postais e na ocorrência de deficiências pontuais detectadas na distribuição e.g. extravios e atraso na entrega. Não foram recebidas reclamações que se possam associar a violação da privacidade dos clientes, nomeadamente a violação de correspondências.

No serviço nacional, o tempo médio de resposta acumulado para todos os processos respondidos, oscilou entre 10 e 7 dias. No serviço internacional, o valor acumulado oscilou entre 37 e 34 dias. Estes valores representam uma variação média de menos 49,9% no serviço nacional e menos 23,3% no serviço internacional. De referir que neste último caso, os prazos dependem da celeridade de resposta dos operadores homólogos internacionais.

No tocante aos produtos e serviços financeiros, o respectivo tempo médio de resposta foi de 3,4 dias, a que corresponde um decréscimo de 43%, quando comparado com o ano anterior.

O aumento de eficácia na resposta está directamente relacionado com o redesenho dos processos e procedimentos que tem vindo a ser sistematicamente introduzido, conseguindo-se ganhos de produtividade, sem aumento de recursos.

A aplicação informática SIAC (Sistema Integrado de Apoio ao Cliente) implementada em Janeiro de 2008, continua a representar uma mais-valia no que se refere à optimização de procedimentos. Através da interligação com outras aplicações da Empresa (SAP, *Track&Trace*, contas Internacionais

e outros repositórios de informação), é possível obter maior rapidez e um controlo mais eficaz do tratamento dos processos de reclamação e pedidos de informação, abrangendo as fases de aceitação, averiguação e processamento das indemnizações.

Para além da ligação inicial aos centros de distribuição postal e na fase seguinte às estações de correios, é agora também possível a interligação com outras áreas da empresa – Monitorização do tráfego internacional e Refugos Postais, bem como com empresas participadas – CTT - Expresso, o que permite uma melhoria significativa no tocante à fase de averiguação de objectos do âmbito nacional e internacional, contribuindo para uma acentuada redução do tempo médio de resposta.

## **2.4 Entidades reguladoras e fiscalizadoras**

Conforme quadro legal em vigor, enquanto autoridade reguladora das comunicações, compete ao ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP – ANACOM) a regulação e supervisão do sector postal, velando pela aplicação e fiscalização do cumprimento, por parte dos operadores de serviços postais, das leis e regulamentos do sector e das disposições dos respectivos títulos de exercício da actividade ou contrato de concessão.

A nível da concessão do Serviço Postal Universal, cometida aos CTT - Correios de Portugal, SA através de contrato celebrado com o Estado, compete ao ICP - ANACOM assegurar o cumprimento das obrigações correspondentes aos serviços concessionados.

Os CTT mantêm com o ICP - ANACOM uma atitude construtiva e de cooperação, disponibilizando, de forma atempada e transparente, a informação e esclarecimentos por esta entidade considerados necessários ao acompanhamento das actividades desenvolvidas no âmbito da concessão.

No âmbito do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, o regulador efectua a monitorização regular aos CTT através de dois tipos de auditorias:

- Auditoria aos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações dos CTT, para verificação da fiabilidade de resultados e adequação das metodologias de apuramento dos níveis de qualidade de serviço. A publicação dos resultados das auditorias referentes aos anos de 2006 e 2007 indicam a conformidade dos indicadores de qualidade de serviço apurados pelos CTT, tendo sido desenvolvidos trabalhos a nível das acções de controlo sobre os níveis de qualidade oferecidos pelos CTT no ano de 2008.

- Auditoria ao sistema de contabilidade analítica dos CTT, para verificação da conformidade do sistema e dos resultados obtidos, bem como com as normas e boas práticas nacionais e internacionais. Neste âmbito decorreram os trabalhos referentes à auditoria aos resultados do exercício de 2007, tendo ainda, a nível da auditoria aos resultados do sistema de contabilidade analítica referentes aos exercícios de 2005 e 2006, sido emitida a respectiva declaração de que os resultados foram produzidos de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

A fiscalização da actividade empresarial dos CTT é exercida por um Conselho Fiscal, composto por três membros, e um Revisor Oficial de Contas, nos termos dos estatutos da sociedade e do código das sociedades comerciais.

O accionista único (Estado) faz recomendações à empresa através da assembleia geral, de deliberações sociais unânimes por escrito, por via legislativa, por instruções vinculantes e pela celebração de outros instrumentos jurídicos que determinem a acção da empresa, no geral, ou em particular. A empresa tem uma relação com o Accionista de cumprimento dos requisitos previamente estipulados relativamente à sua gestão corrente. Para além disso, também integra as orientações quanto à política económica do Estado, ou seja, define a sua gestão de forma a responder à necessidade do cumprimento das metas macroeconómicas desenhadas pelo Governo, enquanto empresa do universo do serviço público.

## **2.5 Sociedade (Responsabilidade social)**

Reconhecidos como marca de confiança dos portugueses, os CTT têm na qualidade, no serviço, na eficiência e na proximidade os seus valores fundamentais.

Pela sua antiguidade, liderança, natureza, presença e visibilidade em todo o território nacional, a marca CTT é conhecida por todos e esse posicionamento e reconhecimento obriga a que em termos institucionais a sua participação e presença esteja permanentemente alinhada com estes princípios e valores a eles inerentes, tendo em vista o reforço da reputação corporativa da marca.

### ***Acessibilidade***

Os CTT são uma empresa que presta um serviço eminentemente social e possuem a maior rede de contacto nacional, actuam como elemento estruturante e determinante para a coesão social e territorial nacional.

Todos os residentes no território são seus potenciais clientes, enquanto agentes activos ou passivos (remetentes ou destinatários de correspondências). Com 190 000 clientes/dia nas estações de correio e uma média diária de 1 objecto postal em cada agregado doméstico, a acessibilidade é uma das suas marcas distintivas.

No final de 2009, a rede de atendimento dos CTT era composta por 2 890 estabelecimentos postais (mais 17 que no final de 2008), englobando 900 estações de correio (incluindo 12 estações móveis) e 1 990 postos de correio, cujo funcionamento é da responsabilidade de terceiros, mediante a celebração de contrato com os CTT para a prestação de serviços postais. Existem também 3 324 postos onde se podem adquirir selos.

Ainda a nível de pontos de acesso, no final de 2008 estavam disponíveis 16 655 marcos e caixas de correio em que os clientes podem depositar os envios postais na rede CTT.

O dimensionamento da rede postal é determinado por dois factores críticos: a capacidade de gerar negócio e as obrigações de prestação de um serviço público de carácter universal. Este serviço universal significa que os CTT são um operador que se compromete a prestar serviço em todo o território, de forma permanente, de norte a sul, nas regiões autónomas, nos lugares mais recônditos, sem excepções e ao mesmo preço.

Esta realidade gera conflito entre a manutenção da sustentabilidade económica da empresa e a sua acção de responsabilidade social para com a comunidade envolvente, com os inerentes custos. Para garantir a conciliação dos dois conceitos será inevitável, em certos casos, proceder a ajustamentos da oferta, mesmo que limitados, tendo em mente que é possível alterar a forma sem prejudicar o conteúdo e atributos do serviço. Estes acertos são também determinados pelas alterações dos padrões demográficos de ocupação do território e dos níveis de actividade económica.

As reformulações da rede de atendimento poderão envolver: alteração do horário de funcionamento da estação de correio; agenciamento do serviço de estações de actividade reduzida, mediante substituição por posto de correio; abertura de novas estações ou postos de correio. Estas alterações são sempre precedidas de avaliação da envolvente e das condições locais, tendo em conta a acessibilidade aos serviços postais e a qualidade da prestação do serviço postal universal, às populações.

No caso da alteração do horário de funcionamento das estações de correio envolver uma redução de horário ou na situação de agenciamento de uma estação de correio com a sua substituição por um posto de correio, a medida é previamente comunicada à autarquia local, normalmente à Junta de Freguesia, a fim de emitir o seu parecer, que é tido em devida conta.

Deste modo, as deliberações tomadas neste âmbito pelos CTT, na sequência de propostas apresentadas pelos responsáveis locais da empresa, são devidamente fundamentadas, nomeadamente em termos das necessidades do serviço, dos níveis de procura e da satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas.

À semelhança da rede de atendimento, a distribuição domiciliária é efectuada através de mais de 6 780 percursos de carteiros distribuidores que servem mais de 5,3 milhões de domicílios em todo o território nacional. Dois terços destes percursos são realizados com viaturas ou motociclos, sendo os percursos apeados ou em bicicleta mais concentrados nas zonas urbanas.

O dimensionamento da cobertura geográfica ao nível da distribuição domiciliária, assenta em estudos periódicos de organização dos sistemas locais de distribuição e recolha que analisam um conjunto de variáveis, nomeadamente: a dimensão do percurso; o número de correspondências, sua volumetria e tipologia; os pontos de distribuição e pontos de entrega; o grau de concentração dos domicílios; os meios de transporte e as vias de comunicação existentes; e a segmentação de clientes, na vertente empresarial e individual.

É preocupação da empresa garantir os padrões e os níveis de serviço acordados com os clientes, de uma forma sustentada e regular de acordo com a natureza social inerente ao papel dos CTT.

Em termos europeus e com base nos dados disponíveis, os CTT continuam a revelar um bom nível de penetração dos serviços postais apresentando uma cobertura postal com uma densidade superior à média comunitária.

Tabela 7- Densidade e cobertura postal

	Habitantes por estabelecimento postal			Km <sup>2</sup> por estabelecimento postal		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
<b>Média UE</b>	4 551	4 673	n.d.	40	41	n.d.
<b>Portugal</b>	3 737	3 715	3 693	32	32	32

Fonte: UPU

Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos.



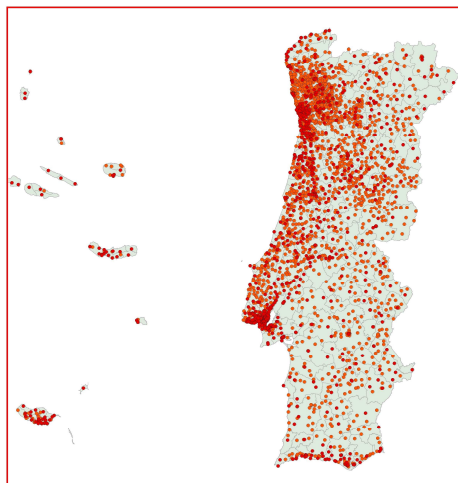


Figura 9– Rede de Estações de Correio

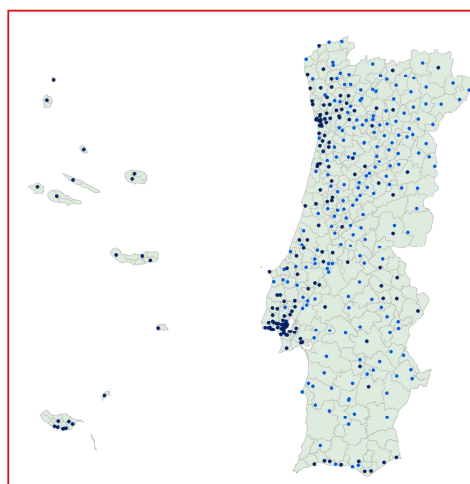


Figura 10 - Rede de Centros de Distribuição Postal

No domínio da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física, a empresa continua a fazer obras de modernização, tendo construído mais 48 rampas de acesso em estações de correio, no valor de 102 mil euros.

### ***Comunidades***

O impacto do investimento em infra-estruturas vai para além do âmbito das próprias operações do negócio da empresa e atinge uma escala maior. Em 9 de Outubro de 2008, no Dia Mundial dos Correios, os CTT lançaram um projecto integrado de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social, disponibilizando a sua rede a título gratuito e voluntariamente para envio de bens para as populações mais desfavorecidas ou de donativos pecuniários para as instituições sociais aderentes.

Os CTT fazem a ponte entre os portugueses solidários e as instituições que todos os dias, no terreno, ajudam quem mais precisa, tornando real uma rede de aproximação dos cidadãos. O projecto que teve início em Outubro de 2008 e teria o seu termo em Agosto de 2009 foi prolongado por todo o ano de 2010 – Ano Europeu da Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social.

Em 26 de Junho de 2009, os CTT lançaram a segunda fase do projecto, centrada na recolha urgente de bens alimentares para 13 das instituições de solidariedade social aderentes. A novidade desta iniciativa consistiu na parceria entre os CTT e a CCP - Confederação do Comércio e Serviços de

Portugal - permitindo envolver, pela primeira vez, o pequeno comércio de proximidade numa campanha nacional de recolha de alimentos.

No âmbito do espírito de apoio à comunidade, os CTT lançaram mais uma iniciativa que visou as crianças desfavorecidas – o Pai Natal Solidário. Além dos CTT terem respondido às cartas do Pai Natal, como o fazem habitualmente, foram mais longe em 2009. Foram contactadas 17 instituições de solidariedade social, que acompanham crianças em risco de emergência social e sugerido que as crianças ao seu cuidado, até 10 anos, escrevessem cartas ao Pai Natal. As cartas foram disponibilizadas nas estações de correio, durante o mês de Dezembro, para que qualquer pessoa interessada pudesse escolher uma carta e apadrinhar o desejo da criança. Os CTT ofereceram as embalagens e o envio dos presentes, antes da noite de 24 de Dezembro.

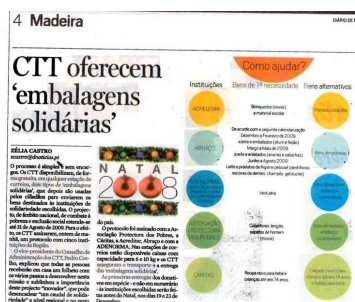
Este projecto veio reforçar outras iniciativas desencadeadas pela empresa junto de diversos grupos, nomeadamente as crianças (no âmbito do Plano Nacional de Leitura) e os adultos em situação de risco ou carenciados (através do programa Somar para Dividir - recolha de roupa, livros e brinquedos - do patrocínio de entidades e de projectos que visam combater situações de exclusão social significativas).

### Mais de 25 mil famílias em 2009

Em Outubro de 2008, os CTT, numa atitude de forte empenhamento numa política coerente de responsabilidade social puseram em marcha o Projecto de Luta Contra a Pobreza e a Exclusão Social que ao longo de todo o ano de 2009 esteve no terreno e desenvolveu iniciativas, mobilizou pessoas, vontades e recursos, em todo o País, dentro e fora do Grupo CTT, estabelecendo a ligação entre os portugueses solidários que querem ajudar e as Instituições de Solidariedade, que no terreno apoiam quem mais precisa.

As embalagens para envio dos donativos, assim como o seu transporte e entrega são inteiramente gratuitos para qualquer cidadão que esteja disponível para fazer um donativo.

**Participe! A campanha de recolha de donativos vai continuar até final de 2010.**



### Projecto de luta contra a pobreza e a exclusão social

Foi possível apoiar milhares de portugueses carenciados através das 50 Instituições de Solidariedade com quem os CTT celebraram protocolos de colaboração e a quem distribuíram mais de 200 toneladas de bens alimentares, roupas, agasalhos, artigos de higiene, livros e brinquedos

recolhidos por todo o país, em campanhas nacionais, regionais e locais, realizadas com entusiasmo e dedicação, em muitas horas de trabalho voluntário.

No apoio aos desempregados de longa duração organizaram-se de Bragança a Faro, em parceria com os Centros de Emprego e a Fundação INATEL, 26 acções de formação em microinformática, totalizando 840 horas de formação certificada, frequentadas por 150 desempregados.



Tabela 8 – Donativos recebidos e distribuídos

Acções de recolha e formação	Beneficiários
Campanha nacional de recolha de donativos em espécie	26 026 donativos - 35 Instituições
Campanha nacional de recolha de bens alimentares	6 458 donativos - 13 Instituições
12 Campanhas locais de donativos em espécie	1 500 donativos - 18 Instituições
5 acções locais externas de recolha de donativos em espécie	1 010 donativos - 31 Instituições
Recolha interna de donativos em espécie	2 265 donativos - 25 Instituições
2 Campanhas de recolha de donativos monetários	Payshop e NIB Solidário: 32,3 m. € - 24 Instituições
26 Acções de formação em micro informática p/ desempregados	150 formandos certificados - 840 horas

Através da rede Payshop e do NIB Solidário foram recolhidos de clientes externos e dos trabalhadores do grupo CTT, donativos monetários totalizando 32,3 mil euros que foram distribuídos por 24 Instituições.

#### O Projecto visto pelos beneficiários

*Consideramos que a integração em novos projectos ajuda a colmatar a pobreza do nosso país. Por tal motivo aderimos ao Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social dos CTT, que consiste em ajudar famílias/instituições através de donativos que podem ser depositados em caixas específicas, disponibilizadas, gratuitamente, em qualquer estação dos CTT. De reforçar que desde então a nossa instituição tem dado resposta a muitas das necessidades das nossas famílias. Isto porque semanalmente/diariamente chegam à nossa instituição caixas, com donativos diversos (alimentos, roupas, calçado).*



*Considera-se que este projecto tem um balanço positivo no que respeita á sensibilização e adesão da sociedade, face às necessidades inerentes à mesma.*

**Gaspar Pessoa – Fundador e Presidente da Liga Nacional Contra a Fome (18 de Fevereiro, 2010)**

*A Ajuda de Berço tem como objectivo o acolhimento de bebés dos 0 aos 3 anos de idade em situação de risco ou abandono, com a pequena ajuda que o Estado nos dá (30% do que necessitamos para as 2 casas funcionarem), torna-se um desafio a cada dia fazer face às necessidades das nossas duas casas.*

*Por isso é de extrema importância as generosas ajudas exteriores, como é o caso da parceria com os CTT no Projecto da Luta contra a Pobreza e Exclusão Social, que foi e continuará a ser um suporte muito importante na chegada de bens de grande necessidade às nossas duas casas.*

*Com a actual crise as ajudas obviamente diminuíram o que dificulta ainda mais a nossa situação, daí a importância da fidelidade do Vosso apoio às nossas crianças.*

**Cláudia Pereira – Ajuda de Berço (18 de Fevereiro, 2010)**

*A solidariedade constrói-se também dos pequenos gestos que dão corpo a grandes iniciativas solidárias. O Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social, patrocinado pelos CTT, é um bom exemplo disto mesmo já que constrói pontes entre o cidadão comum, que muitas vezes não encontra caminhos fáceis para exercer a sua solidariedade e as organizações que intervêm no apoio aos grupos mais carenciados e/ou vulneráveis da nossa sociedade.*

*Não pode por isso a Fenacerci deixar de saudar este bom exemplo de exercício da responsabilidade social, por parte de uma empresa que é, por missão, uma construtora de oportunidades de comunicação entre as pessoas. De facto, ao permitir a concretização de pequenos gestos solidários, os CTT emprestam o seu nome a uma grande iniciativa de solidariedade.*

*Bem hajam por isso!*

**FENACERCI – (19 de Fevereiro, 2010)**



## Voluntariado

Em 2009, os CTT continuaram a desenvolver o seu programa de actividades de voluntariado, seleccionando as iniciativas de modo a que estas se

enquadrassem no âmbito do Projecto de Luta Contra a Pobreza. Foram consolidadas as regras de voluntariado que permitem aos voluntários inscritos a participação em iniciativas constantes do plano de voluntariado, com cedência de tempo por parte da empresa até 16 horas por trabalhador.



### Testemunhos do nossos voluntários

*Um pequeno gesto pode significar, muitas vezes, um ponto de viragem e de esperança na vida de quem já a perdeu. Faz-nos ver o mundo para além do meramente material...*

*A satisfação sentida em alguns momentos, não é possível descrevê-la. Deixo aqui um pequeno episódio, de quando servi de guia a cegos para atravessar a ponte. Deslocámo-nos de autocarro para a partida e ao chegar à outra margem do Tejo avisto bastantes flamingos juntos. Expressei em voz alta a minha admiração pela beleza da paisagem e pelo matizado das suas cores. Acabo de pronunciar esta minha admiração e pergunta-me uma das pessoas cegas que acompanhávamos: o que é um flamingo? Embora um pouco atrapalhado, tentei descrever a fisionomia das diversas partes da ave, na esperança de a fazer entender aquilo que eu estava a ver. Quando acabo a descrição, a senhora diz: foi a melhor descrição que já ouvi!*

*O voluntariado na empresa é muito mais que um investimento, as acções facilitam momentos de convívio e criam laços entre os participantes, numa dimensão diferente daqueles que se criam no posto de trabalho.*

**Luís Moreira Correia – Serviços de Suporte às Áreas de Negócio**

*É verdadeiramente satisfatório trabalhar numa empresa que tem como uma das suas preocupações, a dinamização de acções que permitem envolver a equipa de voluntários. É gratificante ter a hipótese de ajudar quem mais necessite dentro das minhas horas de trabalho.*

**Margarida Quental – Grandes Clientes**



Os voluntários CTT participaram em sete acções de voluntariado organizadas pela empresa, excepto uma que se realizou a convite de um parceiro, perfazendo 2 564 horas.

- 39 crianças institucionalizadas foram convidadas a participar na 19ª meia maratona de Lisboa e Portugal – acção designada “Ponte 25 de Abril – Vamos andar na Ponte”;
- 25 pessoas idosas e carenciadas da freguesia dos Mártires (Lisboa) foram convidadas e acompanhadas ao Teatro da Trindade para ver a peça “Os Maias”;
- 44 crianças institucionalizadas e 19 idosos foram convidadas para os Circos de Natal dos CTT de Lisboa e do Porto;
- A campanha anual “Somar Para Dividir”, que angariou este ano não só roupa, mas também livros e brinquedos junto de todos os trabalhadores, recolheu um total de 10 toneladas de contributos que seleccionou, agrupou e distribuiu a 21 instituições de solidariedade social do Continente, Açores e Madeira;
- Leitura e tratamento de cartas dirigidas ao Pai Natal por crianças carenciadas, no âmbito da acção “Pai Natal Solidário”, em que qualquer elemento da população teve a possibilidade de



“apadrinhar” uma criança, realizando-lhe o seu desejo de Natal, de forma inteiramente anónima, quer para a criança, quer para o “padrinho”.

- Entrega de donativos, em regime de voluntariado, a muitas das Instituições que são beneficiárias do Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social;
- Participação na acção de voluntariado “Pão de Todos para Todos” organizada pela CAIS, de quem os CTT são mecenas no Projecto Abrigo (11 a 17 de Dezembro, Lisboa).

No domínio da participação voluntária, organizou-se uma campanha interna de angariação de dadores de medula óssea com o apoio da CEDACE – Centro de Histocompatibilidade. A recolha foi realizada nos edifícios centrais da empresa e nos centros operacionais de correio onde a concentração de pessoas é maior. Os restantes trabalhadores foram informados desta acção de solidariedade da empresa, com a indicação de como deveriam agir ou onde deveriam dirigir-se, no caso de quererem fazer parte da lista de dadores mundial.

No que respeita à actividade de patrocínios, a empresa analisou mais de 700 pedidos. No âmbito da responsabilidade social elegeu para apoio mais de três dezenas de iniciativas que corporizaram acções de solidariedade social e de ajuda a grupos carenciados ou de risco, no montante aproximado de 1,1 M. de euros (inclui apoio ao Centro de Desporto, Cultura e Recreio do Pessoal dos Correios).

A política de patrocínios contempla três categorias de solicitações, i.e. de natureza comercial, institucional e de responsabilidade social e tem dado prioridade a projectos associados à promoção da cultura, da língua, do desporto para deficientes, da saúde, da solidariedade, identidade nacional e inovação, tendo tido em conta o enfoque da empresa na luta contra a pobreza e a exclusão social.

Como forma de comunicação/educação da comunidade, os CTT lançaram em 2009 emissões de selos, etiquetas e outras peças, com o objectivo de a sensibilizar para matérias que se enquadram na área da sustentabilidade e para a necessidade da sua integração nas acções de todos os dias, quer das empresas, quer dos indivíduos, enquanto cidadãos. Assim, destacam-se os temas do Cavalo Lusitano, Águias Pesqueiras, Reciclagem, Alimentação Saudável, os Selos e os Sentidos (emissão associada ao nascimento



de Braille) e as Lagoas dos Açores, no âmbito da biodiversidade.

Destacam-se os patrocínios mais significativos:

### **Solidariedade**

- Continuidade do protocolo da PayShop (empresa do Grupo) com 11 Instituições de solidariedade – número em expansão – aceitando donativos em dinheiro em mais de 3 200 agentes no país, que se convertem em bens necessários para apoiar crianças/adultos em risco;
- Continuidade do Protocolo de cidadania empresarial com a CAIS para o desenvolvimento do Projecto Abrigo;
- Venda do Pirilampo Mágico nas estações de correio, pelo quarto ano consecutivo, para angariação de fundos – Fenacerci;
- Venda de postais de boas festas da Unicef, revertendo parte da receita para programas destinados a criar condições dignas e sustentáveis para as crianças mais desfavorecidas do mundo.

### **Integração social**

- A ABAADV – Escola de cães guias para cegos, a ONGD Cores do Globo, Comunidade Vida e Paz (21ª festa de Natal com os sem-abrigo), o Refúgio Aboim Ascensão e o Centro de Histocompatibilidade do Sul - Registo Português de Dadores de Medula Óssea (CEDACE), usufruíram de donativos ou de portes de correio;
- Envio gratuito de mochilas para o Funchal – Centro Porta Amiga;
- Doação ao Instituto Entreaajuda – Associação para o apoio a Instituições de Solidariedade Social;

### **Saúde e cidadania**

- Oferta de portes à Abraço;
- Patrocínio da Revista Visão Braille;
- Aquisição de sistema de intercomunicadores à Adenorma – Associação de Desenvolvimento da Costa Norte da Madeira;

- Apoio à Associação Protectora dos Diabéticos de Portugal;
- Apoio ao 1º seminário sobre *Fundraising – Call to Action*;

### Mecenato desportivo

- Patrocínio da Lisboa *Bike Tour* 2009 em parceria com o Instituto da Droga e Toxicoddependência e a Sportis) com o objectivo de sensibilização para uma vida saudável;
- Provas (duas) de Deficientes Motores em cadeira de rodas, eventos integrados na Meia Maratona Internacional de Lisboa e na Meia Maratona de Portugal;
- Corrida da Mulher 2009 – A mulher e a Vida;
- IV Jogos de Integração e Inclusão Social.

### Mecenato cultural

- Patrocínio do site “Ciberdúvidas”;
- Patrocínio do “Grande Prémio de Poesia” da Associação Portuguesa de Escritores;
- Patrocínio da 4ª edição da Semana de Responsabilidade Social da Associação Portuguesa de Ética Empresarial – APEE.

#### Plano Nacional de Leitura

A parceria com o Plano Nacional de Leitura através do programa “Onde te Leva a Imaginação?” insere-se no âmbito do apoio à cultura. O objectivo deste projecto pedagógico, para além de dar a conhecer a realidade CTT, passa por dinamizar a escrita e a leitura de crianças e jovens, desde o ensino primário ao secundário, abrangendo 433 escolas, 17 377 alunos e registando 16 424 trabalhos correspondentes a três actividades propostas: “Onde te leva o selo?”, “Onde te leva a Estação de Correios?” e “Onde te leva a leitura?”.

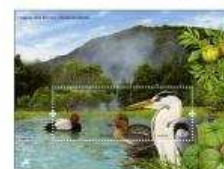


### Mecenato ambiental e biodiversidade

- Patrocínio do Estudo “Índice ACGE – Alterações Climáticas e a Gestão de Empresas”, de 2008;
- Apoio ao movimento ECO – Empresas Contra os Fogos - na campanha “Portugal sem fogos depende de todos”;



- Contributo para a preservação das espécies autóctones do Parque Ecológico do Funchal;
- Manutenção dos protocolos com a Quercus, para reflorestação como compensação de emissões de CO2 e com o Instituto de Conservação da Natureza e Biodiversidade;
- Apoio na construção de Moinho de vento em Parque Temático de energias renováveis (CTT Expresso);
- Emissão de selos relativos às Lagoas dos Açores/Biodiversidade e ao Cavalo Lusitano;



#### Ajuda ao desenvolvimento

- Prémio ao Melhor Aluno “*Design* e Comunicação” da Universidade de Aveiro;
- Prémios a licenciados da Universidade Lusíada – Fundação Minerva;
- Prémio Liceu da Horta para jovens finalistas;
- Aquisição de material informático e de multimédia à Escola Secundária da Cidadela;
- Organização e monitoria de acções de formação sobre desenvolvimento de recursos humanos, gestão, responsabilidade social e outros, a quadros de operadores postais de três PALOPs e de seis países da América Latina (no valor de 68,9 mil euros);
- Bolsa de formação em filatelia a trabalhadores do operador postal do Equador (11,9 mil euros).

Objectivo 2010



#### Continuação do Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social

25 acções de formação gratuitas para desempregados, em todo o país

Projecto-piloto de voluntariado de longa duração

Realização de pelo menos 4 acções de voluntariado

## 2.6 Trabalhadores

Os desafios que se colocam aos CTT, em particular no que respeita à melhoria da competitividade e da produtividade, reforçam a opção estratégica, de valorização, optimização, reconhecimento e fomento da motivação do seu capital humano.

A função Recursos Humanos foi reposicionada, através da criação de uma unidade corporativa (RHC - Recursos Humanos Corporativos) e uma unidade de serviços partilhados (SRH - Serviço de Recursos Humanos), a partir de 15 de Maio.

Na sequência dessa nova organização e no enquadramento do Plano ctt 2012, foram definidas as linhas orientadoras da política de desenvolvimento dos recursos humanos, centradas em três eixos: adequar, atrair e vincular, em clima de concertação social.

No âmbito do programa ctt 2012 – desenvolvimento dos recursos humanos, e com o intuito de aprofundar a vivência dos valores corporativos por parte de todos os trabalhadores e de proceder ao alinhamento da cultura empresarial com a estratégia dos negócios, foi aprovada a carta dos valores e qualidades profissionais que se afirmam como componentes genéticas da cultura corporativa do Grupo CTT.

Tendo em vista o conhecimento das opiniões e expectativas dos trabalhadores e a melhor resposta aos desafios cruciais que se colocam à empresa, lançou-se um inquérito para estudo e monitorização do clima e cultura organizacional, dirigido a todas as empresas do Grupo CTT. Os seus resultados permitirão identificar as medidas mais adequadas a tomar, a nível das dimensões e variáveis da análise que venham a revelar-se com maior potencial de melhoria.

O novo modelo de gestão e desenvolvimento dos recursos humanos do Grupo CTT constitui uma das componentes essenciais da estratégia empresarial para vencer os desafios da substituição tecnológica e da liberalização, na medida em que traduzirá a resposta à necessidade de contar com trabalhadores formados e motivados, numa empresa que promova a excelência.

As políticas de recursos humanos estão cada vez mais orientadas para o fortalecimento de uma cultura empresarial que privilegie o envolvimento e valorização do capital humano, assente no recrutamento de competências transversais para maior mobilidade e polivalência internas, em critérios de evolução profissional, políticas de compensação fixa e variável, em planos de formação

permanente e em estratégias de comunicação eficazes para que todos possam estar informados sobre os diversos aspectos da vida do Grupo.

Criar um verdadeiro espírito empresarial implicará assegurar a satisfação pessoal dos trabalhadores, adoptar planos individualizados de avaliação, incentivar e premiar as boas práticas, a obtenção de resultados e o cumprimento dos objectivos estabelecidos.

Os eixos adoptados para o desenvolvimento dos recursos humanos estão representados na figura seguinte.



Figura 11 – Desenvolvimento dos recursos humanos

Este modelo de desenvolvimento de recursos humanos assenta numa opção de gestão por competências (modelo CIP), com uma arquitectura sistémica que está sintetizada na figura seguinte.

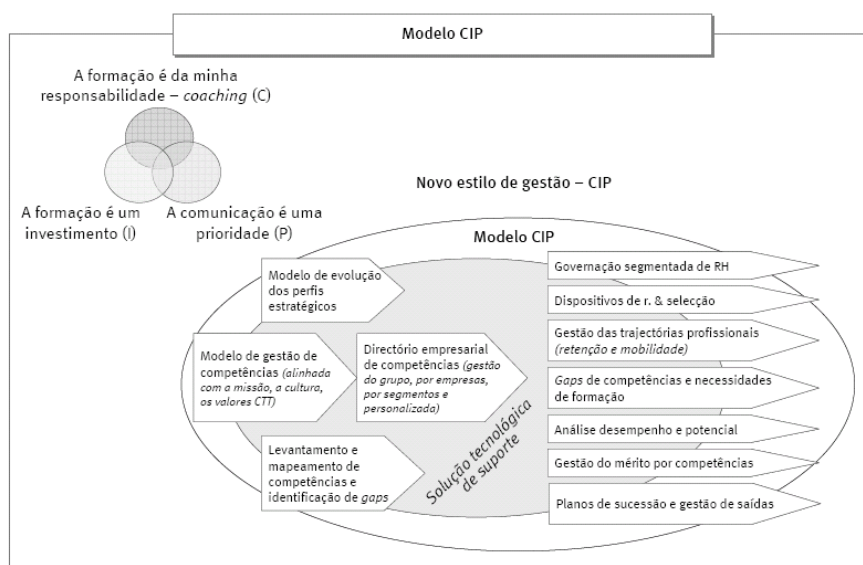


Figura 12 – Modelo CIP

A carta de valores e qualidades profissionais, que constitui o referencial das políticas e das práticas a adoptar na gestão empresarial está traduzida na figura seguinte.

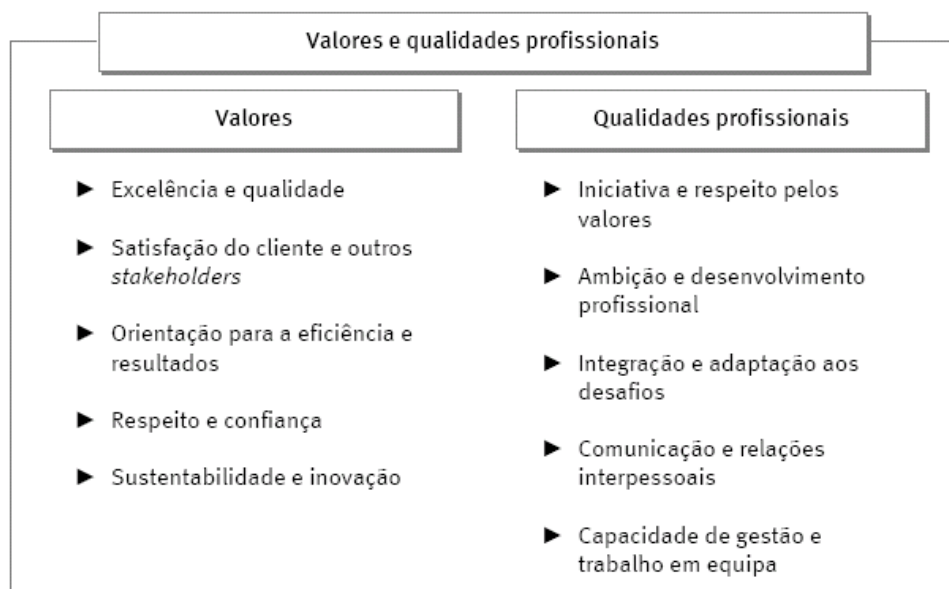


Figura 13 – Valores e qualidades profissionais

### 2.6.1 Caracterização dos activos humanos (empresa-mãe)

Em 2009 o efectivo médio diminuiu, não obstante o número de admissões (108), em virtude das 331 saídas – 241 por aposentação/reforma, 71 por cessação de contrato e 19 por falecimento. Estes valores originaram uma taxa de rotatividade dos trabalhadores efectivos de 2,6%, com maior incidência nos trabalhadores masculinos, 1,6%, contra 1% nos femininos.

Por faixa etária, a taxa de rotatividade tem maior incidência nos trabalhadores com mais de 50 anos, quer nos homens, quer nas mulheres, distribuindo-se da seguinte forma: idade inferior a 30 anos - 0,1%; entre 30 e 50 anos - 0,5%; idade superior a 50 anos - 2%.

Tabela 9 - Distribuição dos trabalhadores CTT (empresa-mãe) por tipo de contrato e totais do Grupo em 31 de Dezembro

anos	2008	2009
Efectivos	12 303	12 102
Contratados	867	805
Total (empresa-mãe)	13 170	12 907
Total (Grupo CTT)	15 360	14 752

Para fazer face à necessidade de fomentar a mobilidade e à flexibilidade que um grupo empresarial requer, a empresa intensificou o recurso a pessoal, sobretudo de Quadros Superiores, cedido pelas empresas participadas, ou a estas, pela empresa -mãe. O número total de trabalhadores do Grupo diminuiu, mas mantém-se acima dos 14 700.

A média de idade – 42 anos – é relativamente elevada. No que concerne a Carteiros, categoria profissional com maior peso relativo nos CTT, esta variável é razoavelmente mais favorável (40,5 anos).

Para favorecer ganhos de competitividade e melhorar o serviço ao cliente, intensificou-se a política de valorização do potencial humano, reforçando-se a exigência do 12º. ano de escolaridade mínima, para elevar o nível de qualificação do efectivo.

Tabela 10 - Distribuição dos trabalhadores por nível de escolaridade

	2008	2009
Ensino Universitário	9,5%	9,5%
12º Ano	33,9%	37,0%
3º Ciclo do ensino básico(9ºAno)	35,4%	33,7%
≤ 3º Ciclo do ensino Básico (9ºAno)	21,2%	19,7%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

A maioria dos trabalhadores, 96,7%, presta serviço à empresa em regime de tempo integral, sendo os locais de trabalho dispersos por todo o território nacional, para além de Espanha. Não se considerou necessário repartir o número de trabalhadores por região pois a sua concentração acompanha os valores demográficos, uma vez que a empresa presta serviço relevante em todo o território nacional (ver glossário).

A taxa global de absentismo, que considera os motivos de, nomeadamente, doença, sinistralidade laboral, actividade em estruturas representativas de trabalhadores (Organizações Sindicais e Comissão de Trabalhadores), ausências pelo estatuto de trabalhador estudante, greves, maternidade e outros motivos, foi de 6,7% em 2009. Esta taxa reflecte um decréscimo de 1,0%, em relação ao ano transacto. As principais causas continuam a ser: doença, sinistralidade laboral e maternidade. A actividade sindical que representava 0,9% no ano transacto, passou a ser de 0,3%.

**Objectivo 2010****Redução do absentismo para 6,4 %****Operacionalização dos resultados dos estudos de satisfação dos trabalhadores****Inquérito Clima e Cultura no Grupo CTT**

### **2.6.2 Práticas laborais e de recrutamento e selecção**

A empresa CTT continuou, a nível da sua política de oferta de postos de trabalho, a privilegiar as oportunidades para jovens à procura do 1º emprego e desempregados de longa duração. Na sequência desta orientação foram celebrados cerca de 2 000 contratos a termo.

Em termos do recrutamento externo, os estágios foram assumidos como uma fonte importante de recrutamento de jovens licenciados. Foram concedidos 21 estágios profissionais. Alguns destes estagiários foram integrados nos quadros da empresa.

Foi dada continuidade à política de apoio à formação profissional e, neste domínio, foram concedidos 11 estágios curriculares.

Procedeu-se à promoção profissional de trabalhadores, que, tendo aumentado o seu grau de qualificação académica, passaram a desempenhar novas funções, reconhecendo-se o investimento pessoal feito na aquisição de melhores qualificações.

A actividade interpretativa e orientativa do normativo legal procurou acompanhar o espírito mais marcadamente social do novo Código do Trabalho, que entrou em vigor em 2009, nomeadamente em matérias como a parentalidade, o estatuto de trabalhadores-estudantes e a formação contínua.

### **2.6.3 Gestão Integrada do capital humano**

O aproveitamento do potencial humano interno ao Grupo CTT e o recurso a formas de prestação de trabalho mais flexíveis e aderentes aos fluxos de tráfego continuaram a fazer parte das linhas orientadoras da actuação em matéria da gestão dos recursos humanos.

Com o objectivo de otimizar a produtividade com recurso a potencial de trabalho interno, recolocaram-se cerca de 24 trabalhadores em locais e funções onde a sua actividade pode, mais eficazmente, ser rentabilizada. Admitiram-se para o quadro permanente 108 trabalhadores que demonstraram previamente as suas competências através de contratação a termo.

Relativamente aos trabalhadores efectivos, a empresa observa prazos mínimos de aviso prévio, previstos no Código do Trabalho para alterações ou mudanças orgânicas, a saber: transferências definitivas decorrentes de mudanças totais ou parciais dos estabelecimentos – 30 dias; transferências temporárias – 8 dias. O AE 2008 prevê 45 dias de antecedência para transferências por conveniência de serviço, sendo de 30 no AE 2010. As alterações de horário de trabalho devem ser afixadas na empresa com a antecedência de 7 dias, ou, em caso de força maior, a alteração deverá ser comunicada ao trabalhador com a antecedência mínima de uma semana.

### **Avaliação de desempenho**

Visando apoiar a gestão por objectivos, a gestão do talento, o desenvolvimento das competências dos trabalhadores e a política de compensação por mérito, o sistema de avaliação do desempenho abrangeu todos os trabalhadores, visando a apreciação das competências e dos contributos individuais e das equipas para os resultados.

O processo incluiu uma reunião/entrevista entre a chefia e o trabalhador para troca de informação sobre a avaliação realizada, permitindo a inclusão de eventuais comentários do trabalhador.

No processo desenvolvido em 2009 foram introduzidas duas inovações:

- harmonização dos processos relativos às populações de quadros superiores e restantes trabalhadores;
- alargamento da ponderação de um parâmetro quantitativo associado aos resultados e cumprimento dos objectivos estabelecidos; este alargamento verificou-se a todas as equipas onde houve monitorização por *performance contracts* (modelo de gestão por objectivos em vigor para todas as estações de correio e centros de distribuição postal), às equipas dos centros operacionais de correio e às funções de venda directa.

Foram realizadas várias sessões de formação de chefias sobre o sistema de avaliação de desempenho e sobre a forma de conduzir a respectiva entrevista.

A avaliação de desempenho dos gestores das empresas do Grupo e dos responsáveis directamente dependentes do Conselho de Administração da empresa-mãe foi realizada nos termos que constam nos contratos de gestão e de objectivos, respectivamente, assinado por cada um.

**Remuneração**

Na sequência da adesão em Fevereiro de 2009, de três sindicatos ao AE2008, procedeu-se à integração dos trabalhadores seus filiados nos vários graus de qualificação e bandas salariais de referência, de acordo com a correspondente categoria e nível profissional.

Tendo sido introduzido no sistema de progressão salarial o princípio do mérito combinado com o tempo de serviço, prosseguiu-se com a valorização da componente variável da remuneração como parte da política de motivação pelo reconhecimento do empenho e contribuição para os resultados.

Além das comissões de vendas, foram atribuídos incentivos à produtividade e qualidade operacionais no âmbito do programa “Ganhar a Qualidade” e efectuou-se a distribuição de resultados aos trabalhadores, aprovada em assembleia geral. No conjunto mais de 9 000 trabalhadores foram abrangidos pela atribuição de um montante global de cerca de 8 milhões de euros.

**Representação dos trabalhadores**

Os trabalhadores vêm assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. A Comissão de Trabalhadores (CT) e as 71 Subcomissões de Trabalhadores (SCT) exercem as competências que lhes estão atribuídas por lei. Os CTT mantêm, como em anos anteriores, com a CT um contacto permanente, concretizado em reuniões pontuais sempre que necessário e mensais ao mais alto nível, com vista à abordagem de questões relacionadas com a prestação e condições de trabalho. Por outro lado, em termos de informação, é-lhe enviada documentação de gestão relevante. Para assegurar e garantir o desempenho das suas atribuições, a empresa proporciona instalações bem como os meios materiais e técnicos para esse efeito. A empresa tem vindo a conceder aos 11 membros da CT 80 horas por mês e a cada um dos 120 membros da SCT 8 horas. Tal representou no conjunto do ano 2009 o correspondente a 10 748 horas de trabalho.

As estruturas de representação colectiva de trabalhadores (ERCT) exercem as competências que lhes estão conferidas por lei, na defesa e promoção dos interesses socioprofissionais dos seus associados, intervindo, nomeadamente, na optimização das condições de trabalho, celebração e revisão de convenções colectivas de trabalho (Acordo de Empresa – AE).



## **Acordo de Empresa**

Na perspectiva de modernização e adequação dos CTT e do seu enquadramento laboral à evolução da sociedade, da economia e do mercado e da resposta aos novos desafios a enfrentar com a liberalização plena, a empresa, em 2008, tinha apresentado às organizações sindicais a sua proposta para um novo Acordo de Empresa (AE 2008), sem prejuízo da salvaguarda dos seus interesses e dos trabalhadores, de modo a defender simultaneamente a sustentabilidade empresarial e as boas condições de trabalho.

O AE 2008, subscrito pelos CTT e por nove dos catorze sindicatos representativos dos trabalhadores, entrou em vigor em 20 de Abril de 2008. Em 13 de Fevereiro de 2009, mais três sindicatos (SINQUADROS, SITIC e SINTTAV) aderiram ao AE 2008, elevando para 12 em 14 o número de aderentes, passando o AE a englobar 9 427 (73%) trabalhadores da empresa-mãe. De referir que 82,8% dos trabalhadores da empresa (efectivos e contratados) são sindicalizados.

O aviso sobre a data de cessação da vigência do AE 2006 – dia 7 de Novembro de 2008 – foi publicado na edição do Boletim de Trabalho e Emprego nº 6 de 15 de Fevereiro de 2009.

O AE2008 introduziu o princípio da representatividade na atribuição de créditos de dispensa sindical, a simplificação e redução significativa do número de categorias profissionais, o mérito e o desempenho na progressão salarial, maior flexibilidade e adaptabilidade na organização do tempo de trabalho e na mobilidade geográfica de curta distância.

Em 14 de Julho de 2009, os CTT e o SNTCT – o principal sindicato não subscritor do AE 2008 – comprometeram-se a iniciar um processo negocial, tendo em vista a celebração de um Acordo de Empresa, por acordo judicialmente homologado no Tribunal de Trabalho de Lisboa. As negociações decorreram entre Setembro e 15 de Dezembro de 2009 e as partes chegaram a acordo, bem como com o outro sindicato não subscritor do AE 2008 – o SINCOR – que participou nas negociações com a empresa. O processo negocial estendeu-se por 34 reuniões, 22 formais e 12 informais.

Este Acordo de Empresa com as duas associações sindicais foi celebrado a 21 de Dezembro de 2009 e entrou em vigor em Janeiro de 2010.

Com a celebração deste AE, todos os sindicatos com representação nos CTT passaram a ser, de novo, subscritores de instrumentos de regulamentação colectiva. Com a sua entrada em vigor, 98,8% da população da empresa-mãe passou a estar abrangida por Instrumento de

Regulamentação Colectiva de Trabalho (IRCT), mantendo-se aberta, para os restantes trabalhadores, cujas relações de trabalho são regidas pelo disposto no Código do Trabalho, a possibilidade de, a todo o momento, aderirem individualmente a um ou a outro dos AE.

Foram, ainda, celebrados em 2009 acordos com todas as associações sindicais para revisão das remunerações e outras matérias de expressão pecuniária.

Estes Acordos contribuíram para estabelecer um clima de concertação social entre as partes.

A conflitualidade laboral em 2009 foi menor que no ano anterior e saldou-se pela redução, em 55%, dos processos de reclamações e exposições, individuais e sindicais (de 4 100 processos em 2008, para 2 300 em 2009), bem como pela redução do número de reuniões de trabalhadores, ou seja, plenários (de 117 para 91) e do número de greves (de 48 para 4). Embora com os inerentes impactos, os efeitos no normal funcionamento da actividade do negócio podem considerar-se minorados. Das 4 greves, 3 incidiram sobre a totalidade do período normal de trabalho diário e 1 sobre parte do mesmo. Persistiu a prática de pré-aviso de greve à realização de trabalho suplementar nas áreas de distribuição e tratamento, sem consequências dignas de registo ao nível da *performance* de serviço.

A conflitualidade laboral traduziu-se numa taxa de absentismo de 0,003 % por motivo de greve, enquanto que em 2008 a mesma correspondeu a 0,6%.

Os motivos alegados pelas ERCT para recurso às greves foram genericamente a rejeição das alterações ao Código do Trabalho, designadamente na vertente da regulamentação da contratação colectiva, a defesa do Serviço Nacional de Saúde e da Segurança Social, o combate à precariedade no emprego e a reivindicação de compensações pela reorganização do trabalho e dos horários de trabalho.

Em 2009 foram analisados, tratados e respondidos cerca de 2 300 processos que enquadram reclamações, exposições e pedidos de informação individuais dos trabalhadores e das ERCT, em sua representação.

## **Formação**

O posicionamento da formação situa-se a um nível estratégico, uma vez que esta actua como factor determinante para a sustentabilidade e a competitividade da empresa. Com efeito, contribui decisivamente para a melhoria das qualificações profissionais e académicas dos trabalhadores,

para a aquisição e desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais e para o seu envolvimento, motivação e satisfação no trabalho.

### ***Vectores de orientação***

O plano de formação foi alinhado com as cinco linhas de orientação específica definidas para o Grupo CTT: assegurar a prestação do serviço postal universal, promover o crescimento e manter a liderança nos negócios *core* actuais, desenvolver novas áreas de negócio, gerar crescimento através da inovação e assegurar o processo de liberalização dos serviços postais.

A formação integra as políticas de sustentabilidade da empresa, no seu pilar económico, ao contribuir para o aumento da produtividade, no seu pilar ambiental, ao disseminar valores e ao difundir políticas e boas práticas, e no seu pilar social, através do apoio a projectos e medidas que asseguram o cumprimento das responsabilidades sociais da empresa.

O apoio à implementação de projectos de inovação e desenvolvimento organizacional foi uma das vertentes dominantes de actuação durante 2009. São exemplos a certificação de serviços e o Projecto “Operações em Grande Forma”.

**Ao longo do ano, promoveu-se** a participação de gestores e de quadros de elevado potencial em programas pós-graduados com o objectivo de fortalecer as lideranças e preparar os quadros para desempenhos de excelência no mercado global. Foram apoiados financeiramente 16 cursos de pós-graduação ou mestrado.

Quanto aos grupos-alvo, privilegiou-se a formação dirigida às chefias directas, designadamente ao nível das suas competências técnicas, de gestão, de liderança e de promoção do desenvolvimento das suas equipas. Paralelamente, elegeram-se como prioritários os trabalhadores das áreas operacionais e, no que se refere a temáticas, mereceram especial atenção os domínios da relação com os clientes, procedimentos técnicos, segurança e prevenção da sinistralidade, incluindo técnicas de condução ecológica e defensiva.

Manteve-se uma preocupação especial quanto à qualidade da formação, através, entre outras, da melhor qualificação dos formadores, do refinamento dos procedimentos de avaliação de eficácia da formação e na exigência na compra de serviços de formação a empresas que, tal como os CTT, sejam acreditadas como entidades formadoras, junto da Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação da Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT).

Com o intuito de adequar cada vez mais a organização das acções de formação às condições de funcionamento dos serviços, intensificou-se o Programa de Formação à Distância (*e-learning*) e o Programa de Formação em Local. Na formação em sala, procurou-se também reduzir a distância e o tempo das deslocações, através da maior descentralização possível das acções.

No domínio do desenvolvimento profissional de competências e comportamentos dos trabalhadores deu-se continuidade ao *programa Farol – Orientar para Desenvolver*, um programa assente numa metodologia de *coaching*, virado para o apoio às chefias operacionais na orientação e desenvolvimento dos trabalhadores. Em 2009, o programa envolveu um total de 203 pessoas das áreas de atendimento e distribuição, num volume de 1 117 horas formativas.

Promoveu-se o auto-estudo pela intensificação da divulgação e do acesso a publicações científicas e técnicas actualizadas.

### ***Síntese da actividade desenvolvida***

Realizaram-se 6 912 acções de formação com 54 855 participações e atingiu-se um volume de formação de 235 080 horas no Grupo CTT.

Em relação ao ano anterior, houve um aumento no número de acções (96%), de participações (100%) e de volume de formação (26%). A taxa de esforço subiu de 0,7% para 0,8%. Nos CTT (empresa - mãe) abrangeram-se 93% dos trabalhadores, mais 10% que no ano anterior.

Tabela 11 – Média de horas de formação por categoria profissional/2009 (empresa-mãe)  
(não inclui horas concedidas como trabalhador estudante)

<b>Categorias Profissionais</b>	<b>Média de horas de Formação</b>
Quadro Superior	46h
Quadro Médio	75h
Distribuidores	6h
Atendedores	9h
Outros	18h

As acções de formação que contribuíram para a manutenção de competências e a aprendizagem contínua dos trabalhadores da empresa, incidiram principalmente sobre as seguintes temáticas: comportamental, desenvolvimento sustentável, finanças, contabilidade e fiscalidade, gestão e

economia, informática, qualidade, recursos humanos, segurança de pessoas e bens e segurança e higiene no trabalho.

Destacam-se os programas com maior impacto no desempenho junto dos clientes, no desenvolvimento dos trabalhadores e no futuro da empresa:

**Gestão da qualidade e certificação (normas ISO 9001 e 14001, legislação ambiental e procedimentos associados à certificação dos centros de distribuição, das estações de correio e dos centros operacionais de tratamento e transportes):** garantiu-se a implementação de processos de certificação em todos os domínios operacionais dos CTT, tendo por objectivo o reconhecimento externo da qualidade da sua actividade; esta formação envolveu toda a cadeia hierárquica e todos os trabalhadores dos estabelecimentos abrangidos, num total de 1 899 acções frequentadas por 21 515 participantes, perfazendo 35 135 horas.

**Desenvolvimento das equipas das estações de correio e centros de distribuição postal** – através do qual as chefias puderam melhorar o seu desempenho nos domínios técnico e de gestão, garantindo a sua actualização profissional e o incremento da sua capacidade competitiva, orientada para o cliente e para os resultados, em alinhamento com a estratégia da empresa; realizaram-se 68 acções que envolveram 724 participações, num total de 13 927 horas.

**Reforço de competências comportamentais para chefias e quadros** (programa de desenvolvimento de competências pessoais), onde se destacam as acções sobre assertividade e gestão de conflitos, condução de reuniões, liderança e gestão de equipas, organização do trabalho e gestão do tempo, técnicas de apresentação e técnicas de negociação inicial/avançado (nestes 7 cursos totalizaram-se 70 acções, 794 participações, 13 293 horas)

**Conhecimento da empresa** - programa dirigido a quadros técnicos e chefias, destinado a aprofundar os conhecimentos sobre o Grupo CTT, nos domínios estratégico e operacional (ciclo operativo do correio e empresas do Grupo CTT). Envolveram 163 participações.

**Sistemas de informação** - formação dirigida, por um lado, ao desenvolvimento de competências técnicas dos especialistas e, por outro, à eficiência dos utilizadores das aplicações informáticas de apoio operacional e de gestão. Este programa visa ainda favorecer a literacia informática dos utilizadores das áreas operacionais e de melhorar o desempenho dos técnicos. Atingiram-se 2 010 participações num total de 20 791 horas. Pelo contributo para a inclusão social, destaca-se no âmbito do **Projecto de Luta contra a Pobreza e Exclusão Social**, a realização de 26 acções em

Micoinformática dirigidas a Desempregados de Longa Duração. Este programa contou com 150 participações.

**Cooperação internacional**, através de:

- Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos, frequentado por quadros superiores dos PALOP, UPAEP e por jovens quadros dos CTT, correspondendo a 5 blocos formativos e 33 participações, num processo de partilha de conhecimento e enriquecimento mútuo;
- Curso Ciclo Operativo de Correio, frequentado por 8 quadros superiores da AICEP.

**Segurança e higiene no trabalho** - programa que abrangeu todos os sectores dos CTT no domínio da segurança em local – primeiros socorros, combate a incêndios e procedimentos de segurança em situações de assalto, sismos e cheias – e formação de responsáveis por primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação de trabalhadores (RPI): 441 acções, 3 665 participações, 10 516 horas. Pela importância desta matéria, salientam-se os cursos de Eco-Condução (motociclos, ligeiros e pesados), programa que abrangeu os carteiros(as) – CRT – com funções de condução de forma a habilitá-los a reduzir o consumo de combustível, a emissão de gases poluentes, o desgaste dos veículos e o número de acidentes rodoviários (57 acções, 1 164 horas de formação);

**Participação na 30ª edição do *Global Management Challenge***, com o patrocínio de 25 equipas, constituídas por trabalhadores do Grupo CTT e estudantes universitários, num total de 112 participantes.

Na sequência da criação da Unidade de Gestão de Serviços Partilhados, foi atribuído novo enquadramento funcional a 40 trabalhadores, no âmbito do desenvolvimento de **Projectos Especiais**. No sentido de os motivar e integrar na nova actividade, foi desenvolvido um programa de formação específico com blocos de formação comum e outros específicos, consoante os projectos: Distribuição Organizada com Optimização de Recursos; Apoio à gestão dos Centros de Distribuição Postal (CDP); Rede de pontos de recolha postal; Caracterização e avaliação do estado dos edifícios e armazéns; Ligação à comunidade.

Consolidação da aposta na **formação à distância**, que abrangeu 950 participações e um volume de 12 772 horas, destacando-se 3 projectos formativos:

- Produtos FIM-Fundos de Investimento Mobiliário (orientado essencialmente para chefes de estações de correio, mas frequentado também por outras chefias do serviço ao cliente (694 participações);

- Formação pedagógica de formadores (com atribuição de certificado de aptidão profissional-CAP) em formato *blended learning* (formação presencial) e na plataforma *Formare* com 46 participações, num volume total de 4 260 horas;
- Fórum de discussão dinamizado entre os participantes no *Global Management Challenge*.

Fomentou-se o acesso dos trabalhadores a variadas fontes de informação científica e técnica, actualizada, em várias áreas de interesse, sob a forma impressa e electrónica. Num processo interactivo com os utilizadores, alargou-se o acervo bibliográfico, com a aquisição de 835 livros, revistas e outras publicações periódicas.

O acesso à base de dados documental está disponível a todos os trabalhadores e pode ser feito através do portal corporativo, para consultas de títulos e formulação de pedidos. Para além desta disponibilização, foram realizadas bibliografias temáticas distribuídas de acordo com os projectos formativos em curso, 6 exposições bibliográficas itinerantes e 2 residentes, difusão selectiva da informação (de acordo com os perfis funcionais), *newsletter* mensal e iniciou-se o “Expositor Virtual de Revistas” (*newsletter* mensal indicando os últimos números das revistas adquiridas pelos CTT, acedíveis através do portal corporativo).

Desta divulgação resultou um total de 6 345 pedidos satisfeitos em 2009.

O **Centro Novas Oportunidades** (CNO), inteiramente financiado pelos CTT, constitui mais um recurso colocado ao serviço da qualificação e valorização pessoal e profissional dos trabalhadores do Grupo CTT, traduzindo ao mesmo tempo a intenção da empresa se associar e envolver activamente no esforço nacional de elevação das qualificações da população activa portuguesa.

O principal objectivo do CNO consistiu em dar uma resposta efectiva e oportuna à procura e às expectativas de reconhecimento, validação e certificação de competências manifestadas de forma muito expressiva pelos trabalhadores do Grupo CTT nos últimos anos: cerca de 1 930 inscrições no secundário (12º ano) e de 210 inscrições no 3º ciclo do básico (9º ano).

Assistiu-se em 2009 a uma inversão no enfoque principal da actividade do CNO, que passou a dirigir-se, de modo predominante, para o reconhecimento, validação e certificação de competências ao nível do secundário (12º ano).

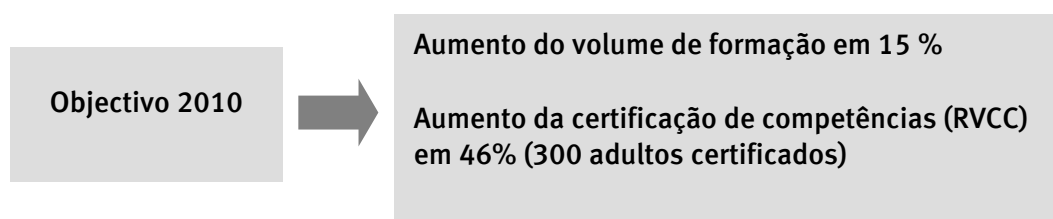


O número total de inscrições no processo de reconhecimento, validação e certificação de competências, desde a criação do CNO, em finais de 2004, atingiu as 2 500, o que representa cerca de 16% do efectivo total do Grupo CTT em 2009.

Em 2009, obtiveram a certificação 205 trabalhadores, 180 ao nível do ensino secundário e 25 ao nível do 3º ciclo do ensino básico, o que corresponde a um aumento de 46% relativamente aos resultados conseguidos no ano anterior. No final de 2009 encontravam-se em processo de diagnóstico e encaminhamento, ou a realizar o processo de reconhecimento, validação e certificação de competências no âmbito do CNO dos CTT, cerca de 1 000 trabalhadores.

No total, até ao final de 2009, foram certificados 663 trabalhadores, 225 no secundário (12º ano) e 438 no 3º ciclo do ensino básico (9º ano) – cerca de 4% dos trabalhadores do Grupo aumentaram as suas competências e as suas qualificações formais através do CNO dos CTT.

No quadro de acordos de colaboração e parceria com entidades formadoras acreditadas, o CNO iniciou em 2009 o desenvolvimento de acções de formação modular certificada dirigida a trabalhadores do Grupo CTT, nas áreas das Línguas Estrangeiras e das Tecnologias de Informação e Comunicação. Foram concluídas em 2009 duas acções de formação em Inglês (50 horas), ambas de nível secundário, envolvendo 35 trabalhadores do Grupo. Outras acções estão em curso, prolongando-se em 2010.





Com o objectivo de preparar as **equipas das Operações** (Tratamento e Transportes de Correio) para os desafios da liberalização, da



inovação e da mudança organizacional, desenvolveu-se, ao longo de 2009, o Programa *Para as Operações em Grande Forma*. No âmbito deste Programa, realizaram-se: 20 *workshops*, abrangendo efectivo humano dos Centros Operacionais de Correio (877 participações); o seminário



“Ser líder nas OPE (operações)”, visando antecipar as mudanças decorrentes da liberalização, através do comprometimento das equipas, em torno de um conjunto de valores e de boas práticas (97 chefias operacionais) e dois *Pedipapers* organizacionais que consistiram na realização de 7

jogos e respectiva exploração pedagógica com o objectivo de promover a interiorização dos 7 valores OPE (308 trabalhadores).

Este Programa terá continuidade com novas iniciativas nos domínios da liderança, da mudança organizacional e da formação, mobilizando os valores organizacionais e as qualidades profissionais que os integram e favorecendo a sua transferência para o quotidiano de trabalho das equipas.

Esperam-se resultados em termos de cartas de competências comuns, alinhadas com os sistemas formais de qualificações e, por isso, promotoras de empregabilidade e mobilidade dos trabalhadores.

A empresa manteve a sua participação no **Comité de Diálogo Social Europeu** para o Sector Postal, que reúne representantes dos sindicatos e dos operadores postais da União Europeia. O seu programa de trabalho incluiu temas determinantes para o futuro do sector postal, como a evolução postal, a prevenção de acidentes, a responsabilidade social das empresas, a formação e desenvolvimento de competências e a adaptação das organizações e dos recursos humanos à mudança. Portugal foi incluído no conjunto dos 9 países seleccionados para desenvolverem o projecto Observatório Social Europeu.

Assumindo uma dimensão participativa e interveniente no debate, ao nível europeu, das tendências e factores críticos na evolução das competências dos recursos humanos do sector postal, os CTT empenharam-se, ao longo do ano, na concepção do Projecto *Training Partnership for*

a *Changing Post* e na constituição da parceria para o seu desenvolvimento (PostEurop e Correios de França, Alemanha, Suécia, Portugal, Suíça, Roménia, Hungria, Bulgária e Turquia). Este projecto candidato a financiamento pelo Programa Leonardo da Vinci, terá a duração de 2 anos e tem como objectivos concretos a sinalização e caracterização das profissões e competências críticas na indústria postal europeia, em contexto de liberalização, assim como a disseminação das práticas inovadoras ao nível do desenvolvimento das competências e da formação das lideranças.

### **Carreira**

Os Acordos de Empresa (AE 2008 e AE 2010) estabelecem o objectivo e o conteúdo funcional para cada um dos graus de qualificação e para cada uma das categorias profissionais.

Estão definidos, também, os modelos de progressão e de evolução profissional que se baseiam na introdução dos princípios do mérito e do desempenho na progressão salarial, diferenciando a evolução de acordo com os níveis de desempenho, bem como da requalificação e aumento das competências, com ênfase na contribuição de cada trabalhador para a cadeia de valor e no esforço de desenvolvimento pessoal.

### **Atracção e retenção**

Os CTT têm procurado conduzir a sua actuação no sentido de disporem das pessoas com as competências adequadas e com elevados níveis de motivação. A satisfação no trabalho é uma condição indissociável do aumento da produtividade e garante a sustentabilidade de uma empresa que actua em contexto de concorrência.

Com este posicionamento, a empresa tem pautado a sua actuação pelo desenvolvimento e valorização das competências dos seus trabalhadores.

Em 2009, a empresa procedeu à definição de necessidades de formação com uma matriz mais aprofundada, que permite uma estruturação do Plano de Formação mais identificativa e clarificadora quanto aos objectivos que prossegue.

### **Regalias sociais**

O Instituto de Obras Sociais (IOS) – designação da unidade organizativa que se ocupa das questões sociais – remonta a 1947 e tem por fim a protecção dos beneficiários nos domínios dos cuidados de saúde (prevenção, tratamento e recuperação na doença), das prestações por encargos

familiares aos subscritores da Caixa Geral de Aposentações (CGA) – abono de família para crianças e jovens, bonificação por deficiência, subsídio por frequência de estabelecimento de educação especial, subsídio mensal vitalício, subsídio por assistência a terceira pessoa e subsídio de funeral – e da acção social (apoio nas áreas da saúde mental, toxicodependência, alcoologia, terceira idade, integração social, subsídio de estudos, subsídio de infantário, subsídio de amas, subsídio de aleitação e apoio à carência económica).

O Regulamento de Obras Sociais (ROS) remonta a 1 de Janeiro de 1997 e inclui, entre outros benefícios, protecção à maternidade, em que as consultas e tratamentos de qualquer especialidade, cirurgias e assistência no parto, entre outros, são comparticipadas integralmente; consultas de rastreio aos filhos dos trabalhadores até aos 2 anos; consultas de desenvolvimento até aos 6 anos; e de estomatologia até aos 10 anos de idade; além de outros.

Os trabalhadores das empresas do Grupo usufruem, regra geral, de um seguro de saúde que permite a cobertura dos membros do agregado familiar.

Os benefícios do regulamento aplicam-se aos trabalhadores efectivos no activo, em regime de tempo inteiro, temporário ou a tempo parcial, aposentados, reformados e familiares em certas condições, desde que ao regime tenham aderido.

Tabela 12 – Comparticipações dos Serviços de Saúde

Rubrica	CGA* SNS**
Assistência Ambulatória	80%
Serviços Hospitalares Privados	90%
Situações especiais (apoio à maternidade, infância e portadores de doença renal crónica***)	100%
Comparticipação Medicamentosa	CGA = O beneficiário paga no máximo 25% do PVP SNS = 60% do valor pago pelo Beneficiário

\* CGA – Titulares subscritores da Caixa Geral de Aposentações e filhos com direito a subsídio de abono de família.

\*\* SNS – Titulares subscritores da Segurança Social, filhos e familiares não enquadrados nos CGA.

\*\*\* As despesas de saúde decorrentes de apoio aos doentes renais crónicos ascendeu ao valor de 256,6 mil euros (30 beneficiários).

Em 31 de Dezembro de 2009 existiam 49 026 beneficiários, sendo 23 916 trabalhadores (no activo – 12 135 e Aposentados/Reformados – 11 781) e 25 110 familiares (dos activos – 17 483 e dos Aposentados/Reformados – 7 627).

A rede convencionada era constituída por 9 788 pontos de atendimento distribuídos por 63 especialidades. Em 2009, o número total de actos de serviços de saúde foi superior a 1,6 milhões, repartindo-se por 9 788 prestadores das diversas especialidades. Em relação a 2008, registou-se um decréscimo de 1,55% em termos globais, com base na redução do número de consultas, cirurgias e análises.

### Acção social

A este nível e decorrente da política social, foi dada continuidade ao desenvolvimento de metodologias e práticas sociais a vários níveis de intervenção, mas com maior relevância; a nível do apoio psicossocial, prestação de apoios técnicos / logísticos e apoios económicos, dirigidas à população de beneficiários em situação de maior fragilidade – idosos, crianças e jovens portadores de deficiências ou doenças crónicas.

Esta política foi concretizada pela atribuição de apoios aos beneficiários – tanto na vida activa como aposentados, filhos e outros familiares, desde que com vínculo ao ROS.

Tabela 13 - Áreas de intervenção da IOS

ACTIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2009 (Acção Social)								
Área de Intervenção	Casos em Seguimento			Entrevistas	Contactos Telefónicos	Visitas Domiciliárias / Instituições	Consultorias	Total
	Novos	Anos Anteriores	Total					
Idosos	142	344	486	197	2 537	18		3 238
Acção Social	30	77	104	63	387			557
Saúde Mental Adultos	6	95	101	85	466			652
Saúde Mental Infantil	9	118	127	59	502		71	759
Comportamentos:								
Toxicodependência	0	23	23	65	285		67	440
Alcoologia	6	39	45	104	239	3	19	410
Outras	51	111	162	112	337	5		616
Total	244	807	1 051	685	4 753	26	157	6672

A actividade desenvolvida traduziu-se em 6 672 incidências, decorrentes do acompanhamento prestado a 1 051 casos; implicou a atribuição de apoios económicos no total de 41 450 euros. Foram registados 244 novos casos, sendo que os restantes 807, são de acompanhamento de anos anteriores.

A área de idosos, naturalmente, é a que apresenta mais solicitações, quer em termos de procura de serviços de forma continuada, como em termos de apoios económicos, principalmente para atribuição de complementos no pagamento dos lares ou internamentos em Instituições de Saúde e Psiquiatria.

Foi prestado apoio a 486 beneficiários idosos, sendo que para 26% foi a 1ª vez que recorreu. Este apoio implicou 2 537 contactos telefónicos e 18 visitas ao domicílio ou instituições.

Foi garantido o pagamento do sistema de tele-assistência a 23 idosos, prestada pela Cruz Vermelha Portuguesa e considerada uma boa resposta para minorar o isolamento desta população.

Para a população idosa reverteu a maioria (55,92%) dos apoios económicos atribuídos, destinados ao pagamento de lares (23 180 €).

Assumiu, de igual modo, particular atenção o acompanhamento prestado a crianças e jovens, com doenças crónicas ou portadoras de deficiência grave.

A este nível, o apoio incidiu na atribuição de subsídios de complementaridade das prestações familiares e apoio económico para aquisição de equipamentos de ajuda para a promoção da inclusão e melhoria da qualidade de vida.

Com o objectivo de potenciar os recursos existentes e desenvolver novas formas de promoção de qualidade de vida que não se esgotam no apoio económico, foram estabelecidas parcerias com entidades diversas (IPSS, ARS, Misericórdias).

Foi prestado acompanhamento social, psicológico e médico aos trabalhadores(as) vítimas de assaltos com violência ocorridos a nível das estações de correio.

Foi ainda dada continuidade ao programa de redução do absentismo (PRA). A intervenção das assistentes sociais focalizou-se na realização de entrevistas aos trabalhadores envolvidos com o objectivo de identificar e actuar a nível das causas diagnosticadas e motivadoras do absentismo.

## **Saúde no trabalho**

Os CTT, enquanto empresa pioneira na implementação de Serviços de Saúde no Trabalho e com boas práticas nesta matéria, assumiu a sua responsabilidade como empregador, promovendo e garantindo a acessibilidade de todos os trabalhadores, qualquer que seja o vínculo laboral, à realização de exames de saúde no trabalho, de acordo com os normativos vigentes.

Esta política tem como objectivo promover a saúde dos trabalhadores, a prevenção de riscos ocupacionais e garantir locais de trabalho saudáveis.

Foi dado cumprimento à implementação das prescrições médicas, preventivas da exposição dos trabalhadores a riscos inerentes à actividade desenvolvida.

Em 2009 foram efectuados 8 038 exames de saúde , envolvendo um custo de 1,04 M.€.

## **SOS Vida Saudável**

Os CTT, em colaboração com a PT-ACS, seu prestador de serviços, lançaram o projecto “**SOS Vida Saudável**” que incluiu diferentes tipos de rastreios e deu oportunidade a mais de mil trabalhadores avaliarem o seu estado de saúde.

As doenças cardiovasculares são a principal causa de morte em Portugal, já que 2 em cada 3 adultos têm colesterol elevado e 89% dos hipertensos não estão controlados.

Em Portugal, mais de 500 mil pessoas padecem da diabetes. Os níveis elevados de glicose no sangue por tempo prolongado acabam por causar sérios problemas nos olhos, nervos, rins, coração e pés.

O rastreio cardiovascular realizado em Lisboa e que incluiu a medição dos níveis de açúcar, colesterol e tensão arterial abrangeu 583 trabalhadores de diversos edifícios que efectuaram o seu exame de avaliação. No Porto e em Coimbra, 130 trabalhadores realizaram igual avaliação.

Na avaliação da obesidade, (em Portugal mais de 40% da população adulta regista excesso de peso ou obesidade) que avalia o peso, perímetro abdominal e medição dos índices de massa corporal e massa gorda, 306 trabalhadores - Lisboa (217), Porto (55) e Coimbra (34) - tiveram a oportunidade de conhecer os seus índices e assim serem aconselhados a adoptar estilos de vida mais saudáveis.

A memória e as suas alterações apresentam-se hoje como um problema complexo e sério para os sujeitos e para as empresas. Os problemas de memória surgem cada vez mais na população activa. Na função cognitiva, avaliação dos vários tipos de memória, 39 trabalhadores de Lisboa aderiram a esta iniciativa. Relativamente à avaliação do nível de stress (reação a diversas situações do dia-a-dia), participaram 38 trabalhadores de Lisboa.

Tabela 14 – Rastreios de saúde no local de trabalho

Local/ Rastreio	Obesidade	Cardiovascular	Stress	Memória	Total	%
Cabo Ruivo (Maio)		92			92	8%
Cabo Ruivo (1)	40	102			142	13%
Porto	55	65			120	11%
Coimbra	34	65			99	9%
Cabo Ruivo (2)	40	90			130	12%
S. José	47	114			161	15%
Conde Redondo	54	90			144	13%
Praça D. Luís		95		39	134	12%
Cabo Ruivo (3)	36		38		74	7%
Total	306	713	38	39	1 096	100%

É intenção dos CTT dar continuidade a estas iniciativas em 2010.

### **Apoio a organizações de trabalhadores**

Os CTT apoiam também organizações de trabalhadores que promovem a ocupação de tempos livres para os associados e respectivas famílias. O Centro de Desporto, Cultura e Recreio (CDCR) do Pessoal dos CTT, tem mais de 60 anos de existência e cerca de 11 mil associados, entre pessoal no activo e aposentado ou reformado. A empresa, para além do apoio logístico, tem suportado cerca de 80% dos seus encargos correntes.

Os CTT prestam igualmente apoios materiais a outras instituições parassociais, nomeadamente, na cedência de instalações para a sede desenvolvimento das actividades associativas. Entre elas, estão a CDA - Casa do Aposentado dos Correios e das Telecomunicações, a ANAP – Associação Nacional dos Aposentados dos Correios e Telecomunicações de Portugal, a Associação Nacional de Chefes de Estação e a Liga dos Amigos do antigo Museu dos CTT. Pela história associada à das

comunicações, não apenas as veiculadas por via postal, merece destaque o “Porvir da Família Telégrafo Postal”, um arcano das instituições assistenciais mutualistas (lutuosa), fundada nos tempos da 1ª República, actualmente com cerca de 16 500 sócios.

### **Prevenção e Segurança**

Foram visitados 306 locais de trabalho pelo prestador externo de Serviços de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho e 133 locais de trabalho pela equipa interna de Higiene Segurança e Ergonomia, com o objectivo de se verificarem condições de trabalho, estado de resolução de não conformidades reportadas, outras eventuais situações de risco para os trabalhadores e efectuar acções de sensibilização em local.

Registam-se melhorias importantes nas condições de trabalho da maioria dos estabelecimentos, nomeadamente em relação às situações de conformidade à legislação ou que dependem da gestão local.

A registar, nos estabelecimentos que apresentam situações mais críticas, um esforço significativo de investimento na sua remodelação ou reinstalação.

Efectuou-se o tratamento estatístico de todos os acidentes laborais ocorridos em 2009 na empresa-mãe, tendo-se registado 838 acidentes laborais (menos 5% que em 2008), que resultaram num total de 21 702 dias de Incapacidade Temporária Absoluta (ITA) - menos 12% que em 2008. As empresas do Grupo registaram 164 acidentes e 3 288 dias perdidos.

Do total de acidentes, um em motociclo (embate com um veículo pesado) originou a morte de um trabalhador da distribuição e 29 tiveram incidências graves para os trabalhadores; foram todos analisados com vista à identificação das causas e medidas de prevenção.

Os acidentes laborais de viação em giro motorizado de duas rodas continuam a representar 32% do total da sinistralidade laboral da empresa (na sua maioria despistes sem a intervenção de terceiros), a tipologia mais frequente, seguidos de quedas, movimentos em falso e de esforços resultantes de manipulação de cargas. Embora se registe melhoria face a anos anteriores, a situação continua a merecer a maior atenção de todos os intervenientes para a implementação de medidas que minimizem o risco.



A ocorrência de acidentes/lesões<sup>d</sup> (594) com incapacidade temporária absoluta, que reflecte uma taxa normalizada de incidência de lesões de 5,47 (*standard GRI – correspondente a 100 trabalhadores equivalentes a tempo inteiro*), menos 8,2% que em 2008 com uma consequente redução em 12% (2 940 dias) no número total de dias perdidos de ausência por acidente (21 702 *versus* 24 642 em 2008), corresponde a uma taxa de dias perdidos de 200 (*standard GRI*). Esta abrange todos os dias do ano, incluindo fins-de-semana e feriados e são contabilizados a partir do dia seguinte ao acidente. A média de dias de ausência por acidente revela um decréscimo de dois dias em relação a 2007 (36,53 contra 38,28), traduzindo a diminuição da gravidade dos acidentes ocorridos ao longo do ano.

Os resultados positivos no âmbito da sinistralidade devem-se essencialmente a várias medidas preventivas, com especial destaque para o esforço das equipas que participam nas acções de formação e sensibilização e o empenho da gestão de topo que analisa, regular e periodicamente os indicadores de sinistralidade laboral e rodoviária. A metodologia de análise e prevenção dos acidentes de trabalho é cada vez mais rigorosa e abrangente servindo o objectivo de identificação de necessidades de prevenção e simultaneamente o de sensibilização dos trabalhadores e da gestão, pois este factor representa 14% do absentismo global.

As acções desenvolvidas no âmbito da Segurança Higiene e Saúde no Trabalho, envolveram várias reuniões ao longo do ano com a gestão de topo dos CTT e foram analisados os principais indicadores relativos à sinistralidade rodoviária e laboral, assim como em relação à medicina do trabalho, sendo que os dados relativos aos acidentes evidenciam uma melhoria significativa e sustentada nos últimos anos.

Para salvaguarda dos aspectos de Ergonomia, Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho (HSE) acompanharam-se e emitiram-se pareceres para a aquisição de viaturas pesadas, selecção de novos motociclos para a distribuição e novos equipamentos de apoio à distribuição.

Produziram-se 13 *newsletters* com informação precisa e pertinente sobre aspectos que o trabalhador-cidadão negligencia. Os temas foram de âmbitos variados, como a higiene no trabalho (e.g. ambiente térmico), a saúde em geral (e.g. obesidade, prática desportiva, alimentação e hipoglicémia) e a segurança/acidentes no trabalho (e.g. quedas de escada e acidentes rodoviários e sismos).

---

<sup>d</sup> Nesta contabilização são incluídas todas as lesões com ausências iguais ou superiores a um dia, desde que sejam participadas como acidente.

Foram qualificadas pelo Centro Nacional de Prevenção Contra os Riscos Profissionais, 3 doenças ocupacionais do foro músculo-esquelético, de trabalhadores do atendimento e da distribuição.

- Publicação de 13 *newsletters* sobre segurança e prevenção de acidentes, condições de trabalho e saúde.
- Informação mensal sobre os acidentes laborais das áreas operacionais da distribuição e atendimento.
- Melhoria de alguns equipamentos de trabalho da distribuição, nomeadamente malas e carro de apoio à distribuição.
- Reuniões periódicas com a gestão de topo para a discussão dos principais indicadores de sinistralidade e análise de acções a desenvolver.
- Realização de 260 acções de sensibilização, em local, para a prevenção da sinistralidade no trabalho e de outros riscos associados às actividades de cada área.
- Formação de 306 RPI das áreas operacionais de distribuição e atendimento no âmbito da estrutura de primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação de trabalhadores.
- 57 acções de formação (1 164 horas) para a introdução da componente da eco-condução em motociclos, ligeiros e pesados, que permite ao condutor poupar o veículo, reduzir o consumo de combustível e as emissões de CO2.
- Análise de acidentes de trabalho graves (29 acidentes) com vista à identificação de causas e medidas de prevenção a aplicar.
- Implementação do uso de colete de alta visibilidade nos trabalhadores dos COC que efectuem operações de cargas e descargas e que circulam na zona de manobra dos veículos pesados.

Em 2009 os trabalhadores foram consultados sobre diversas questões de higiene, segurança e ergonomia, nomeadamente as medidas de avaliação, prevenção e protecção dos trabalhadores e a formação e informação veiculada pela empresa.

As respostas abrangeram um total de 9 848 trabalhadores (79%), correspondentes a 76% dos estabelecimentos/serviços. Os itens com melhor classificação referem-se à informação sobre HSE difundida pela empresa, bem como às medidas preventivas adoptadas pelos CTT no combate à propagação da Gripe A. As principais necessidades referidas dizem respeito ao programa e organização da formação no domínio da HSE, em sala e em local e às condições de trabalho. De salientar que 85% das respostas se situam entre as classificações de muito bom, bom e suficiente.

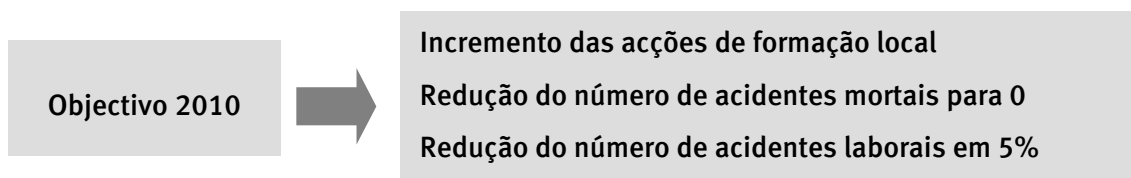
No âmbito da POSTEUROP manteve-se a participação no grupo de trabalho de Saúde Ocupacional do Comité de Responsabilidade Social, havendo a destacar a realização da 6ª reunião em Paris sob a égide dos Correios Franceses durante a qual os CTT foram reeleitos para o cargo de vice-presidente do grupo de trabalho.

Em resultado da determinação proveniente da OMS e, posteriormente, secundada pela DGS, da passagem ao nível máximo de risco de pandemia pelo vírus da gripe A – H1N1, desenvolveu-se um

conjunto de actividades destinadas a evitar *clusters* entre os trabalhadores. Para obter tal desiderato houve uma permanente articulação com a autoridade nacional de saúde pública e reuniões com diversos delegados saúde, um pouco por todo o país, de forma a adequar as medidas preventivas às características próprias de cada local de trabalho.

Elaborou-se o plano de contingência do Grupo CTT, criaram-se procedimentos de actuação perante casos confirmados ou suspeitos de Gripe A entre trabalhadores e prestadores de serviços e elaboraram-se várias peças com o objectivo de esclarecer todos aqueles que directa ou indirectamente colaboram com o Grupo.

Às empresas prestadoras de serviços de limpeza, de segurança das portarias e de fornecimento de refeições foi exigido o cumprimento de regras destinadas a salvaguardar a saúde dos trabalhadores. Por idênticas razões foram também adquiridos produtos desinfectantes (gel e toalhetes) adequados a cada tipo de actividade e preventivos (máscaras e luvas). Cerca de 1 000 trabalhadores identificados pelo Grupo CTT como essenciais num eventual contexto de elevado absentismo tiveram acesso à vacina da Gripe A.



#### 2.6.4 Reporting social

A empresa orienta os seus actos pelo respeito, garantias e direitos consignados na Declaração Universal dos Direitos do Homem da Organização das Nações Unidas, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, na Constituição da República Portuguesa e na Lei, em particular na legislação laboral.

Neste sentido, promove valores e práticas de acordo com as orientações estratégicas para o Sector Empresarial do Estado e com os princípios orientadores do compromisso com a gestão dos CTT (Código de Ética, Política de Qualidade do Grupo CTT, Carta de Higiene, Segurança e Ergonomia no Trabalho, Política Ambiental, Carta de Valores e Qualidades Profissionais, disposições nos Acordos de Empresa orientadas para a promoção da igualdade de oportunidades, etc).

Em matéria de políticas de recursos humanos orientadas para promoção da igualdade, são de salientar:

- Tendo em vista o equilíbrio entre os dois sexos, a empresa assumiu o compromisso, em sede de Acordo de Empresa, de desenvolver políticas que visem à igualdade de oportunidades nas admissões, carreira profissional, promoções e formação profissional, tomando em especial consideração as situações relativas a trabalhadoras grávidas e a trabalhadores com filhos menores de 12 anos, com deficiência ou doença crónica.
- O aumento do número das mulheres em funções dirigentes, sendo que dos 27 responsáveis dependentes do Conselho de Administração tem-se:
  - 8 com menos de 40 anos de idade, correspondente a 30%; desses, 4 até 35 anos; no início do mandato eram apenas 3 os que tinham menos de 40 anos;
  - 13 são mulheres, correspondente a 48%; no início do mandato eram apenas 3.
- No âmbito da igualdade de oportunidades, realizou-se um *benchmark* da legislação em contexto europeu e junto dos *peers*, de acções e medidas relativas ao assédio moral e sexual em contexto laboral. Este fenómeno, aparentemente invisível, tem sido identificado em diversas organizações e países, sendo neste momento um tema na ordem do dia das empresas que procuram ter um papel mais consciente e transparente na defesa dos direitos humanos, da igualdade de oportunidades e da não discriminação.

Os CTT têm disposições que proíbem comportamentos configurados como de assédio e um órgão interno identificado como o “canal” de recepção e tratamento de quaisquer ocorrências não conformes às regras vigentes, nomeadamente violações ao Código de Ética. Equacionam a possibilidade de introduzir medidas de reforço claras, de modo a que os seus trabalhadores sintam que estão assegurados os mecanismos de identificação, combate e eliminação do fenómeno dentro da empresa.

- A empresa tem vindo a apoiar políticas de criação de emprego para pessoas com deficiência e a introduzir medidas de apoio aos trabalhadores que por motivos de saúde apresentam algumas restrições (parciais ou totais) ao exercício das suas funções. No caso dos efectivos em situação de grande doença (53 casos), mesmo número que em 2008. No que se refere aos trabalhadores portadores de deficiência ou com incapacidade permanente, estes perfazem o número de 162 (52% do género feminino) e 33 respectivamente.

- A empresa tem procurado introduzir medidas de adequação dos postos de trabalho em termos funcionais e organizativos, para que cada trabalhador possa contribuir de forma produtiva e inclusiva, de acordo com as respectivas restrições, para o normal desempenho das suas funções. Nesse sentido, foi efectuada a avaliação das funções das operações de tratamento de correio, a fim de participar na promoção da empregabilidade das pessoas com deficiência auditiva, tendo sido contratados, a termo certo, dois jovens com deficiência auditiva, no centro operacional de correio do sul (Cabo Ruivo, Lisboa).

Realizou-se em 2009 um levantamento de todas os trabalhadores por graus de deficiência ou incapacidade, para que se possa definir uma adequação destes trabalhadores às funções que exercem ou poderão exercer, de modo a criar condições e garantias de utilidade e satisfação no trabalho para o próprio e para a empresa.

- Reformulou-se o protocolo com a CERCI de Lisboa para apoio à integração sócio- profissional de pessoas com deficiência, proporcionando experiências laborais em 14 jovens adultos portadores de deficiência mental, no quadro da prestação de serviços, também no centro operacional de correio do sul e um jovem no apoio administrativo.
- O número de trabalhadores estrangeiros que presta serviço na empresa é de 53.
- A empresa desenvolveu uma acção para conceber e implementar um plano para a igualdade de género nos CTT, que inclui a análise de indicadores e actualização de necessidades, em matéria de conciliação da vida familiar com a vida profissional; aprofundamento do mesmo em relação à igualdade de género; desenvolvimento de competências internas, para o acompanhamento de questões na matéria; intercâmbio com outros operadores postais europeus; sessões de sensibilização, informação e debate para actores chave; grupos piloto na experimentação de novas práticas de organização do tempo de trabalho.

Tabela 15 – Trabalhadores por género (%)

<b>Trabalhadores</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Feminino	34,6	34,2
Masculino	65,4	65,8

No que diz respeito à caracterização dos trabalhadores por faixa etária, o intervalo de idade dos 30 aos 50 anos é o que apresenta maior concentração, tanto do género feminino, como masculino, com maior incidência para os homens (idade média global da empresa – 42 anos).

Tabela 16 - Distribuição dos trabalhadores por género e faixa etária

Género		2008	2009
Masculino	<30 anos	759	658
	De 30 a 50 anos	5 872	5 742
	>50 anos	1 980	2 096
Feminino	<30 anos	480	371
	De 30 a 50 anos	2 708	2 615
	>50 anos	1 371	1 425

Pela figura seguinte verifica-se que a maioria dos trabalhadores se insere na função de distribuição, sendo a maioria do género masculino. A segunda maior categoria é a do atendimento em que a tendência se inverte, pois são as mulheres que habitualmente desempenham este tipo de função.

Na categoria de quadros superiores, verifica-se que peso das mulheres quase duplica o dos homens. As mulheres estão mais representadas, em termos relativos, nos níveis de qualificação mais elevados. No entanto, com base na Tabela 17, verifica-se que os cargos de chefia são ocupados maioritariamente por homens, embora numa participação coerente com a distribuição do efectivo por género.

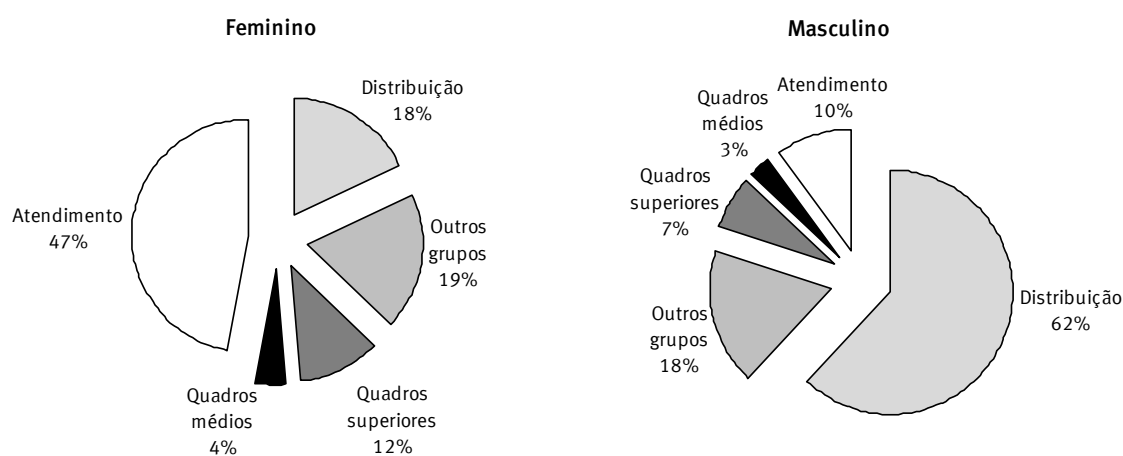


Figura 14- Distribuição dos trabalhadores por género e categoria profissional

Nesta matéria, observa-se, no entanto, uma alteração nos últimos dois anos. Apesar de os responsáveis pelos órgãos de chefia serem predominantemente homens - no caso do Conselho de Administração são todos do sexo masculino - constata-se que, ao nível das 1<sup>as</sup> linhas, houve um aumento do peso e do número de mulheres. A nível de 2<sup>as</sup> linhas tem-se a mesma tendência, embora com diferenças menos sensíveis.

Tabela 17 - Chefias por género

Anos		2008	2009
Homens	Gestão de Topo	100%	100%
	1 <sup>a</sup> Linha	69,6%	56,7%
	2 <sup>a</sup> Linha	63,0%	60,7%
Mulheres	Gestão de Topo	0%	0%
	1 <sup>a</sup> Linha	30,4%	43,3%
	2 <sup>a</sup> Linha	37,0%	39,3%

De acordo com os princípios da legislação laboral não existe qualquer diferença na atribuição do salário base para homens e mulheres. No entanto, ao longo da carreira profissional, por motivos vários, historicamente ocorrem diferenças salariais desfavoráveis ao género feminino, como se pode observar na tabela abaixo. A diferença mais significativa ocorre no salário médio dos quadros superiores femininos (maioritário neste grupo), inferior em 29% ao dos masculinos.

A diferença resulta fundamentalmente do facto de as mulheres estarem predominantemente em áreas de responsabilidade de criação mais recente, e ao nível de topo, por uma menor experiência acumulada no sector postal, além de que a compensação é função da responsabilidade atribuída e dos resultados alcançados.

Tabela 18 – Rácio de salários de homens e mulheres por categorias

Grupo profissional	Média vencimentos Mulheres €	Média vencimentos Homens €	Rácio M/F
Quadros superiores	2 035,53	2 628,73	1,29
Quadros médios	1 419,68	1 438,78	1,01
Atendimento	1 032,39	1 102,83	1,07
Distribuição	741,7	828,89	1,12
Outros	1 000,45	987,48	0,99

### 3 Relação com o ambiente

#### 3.1 Política de gestão ambiental

Os CTT têm por actividade principal assegurar o estabelecimento, gestão e exploração das infra-estruturas e do serviço público de correios, a prestação de serviços de recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos, mercadorias e outros envios postais de âmbito nacional e internacional, a prestação de serviços da sociedade de informação, redes e serviços de comunicações electrónicas e a prestação de serviços financeiros.

A actividade dos CTT é de natureza essencialmente não-industrial, sendo relativamente reduzida a incorporação de *inputs* materiais (matérias-primas e consumos intermédios) nos seus processos de fornecimento. A sua pegada ecológica directa é, por conseguinte, limitada. Uma análise comparativa empírica permite estimar que o peso dos impactes ambientais da actividade dos CTT é, em termos relativos, bastante inferior ao contributo da empresa para geração de valor no tecido económico e social nacional.

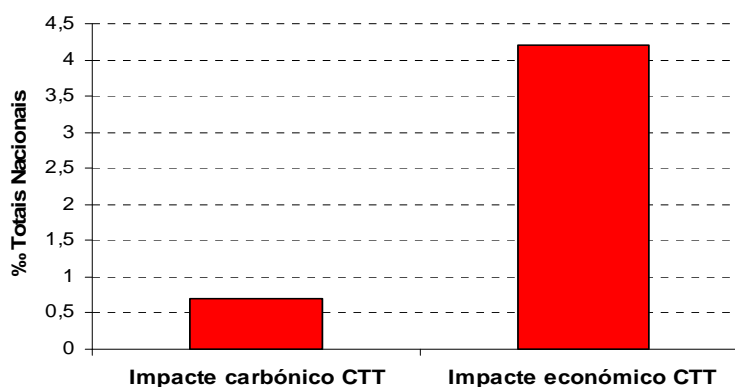


Figura 15 - Contribuição dos CTT a nível nacional



A Política Ambiental para o Grupo CTT, aprovada no final de 2007, constitui um referencial para a actividade da empresa. Os CTT assumem a componente ambiental como parte integrante da sua estratégia e prática de negócio, servindo como enquadramento para todas as acções a desenvolver na organização.

Apresenta como prioridades da empresa em matéria de ambiente, a monitorização sistemática dos aspectos e impactes ambientais da actividade postal, a racionalização de consumos, a promoção da reciclagem, o aumento da eficiência energética e a formação e divulgação ambiental.

No estudo de envolvimento com *stakeholders* concluído em 2009, foi analisada a relevância de vários critérios sociais, ambientais e económicos para os 9 grupos de partes interessadas consideradas: clientes, fornecedores, concorrentes, trabalhadores, media, entidades oficiais, accionista, comunidade e parceiros. Este exercício fundamenta e determina as prioridades de actuação da empresa, nomeadamente em termos ambientais. A este nível, foram analisados três temas: alterações climáticas, biodiversidade e racionalização de consumos, sendo as alterações climáticas o único tema considerado relevante (mas não crítico). O mesmo estudo revelou que 61% dos *stakeholders* consultados consideram que os CTT são uma empresa ambientalmente responsável e que o nível médio de performance ambiental percebido é superior ao nível de relevância atribuído pelas ditas partes interessadas, em especial no caso das alterações climáticas.

Efectuou-se em 2009 um estudo sobre "Responsabilidade Social das organizações na perspectiva dos trabalhadores dos CTT", onde foram avaliadas as dimensões: satisfação no trabalho, vinculação organizacional, imagem da empresa e percepção da RS. Foi ainda ensaiada a pesquisa de relações entre as práticas RS e as atitudes face àquelas dimensões.

Concluiu-se que a percepção da implementação de práticas ambientais por parte da empresa é a menos favorável no contexto das três dimensões da sustentabilidade, o que revela o longo caminho ainda a percorrer. Pela positiva, destaca-se o apreço às acções que visam reduzir a poluição, e pela negativa, a falta de apoio a projectos de protecção/conservação da natureza. Esta percepção é bastante mais favorável nas áreas administrativas do que nas operacionais o que pode traduzir falta de informação em certos segmentos da população. O estudo concluiu que, em termos gerais, quanto maior a percepção do envolvimento da empresa nas questões de responsabilidade social, maior a satisfação reportada pelos trabalhadores, embora as práticas dirigidas à comunidade e ao ambiente sejam as menos significativas em termos de vinculação (sentimento de pertença).

### 3.1.1 Análise de impactos ambientais dos produtos e serviços produzidos pela empresa

Os impactes do sector postal no ambiente estão principalmente relacionados com as suas actividades operacionais.

A cadeia típica da actividade postal nos CTT inicia-se com o atendimento (aceitação e recolha da correspondência e encomendas), ao que se segue o tratamento e encaminhamento e termina com a sua distribuição ou disponibilização para entrega aos clientes destinatários. Ligando entre si essas etapas, o transporte é assegurado por uma extensa frota que estabelece a ligação física entre os vários pontos da cadeia.

Da análise dos impactes ambientais da actividade do Grupo CTT, salientam-se os mais significativos, que advêm essencialmente de:

- depleção de recursos energéticos de origem fóssil através do consumo de carburantes e de electricidade;
- alterações climáticas e depleção da camada do ozono, decorrentes da emissão de gases com efeito de estufa e outros poluentes atmosféricos produzidos pela actividade;
- impactes essencialmente indirectos associados ao consumo de recursos naturais (principalmente de papel);
- produção de resíduos nos edifícios;
- emissão de ruído.

A análise destas variáveis ambientais será abordada no título de *reporting* ambiental (3.2).

### 3.1.2 Definição de standards ambientais para fornecedores e parceiros

#### Política de Compras ecológicas

O posicionamento dos CTT nesta matéria decorre das orientações do accionista, consignadas na resolução do Conselho de Ministros (RCM) nº 70/2008, que remete para a RCM nº 65/2008. Nesta última RCM está patente o papel que a contratação pública pode assumir no âmbito da "Estratégia de Desenvolvimento Sustentável da União Europeia", com a inclusão de critérios ambientais nos contratos públicos. No caso dos CTT, essas orientações materializam-se em objectivos ambientais, aplicáveis a todos os processos que necessitem de elaboração de caderno de encargos.

Neste sentido, são calculados semestralmente os dois índices que se seguem, que reflectem a extensão da introdução dos referidos critérios ambientais nos processos de compras. Em 2009 a meta fixada para os respectivos indicadores foi de 30%, devendo subir para 50% em 2010; nos dois casos foram superados os objectivos, tendo o grau de realização mais do que duplicado face a 2008.

- ICPEco1 (Número de procedimentos pré-contratuais com critérios ambientais) x 100 / (Número total de procedimentos pré-contratuais) = 35,4%
- ICPEco2 = (Valor dos contratos com critérios ambientais)\*100/(Valor total dos contratos celebrados) = 84,6%

Importa referir que dos 830 processos de compra concluídos com adjudicação, existem alguns em que os critérios ambientais não têm aplicação, tais como as renegociações de contratos e os processos de baixo valor comercial e pequenas quantidades (normalmente compras pontuais para satisfazer pedidos urgentes).

### 3.1.3 Identificação de objectivos/metasp ambientais

Os CTT adoptam compromissos claros em matéria de desempenho ambiental, associados à melhoria contínua do seu sistema de *reporting*, à implementação gradual de sistemas estruturados de gestão ambiental, à elevação de performances nas vertentes da eficiência energética da frota automóvel e do parque imobiliário, da redução de emissões, da gestão de resíduos e da redução de consumos.

Dos objectivos estabelecidos para 2009, ao nível dos sistemas de gestão, eficiência energética, gestão de consumíveis, gestão de resíduos, alterações climáticas e biodiversidade, foram atingidos os seguintes:

- obtenção das certificações integradas em ambiente e qualidade para os dois maiores centros operacionais de correio (Lisboa e Porto) e para a totalidade do negócio Expresso;
- Implementação do plano de racionalização energética em Cabo Ruivo e para a totalidade da frota operacional;
- Consolidação da metodologia de contabilização de consumos eléctricos;
- Redução do consumo de energia eléctrica em cerca de 3%;

- Redução do consumo de combustíveis em 1%, ligeiramente abaixo do objectivo;
- Redução do consumo de papel em 11%;
- Melhoria da metodologia de contabilização de consumíveis;
- Cumprimento das metas de compras ecológicas;
- Alargamento dos sistemas de gestão de resíduos aos principais edifícios de serviços do país;
- Melhoria da quantificação e *reporting* dos resíduos produzidos;
- Aumento da taxa de valorização dos resíduos em 33%;
- Implementação do estudo de reposicionamento estratégico das emissões filatélicas em temáticas relacionadas com a conservação da biodiversidade;
- Redução das emissões de CO<sub>2</sub>, expressas em indicadores normalizados, cerca de 2 % no caso do consumo de combustíveis por Km e de 4% electricidade por m<sup>2</sup>;
- Participação nos programas GHG *Reduction Programme* da PostEurop e de gestão carbónica do IPC – *International Post Corporation* – (EMMS - *Environmental Measurement and Monitoring System*).

Encontram-se em curso os seguintes compromissos:

- Introdução de veículos alternativos;
- Lançamento de produto verde.

As metas genéricas encontram-se mencionadas no capítulo 5 deste Relatório, são válidas para todas as empresas do Grupo e estão transpostas para os sistemas de gestão existentes.

#### **3.1.4 Certificação ambiental segundo as normas internacionais**

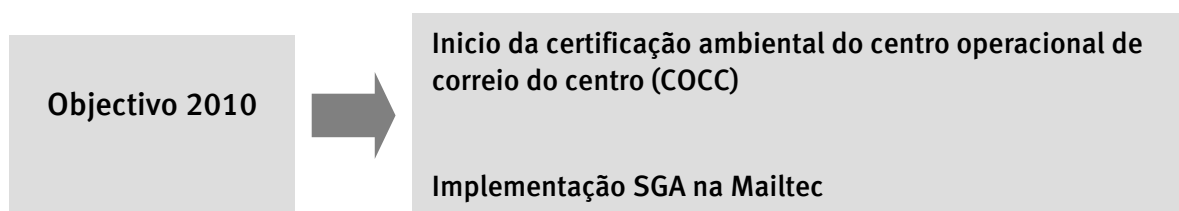
Sendo a responsabilidade social uma preocupação central na vida das empresas, a redução da pegada de carbono e a preservação dos recursos do planeta implicam um envolvimento individual e colectivo que, não só garante o futuro das gerações vindouras, como também a sustentabilidade do negócio, assente na redução de custos desnecessários, que se repercutem na qualidade de vida e na segurança de todos os trabalhadores. A promoção das boas práticas da indústria, maior eficiência dos activos disponíveis, redução do risco de acidentes no trabalho, organização de planos de emergência, entre muitas outras medidas, são hoje prioridades assumidas pelo Grupo,

consignadas no compromisso de expansão dos Sistema de Gestão Integrados, de acordo com os referenciais normativos de qualidade, ambiente e de segurança.

Os Sistemas de Gestão Ambiental permitem a identificação e avaliação dos impactes ambientais associados à actividade e a consequente monitorização de consumos, da emissão de poluentes e da produção de resíduos. Com a implementação e melhoria contínua destes sistemas está-se a contribuir para alcançar as metas ambientais anuais, referidas neste relatório.

Em 2009, os CTT obtiveram a certificação ambiental das duas maiores unidades operacionais do país, o Centro Operacional de Correios do Norte (COC-N) e o Centro Operacional de Correios do Sul (COC-S), de acordo com a Norma NP EN ISO 14001:2004, integrada com a certificação pelo referencial NP EN ISO 9001:2008 da totalidade do COC-N e da área dos Transportes do COC-S. O alargamento da implementação de sistemas de gestão ambiental está a ser iniciado para o terceiro maior centro operacional de correio, localizado em Coimbra, onde pela primeira vez a empresa concorre para a certificação pelo triplo referencial, qualidade, ambiente e segurança.

A CTT Expresso, empresa certificada em Qualidade pela norma ISO9001:2000 desde 2004, alcançou em Abril de 2009 a certificação em Ambiente (ISO 14001:2004) e SHST – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (OHSAS 18001:2007). Também a EAD manteve a certificação ambiental segundo o referencial ISO 14001:2004.



## 3.2 Monitorização do atingimento das metas estabelecidas e análise das tendências de evolução/reporting ambiental

### 3.2.1 CTT (empresa-mãe)

#### Energia

O consumo de electricidade da rede pública pelos CTT, em 2009, foi de 45 486 632 kWh, correspondendo a 163 751,88 GJ<sup>e</sup>. Este ano, pela primeira vez, são apresentados os valores recolhidos da fonte (leituras dos contadores), expressos em unidades físicas (kWh), resultantes das melhorias atingidas ao nível da metodologia de contabilização dos consumos de electricidade relativamente ao parque edificado CTT. Neste sentido, são apresentados, na tabela abaixo, os consumos em GJ para o biénio 2008 e 2009, não sendo possível a análise para um período de três anos, à semelhança do efectuado em relatórios anteriores. Abandona-se assim o cálculo por estimativa, obtido a partir dos custos - os novos valores, mais rigorosos, são inferiores aos anteriores, que incorporavam uma componente de custos fixos dos contratos de fornecimento.

Em 2009, a frota CTT <sup>f</sup>registou um consumo total de combustíveis de 5 710 067,00 litros, equivalente ao consumo de 210 508,22 GJ<sup>g</sup>. No caso do transporte aéreo de mercadorias e em viagens de negócio, foram também contabilizadas as emissões.

Registou-se um consumo de gás natural, a nível nacional, de 267 246m<sup>3</sup>, equivalente a 8 979,47GJ<sup>h</sup>, no ano de 2009.

Tabela 19 – Consumo de Energia

GJ	2007	2008	2009	Δ% 08/09
Consumo total de Electricidade	n.d.	168 849,21	163 751,88	-3,0
Consumo total de Combustíveis	212 661,96	212 281,51	210 508,22	-0,8
Consumo total de Gás Natural	7 879,10	8 376,40	8 979,47	7,2
<b>TOTAL</b>	n.d.	389 507,12	383 239,57	-1,6

<sup>e</sup> Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO<sub>2</sub> para Indirect CO<sub>2</sub> Emissions from the Consumption of Purchased Electricity, Heat and/ or Steam* vs. 2.0 através dos factores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

<sup>f</sup> Não inclui viaturas subcontratadas; estas serão incorporadas em futuros relatórios

<sup>g</sup> Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO<sub>2</sub> para Emissions from Mobile Source* vs. 2.0 através dos factores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para os vários combustíveis utilizados pela frota e nos respectivos consumos

<sup>h</sup> Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO<sub>2</sub> para Direct Emissions from Stationary Combustion* da GHG *Protocol Initiative* vs. 2.0 através dos factores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

**Objectivo 2010**



**Desenvolvimento de aplicação informática para a gestão de consumos**  
**Redução do consumo de energia eléctrica em 2% (indicadores normalizados)**  
**Redução do consumo de combustíveis em 2%**

A redução de consumo de electricidade verificada, 3%, corresponde a 5 097,33 GJ e reflecte o resultado das medidas de racionalização de energia apresentadas a seguir.

Em 2009, foi feita a caracterização e identificação do parque imobiliário operado pelos CTT, com vista à realização de auditorias energéticas a todos os edifícios próprios (seleccionados os 48 maiores, a intervencionar nos próximos dois anos), a nível nacional, com área superior a 1000m<sup>2</sup>, à implementação de medidas de racionalização de consumos de energia nos edifícios e, à obtenção da sua certificação energética e de qualidade do ar interior, no âmbito do Sistema de Certificação Energética.

Nos centros operacionais de correio, que constituem as áreas mais impactantes a nível ambiental de toda a actividade dos CTT, foram postas em prática, em 2009, várias medidas de promoção da eficiência energética e de redução de consumos, de que se destacam as seguintes:

- Implementação de acções do Plano de Racionalização dos Consumos de Energia para Cabo Ruivo, decorrente da auditoria energética ao complexo, nomeadamente a redução da carga base da zona administrativa e substituição do sistema de iluminação em algumas áreas do complexo, resultando numa redução estimada nos consumos totais do complexo de 5,8%;
- Obras de remodelação completa da central térmica do Centro Operacional de Correio do Sul, localizado em Lisboa, que irão trazer benefícios ao nível dos consumos energéticos, dado utilizar uma tecnologia mais avançada e muito mais eficiente que o sistema anterior. Estima-se que, com a entrada em funcionamento do novo sistema de climatização do complexo, o consumo energético deste se venha a reduzir em cerca de 8,4%.

Em 2009 foram iniciadas as obras de implantação do novo Centro Operacional de Correio do Norte, em função actualmente nas Devesas (Gaia), cujas operações serão transferidas para as novas instalações (zona Industrial da Maia). O novo centro operacional, o mais importante investimento dos CTT em curso, foi concebido de raiz e o seu projecto teve em conta critérios de eficiência ao

nível dos consumos e do comportamento térmico das instalações. Entre outras, salientam-se as seguintes características:

- Cobertura preparada para a instalação de painéis fotovoltaicos e solares para aquecimento de águas domésticas;
- Iluminação natural das zonas operacionais com recurso a clarabóias em vácuo, com reflectores que permitem a entrada de luz natural, sem ganhos térmicos nocivos para a climatização do interior do edifício;
- Unidades de Tratamento de Ar (UTAs) que na produção de água fria para arrefecimento, recuperam energia para abastecimento de água quente, destinada a pré-aquecimento da água sanitária e do ar de renovação das áreas compartimentadas;
- Pré-arrefecimento natural do ar novo para as UTAs através de um permutador tubular, enterrado no jardim poente anexo ao edifício, que utiliza o diferencial de coeficientes térmicos solo/ar atmosférico para climatização;
- Selecção de materiais de construção de acordo com critérios de durabilidade, qualidade, robustez, natureza, potencial de reutilização e de reciclagem.

Em 2009 foram contabilizados os consumos de gás natural para todas as instalações do país. Neste sentido, registou-se um aumento de 7% no consumo de gás natural, comparativamente com o ano anterior, resultante do alargamento do âmbito. Isto, apesar da redução de cerca de 28% verificada no Centro Operacional de Correio do Sul, como principal reflexo da substituição do sistema de climatização, que não irá consumir gás natural para aquecimento de água, tendo-se procedido, consequentemente, à desactivação de caldeiras.

O consumo de combustíveis pela frota reduziu-se ligeiramente em 2009 apesar do aumento de actividade (1%), o que traduz um aumento de eficiência da frota de 2,1%, resultado da implementação de várias medidas de racionalização, referidas no ponto do Relatório dedicado à frota.

Tabela 20 – Evolução do consumo médio da frota

Unidade: l/100 kms	2007	2008	2009
Consumo médio da frota	9,46	9,17	8,98



## Objectivo 2010



Inauguração do COCN (Maia) com elevados requisitos ambientais  
 Realização de auditoria energética ao COCC  
 Certificação energética de cerca de metade do parque de edifícios próprios >1 000m<sup>2</sup>

## Frota

Os CTT operam actualmente um total de 3 491 veículos em regime de exploração directa no desempenho da sua actividade de transporte e distribuição postal, sendo um dos maiores frotistas nacionais. Além destes, são contratados serviços a terceiros, em diversas ligações.

Tabela 21 – Veículos

(n.º)	2007	2008	2009	Δ% 08/09
Frota própria	3 665	3 675	3 491	-5,0
Veículos menos poluentes	58	58	52	-10,3

Numa óptica de redução de consumos e no seguimento do Plano de Racionalização de Energia da frota de pesados, foram implementadas várias medidas em 2009:

- Ao nível da optimização das condições de operações dos pneus: cumprimento com o índice de carga indicado pelos fabricantes; implementação de rotinas de verificação do estado dos pneus; controlo das condições de utilização do veículo, nomeadamente carga e velocidade de circulação; cumprimento dos requisitos mínimos, em termos de altura de perfil do pneu; cumprimento da legislação europeia, que proíbe a montagem de pneus novos de diferentes tipo num mesmo eixo; substituição de jantes ou rodas que se encontrem gretadas; garantir que não são efectuados serviços de soldaduras perto dos pneus; realização por parte do condutor de uma inspecção sumária do estado dos pneus, antes de iniciar qualquer percurso; registo de acidentes e análise de causas e tendências; interdição de estacionamento sobre locais com óleo ou solvente; cumprimento com as velocidades estabelecidas por lei e com o índice de carga; desenvolvimento de acções de formação para motivar uma condução correcta; verificação regular das pressões, com os pneus frios (incluindo o de reserva); adequar a pressão à carga do veículo; garantir o uso da tampa em todas as rodas;
- São produzidos mensalmente indicadores, destinados aos gestores locais, com informação relevante quanto aos desempenhos da frota, nomeadamente dos consumos *versus* actividade,

permitindo não só um melhor controlo, mas também respostas correctivas imediatas, com efeitos positivos ao nível dos consumos;

- Optimização da gestão de procedimentos associados à manutenção e criação de KPIs - criação de um sistema de amostragem representativo, por família de viaturas; análise mensal dos desvios ao programado e das situações anómalas;
- Reformulação da contentorização - realização de estudos que permitam incluir nas unidades operacionais contentores mais flexíveis na sua utilização;
- Reformulação das sondagens e aquisição de um sistema de gestão baseado em GPS - aquisição do sistema centralizado e das unidades individuais e respectiva montagem nas viaturas;
- Substituição de viaturas - realização de um plano de renovação e lançamento do concurso;
- Atribuição de viaturas a rotas - realização do estudo das características de percursos e adequação às futuras aquisições de veículos.

A frota de ligeiros comerciais e de passageiros foi significativamente renovada, com reflexos ao nível da respectiva idade média. Nas restantes tipologias da frota a renovação foi mais reduzida, permitindo ainda assim a manutenção da sua idade média global (ponderada) em 3,1 anos, conforme quadro anexo, uma das mais jovens a nível nacional. Na frota de pesados foram sentidos os resultados do forte investimento feito em 2008, com uma redução de consumos, em 2009, de cerca de 46 497 litros.

Tabela 22 – Idade média da frota

Tipo Legal	Idade Média - 2008-12-31	Idade Média - 2009-12-31
Ciclomotor	5,9	6,9
Motociclo ≤ 50 cc (ou >45Km/h)	4,0	4,9
Motociclo >50cc (ou >45Km/h)	2,8	3,7
Ligeiro Passageiros	1,9	1,4
Ligeiro Mercadorias	2,6	2,2
Pesado Mercadorias	7,6	8,5
<b>Idade Média Global</b>	<b>3,1</b>	<b>3,1</b>

Associada à pesquisa pelos CTT de tecnologias mais limpas, nomeadamente as renováveis, foi mantida a adesão à APVE – Associação Portuguesa do Veículo Eléctrico.

Concluiu-se o estudo de enquadramento relativo à utilização de veículos e combustíveis alternativos, tendo em vista a identificação de oportunidades para os CTT, nesta matéria. Os

domínios investigados cobriram um leque muito amplo de temas, incluindo as áreas mais óbvias da motorização – motores de combustão interna, híbridos e eléctricos – e dos combustíveis – convencionais, gás natural, bio-diesel e etanol – e também as da gestão de consumos e da formação.

O estudo abordou os seguintes aspectos: enquadramento legal e regulamentar; levantamento da situação (opções tecnológicas e utilização); balanço económico; segurança; avaliação ambiental (emissões de GEE, ruído e resíduos).

O trabalho efectuado permitiu concluir que:

- O nível de compromissos legais e regulatórios que impende sobre os CTT em matéria de gestão das emissões de GEE e de promoção do uso de veículos alternativos, é reduzido. O quadro legal está todavia a reforçar-se. Considerando a actual estrutura de custos (fortemente condicionada pelo preço dos combustíveis fósseis), identificam-se vantagens económicas relativamente limitadas, para certas tipologias de veículos. Os ganhos em matéria ambiental (considerando apenas a frota própria - *scope 1*) são pouco significativos para esse tipo de viaturas;
- A maioria das soluções com potencial interesse para os CTT está ainda pouco estabilizada – quer em termos técnicos, quer de modelo de negócio. A utilização de modelos comerciais é, de momento, essencialmente experimental. Este tipo de soluções deverá vir a afirmar-se progressivamente no futuro;
- Dos modelos analisados, a bicicleta e a *scooter* eléctricas são os que oferecem uma base mais sólida de experimentação nos CTT. Apresentam valores de custos competitivos face à motorização térmica e assentam em propostas técnicas razoavelmente dominadas. Outras abordagens, como as viaturas eléctricas ligeiras para uso urbano e os veículos bi-fuel podem também ser interessantes, dependendo das quilometragens envolvidas e do perfil de uso atribuído;
- Deverá seguir-se um processo de teste, assente na escolha criteriosa dos giros/circuitos a abranger, a ser conduzido de forma controlada e rigorosa, de modo a permitir ganhar experiência e perspectivar futuros desenvolvimentos.

No seguimento das conclusões deste estudo iniciaram-se os trabalhos preparatórios relativos ao teste e futura utilização de alguns destes veículos, com destaque para as bicicletas electricamente assistidas.

Objectivo 2010



Teste operacional de bicicletas eléctricas

### Emissões atmosféricas

As emissões atmosféricas resultantes das actividades desenvolvidas pelos CTT estão essencialmente relacionadas com o transporte dos objectos postais por via rodoviária e aérea e com o consumo da electricidade e gás natural nos edifícios.

As emissões directas são derivadas do consumo de combustíveis pela frota, sendo esta responsável pela emissão de 15 156,18t de CO<sub>2</sub>, e do consumo de gás natural, responsável pela emissão de 503,75t de CO<sub>2</sub>, em 2009.

Tabela 23 – Emissões atmosféricas da frota (toneladas)<sup>i</sup>

Poluentes	2007	2008	2009	Δ% 08/09
CO <sub>2</sub>	15 316,31	15 649,73	15 156,18	-3,2
CH <sub>4</sub>	1,25	1,26	1,25	-0,8
N <sub>2</sub> O	0,13	0,13	0,13	-0,8
NO <sub>x</sub>	167,70	167,23	165,82	-0,8
CO	297,56	303,07	300,98	-0,7
COVNM	58,30	59,32	58,90	-0,7
SO <sub>2</sub>	43,01	42,82	42,45	-0,9

Tabela 24 – Emissões atmosféricas pelo consumo de gás natural (toneladas)<sup>j</sup>

Poluentes	2007	2008	2009	Δ% 08/09
CO <sub>2</sub>	416,02	442,27	503,75	13,9
CH <sub>4</sub>	0,04	0,04	0,04	13,9
N <sub>2</sub> O	0,00	0,00	0,00	13,9

<sup>i</sup> Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO<sub>2</sub> para Emissions from Mobile Source* vs. 2.0 através dos factores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para os vários combustíveis utilizados pela frota e nos respectivos consumos

<sup>j</sup> Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO<sub>2</sub> para Direct Emissions from Stationary Combustion* da GHG *Protocol Initiative* vs. 2.0 através dos factores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

Relativamente às emissões indirectas, destacam-se as resultantes do consumo de electricidade da rede pelos edifícios dos CTT que, em 2009, originaram a emissão de 20 896,56t de CO<sub>2</sub><sup>k</sup>, estando neste caso, sob a responsabilidade das empresas produtoras da electricidade.

Tabela 25 – Emissões Atmosféricas pelo consumo de Electricidade (toneladas de CO<sub>2</sub>)

t CO <sub>2</sub>	2007	2008	2009	Δ% 08/09
Consumo de Electricidade	n.d.	21 547,03	20 896,56	-3,0

Do transporte aéreo de objectos postais, resultam aproximadamente 8 714,47t CO<sub>2</sub> para o ano de 2009, consideradas emissões indirectas, uma vez que estas fontes são geridas por empresas externas. Relativamente às emissões provenientes das viagens de serviço ao estrangeiro, o valor é de 1 802,53t CO<sub>2</sub>.

Para o cálculo das emissões de GEE resultantes do transporte aéreo, quer de tráfego quer de passageiros, foram adoptadas as metodologias da *GHG Protocol* e tomados em consideração os últimos factores de emissão divulgados.

Tabela 26 – Emissões atmosféricas indirectas<sup>l</sup>

t CO <sub>2</sub>	2007	2008	2009	Δ% 08/09
Transporte Aéreo de correspondências	7 546,78	7 813,30	8 714,47 <sup>m</sup>	11,5
Transporte Aéreo em viagens de serviço	1 085,98	1 448,95	1 802,53	24,4

Tendo-se alargado o processo de quantificação a mais destinos, incluindo pela primeira vez o transporte de correio efectuado entre o Continente e as ilhas, o resultado final reflecte um aumento de 11,5% das emissões para o transporte aéreo de correspondências. Relativamente às viagens internacionais, o aumento das emissões resultou do aumento do número de projectos no estrangeiro realizados em 2009, em cerca de 70%.

Como forma de minimização do tempo e custo de transporte, com reflexo no consumo de combustíveis e nas emissões de GEE associadas, os CTT realizam videoconferências entre áreas da empresa sedeadas em diferentes regiões do país. No ano de 2009, foram efectuadas cerca de 3

<sup>k</sup> Estimado através da folha de cálculo *Indirect CO<sub>2</sub> Emissions from the Consumption of Purchased Electricity, Heat and/ or Steam* do *Greenhouse Gas Protocol Initiative*.

<sup>l</sup> Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption vs. 2.0* através dos factores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*. Os valores reportados em 2008 foram calculados com base na metodologia da *CarbonNeutral Company*. Para facilitar a comparação com os anos anteriores, este ano todos os valores foram recalculados de acordo com as novas metodologias referidas acima que reduzem os resultados finais para cerca de metade.

centenas de videoconferências, com mais de 6 000 participantes. Igualmente se recorre, de forma crescente, à fono/videoconferência, em substituição de reuniões internacionais.

Na tabela seguinte podem consultar-se as emissões directas de gases com efeito de estufa (GEE) resultantes da actividade dos CTT, para o triénio 2007-2009 e a variação anual.

Tabela 27 – Emissões de Gases com Efeito de Estufa<sup>n</sup>

Frota (t CO <sub>2</sub> eq)	2007	2008	2009	Δ% 08/09
CO <sub>2</sub>	15 316,31	15 649,73	15 156,18	-3,2
CH <sub>4</sub>	26,15	26,38	26,17	-0,8
N <sub>2</sub> O	39,56	39,48	39,15	-0,8
<b>Total</b>	<b>15 382,02</b>	<b>15 715,59</b>	<b>15 221,50</b>	<b>-3,1</b>
<b>Gás Natural (t CO<sub>2</sub> eq)</b>				
CO <sub>2</sub>	416,02	442,27	503,75	13,9
CH <sub>4</sub>	0,85	0,91	1,03	13,9
N <sub>2</sub> O	0,24	0,26	0,30	13,9
<b>Total</b>	<b>417,12</b>	<b>443,35</b>	<b>504,97</b>	<b>13,9</b>

Em termos comparativos, as emissões directas resultantes da actividade CTT diminuíram (-2,7%) relativamente a 2008. Tendo em conta que o universo de reporte para o consumo de gás natural e, consequentemente, também para as emissões de GEE resultantes, aumentou, esta variação reflecte o aumento de eficiência da frota. Fazendo a análise para o total das emissões (directas, indirectas próprias e serviços subcontratados – respectivamente *scopes* 1, 2 e 3), verifica-se uma ligeira diminuição de 0,4% relativamente ao ano transacto, essencialmente por razões de ordem metodológica, atrás mencionadas.

Considerando o total de emissões de GEE directas associadas ao consumo da frota e de gás natural (*scope* 1) e as indirectas provenientes do consumo de electricidade (*scope* 2), a incorporação carbónica de cada objecto postal é de 31,32g de CO<sub>2</sub> equivalente. A metodologia de cálculo para este indicador normalizado foi alterada em relação ao ano anterior, por incorporação das emissões resultantes do *scope* 1 e *scope* 2.

Relativamente aos gases destruidores da camada do ozono, apenas existem registos controlados de incidentes (fugas) nos centros operacionais de Lisboa e Porto onde em 2009 não se verificou qualquer ocorrência.

<sup>n</sup> Valor calculado através da conversão das emissões poluentes para CO<sub>2</sub>eq a partir dos factores de emissão dos gases CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O.

## Alterações climáticas

No ano de 2009 foi divulgado o primeiro Relatório de Sustentabilidade Ambiental do IPC – *International Post Corporation*, que reportou o desempenho carbónico dos 20 operadores postais internacionais mais relevantes. Os operadores envolvidos representam cerca de 80% do tráfego postal global, tendo assumido objectivos específicos de 20% de redução das emissões de CO<sub>2</sub> até 2020. Este relatório para o sector postal mundial foi oficialmente apresentado a 11 de Dezembro em Copenhaga, na Dinamarca, no contexto da Cimeira sobre Alterações Climáticas das Nações Unidas. O documento revela casos de estudo que são exemplo das boas práticas levadas a efeito nos diversos países, demonstrando a clientes, fornecedores e trabalhadores que a pegada ambiental da actividade postal é reduzida quando comparada com outros sectores, num negócio que depende diariamente de uma extensa rede logística e de transportes.

O *scorecard* de proficiência carbónica (gráfico abaixo) do universo de operadores IPC foi realizado pela *Maplecroft* e auditado pela *PriceWaterhouseCoopers*, tendo os CTT obtido uma pontuação global de 62,2 pontos, num total de 100 pontos, cerca de sete pontos acima da média sectorial, situando-se na 5ª posição a nível global. O perímetro de *reporting* incluiu os negócios de Correio, Encomendas e Expresso e, das onze dimensões avaliadas, os CTT tiveram desempenhos-líder ou de referência em três, nomeadamente em “medição e verificação”, “*targets*” e “*disclosure & reporting*”.

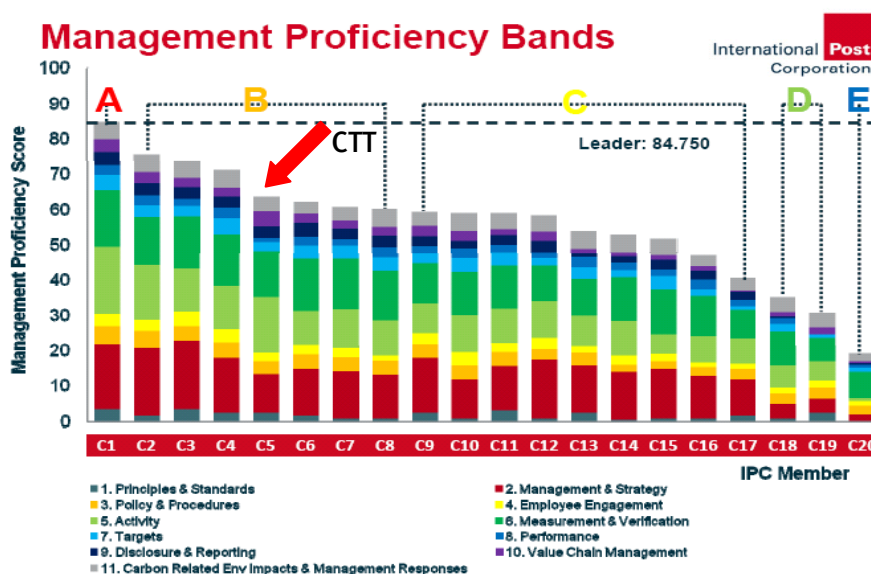
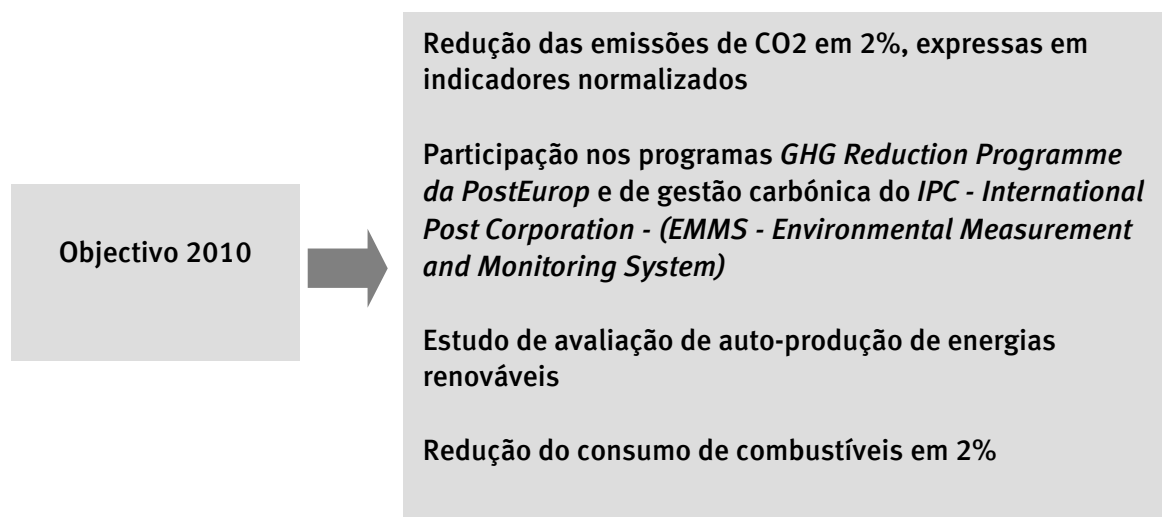


Figura 16 – *Scorecard* - excelência carbónica

Ainda em 2009, conjuntamente com 13 dos principais operadores postais europeus, os CTT voltaram a participar no *reporting* do *GHG Reduction Programme*, um programa conduzido pela PostEurop, organismo sectorial postal europeu, assumindo o compromisso de reduzir as emissões de CO<sub>2</sub> em 10%, no período de 2008 a 2012. O programa tem dado um contributo relevante para o processo de contabilização e *reporting* dos desempenhos carbónicos dos vários operadores, tendo sido atingidas diversas melhorias.

A nível nacional, os CTT participaram de novo no Índice ACGE de Responsabilidade Climática 2009, o mais relevante sistema de *ranking* existente em Portugal, tendo obtido o 1º lugar, *ex-aequo* com a empresa Sonae Sierra. O compromisso ambiental com a gestão carbónica e a redução das emissões de gases de efeito de estufa foi assim reconhecido, entre cerca de 55 empresas portuguesas dos sectores energético, financeiro e de transportes.

À semelhança de anos anteriores, os CTT celebraram um protocolo com a Quercus, com o intuito de compensar as emissões de GEE decorrentes do seu Encontro Anual de Dirigentes. Neste sentido aderiu-se a um projecto de contra-pegada desenvolvido por esta organização, designada por “Plantar Bosques”, no âmbito do qual será recuperada uma área de floresta estimada em meio hectare, através da plantação de um bosque, equivalente ao valor de compensação das emissões de GEE resultantes das deslocações em viatura e avião e aos consumos energéticos do edifício.





**Ruído (exterior)**

As fontes relevantes de ruído directamente afectas aos CTT resultam da frota de veículos e de algum equipamento existente em edifícios operacionais. De forma a minimizar a produção de ruído para o exterior, foram implementados nos centros operacionais de correio de Lisboa e do Porto planos de redução das emissões sonoras, com resultados positivos. Os planos previam mudanças comportamentais, que passaram pela sensibilização dos condutores para a necessidade de redução das emissões de ruído e dos operadores de cais para a adopção de comportamentos minimizadores de ruído, pela redução da velocidade de circulação de veículos no interior e no exterior das instalações, pela alteração do procedimento de fecho das básculas dos veículos pesados e pela eliminação das operações de aquecimento dos motores junto à vedação do cais.

No novo centro operacional da Maia está prevista a colocação de barreiras acústicas com recurso à plantação de espécies vegetais autóctones típicas da orla da mata.

**Água**

O consumo de água está associado ao funcionamento diário das instalações, nomeadamente, para consumo humano, não fazendo parte dos principais impactes ambientais dos CTT, já que não é usada nos processos produtivos. O abastecimento é efectuado através de água da rede pública e tem sido exclusivamente reportado em euros.

Fruto das melhorias introduzidas no processo de contabilização dos consumos de água em unidades físicas, foi este ano aferido o consumo para o universo de edifícios de serviço centrais da Grande Lisboa e do Centro Operacional de Correio do Sul, abastecidos pela EPAL, resultando num total de 52 552m<sup>3</sup>. Em 2010, pretende-se aumentar o âmbito do reporte, comparativamente ao número de edifícios abrangidos.

Tabela 28 – Consumo total de água

	2007	2008	2009	Δ% 08/09
Consumo total de água (m <sup>3</sup> )	n.d	n.d.	52 551,85	n.d
Valor do consumo total de água (€)	258 836,33	261 747,13	268 930,73	2,7

No Centro Operacional de Correio da Maia previu-se o aproveitamento das águas pluviais caídas na cobertura, para reforço de sistemas de rega e consumos diferenciados, através da constituição de reserva própria de água pluvial.

### Consumo de materiais

O facto de os CTT actuarem no sector de serviços e de terem uma reduzida incorporação material de consumos intermédios e finais no seu processo de fornecimento, torna-os ambientalmente pouco agressivos.

No entanto, a actividade dos CTT resulta na depleção de vários tipos de matérias-primas,<sup>o</sup> das quais se destaca o papel que atingiu um consumo de cerca de 1 168t em 2009. O consumo de plástico foi de 158t. Relativamente ao metal, o consumo foi de aproximadamente 12t.

No âmbito da melhoria do processo de contabilização do consumo de materiais, foram identificados e contabilizados mais artigos compostos pelos diferentes tipos de materiais indicados na tabela, acrescentando este ano duas tipologias às anteriormente existentes, referentes às tintas de marcação e fibras naturais de vestuário. Este processo encontra-se ainda em aperfeiçoamento, de forma a se vir a contabilizar/extrair no futuro directamente da aplicação SAP a percentagem de materiais utilizados pelos CTT que são provenientes de reciclagem.

Tabela 29 – Consumo de materiais

Tipologias	2006	2007	2008	2009	Δ% 08/09
Papel (ton.)	1 376	1 681	1 313	1 168	-11,1
Plástico (ton.)	34	42	191	158	-17,5
Metal (ton.)	15	47	10	11	17,7
Tintas de marcação e outras industriais (Lt.)	n.d.	n.d.	n.d.	26	n.d.
Consumo de fibras naturais (vestuário)	n.d.	n.d.	n.d.	41	n.d.

Deu-se início ao arquivo digital de grande parte das listagens produzidas pelo sistema Nave nas estações de correio, podendo vir a originar assim uma redução considerável no consumo de papel.

À semelhança do ano anterior, a rede de atendimento e distribuição tem continuado a desenvolver acções que visam diminuir o consumo de consumíveis e de papel, nomeadamente a sensibilização

<sup>o</sup> Os valores apresentados foram obtidos mediante análise das aquisições efectuadas através do sistema informático e-procurement.

dos trabalhadores para a contenção de custos, considerados como variável penalizadora no “Compromisso de Gestão”.

Em matéria de rotulagem e embalagens está em curso o processo de adesão ao sistema da sociedade Ponto Verde.

Objectivo 2010



Redução do consumo de papel em 2%

### **Marketing Sustentável**

Os CTT prosseguem a estratégia de inovação de produtos e serviços, visando reduzir o respectivo impacte ecológico. De entre os produtos e serviços lançados em 2009 neste contexto, destacam-se os seguintes:

- Máquinas de franquiar digitais;
- Serviços de troca de cartas de condução, de bilheteira e de carregamento de telemóveis;
- Alargamento do serviço de alerta SMS à Internet;
- Catálogo de produtos Internet/ estação.

O uso crescente de produtos e serviços como os referidos ou a ViaCTT e o MDDE – Marca de Dia Electrónica (mais antigos) -, tecnologicamente avançados e desmaterializadores de correio, pode reduzir o volume de mensagens/documentos a circular sob a forma física, evitando o consumo de papel e cartão e reduzindo as emissões de GEE.

Iniciou-se, no final do ano, um processo de reposicionamento da marca CTT, com o estudo relativo à criação de um portefólio ecológico que responda às expectativas dos consumidores.

### **Resíduos**

No seguimento das medidas de gestão de resíduos que têm vindo a ser implementadas nos edifícios, obtiveram-se melhorias com o aperfeiçoamento do sistema de quantificação dos resíduos produzidos, com o alargamento dos sistemas de gestão de resíduos a mais edifícios e com um aumento na taxa de valorização dos resíduos produzidos.

Tendo os CTT uma forte consciência da sua responsabilidade social, têm a preocupação de gerir da forma mais correcta os equipamentos e os materiais de que já não necessitam. Para tal, procedem à separação e encaminhamento dos seus resíduos para reciclagem ou reutilização, de forma a maximizar a taxa de valorização dos mesmos.

Os CTT procederam à inscrição anual dos 11 maiores edifícios no Sistema Integrado de Registo da Agência Portuguesa do Ambiente – SIRAPA, efectuando a sua quantificação e reporte dos dados.

Na tabela abaixo encontram-se caracterizadas as diferentes tipologias de resíduos produzidos nos centros operacionais de correio, nos edifícios administrativos e no armazém de refugos postais, e respectiva quantificação.

Tabela 30 – Resíduos

<b>Toneladas</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Δ% 08/09</b>	<b>Destino</b>
Lamas de tintas (*)	n.d.	1,46	0	-100,0	Valorização
Lâmpadas (*)	0,17	0,55	0,075	-86,4	Valorização
Material informático	n.d.	0,28	0,10	-64,3	Valorização
Óleos usados (*)	n.d.	n.d.	0	n.d.	Valorização
Paletes madeira	5,87	66,28	108,38	63,5	Valorização
Papel e cartão	124,81	145,49	341,94	135,0	Valorização
Petróleo (*)	n.d.	n.d.	0	n.d.	Valorização
Pilhas e baterias (*)	0,08	0,1	1,49	1 390,0	Valorização
Plástico e metal (embalagens)	53,08	19,26	8,4	-56,4	Valorização
Plástico (selos + k7 + filme + malas e sacos)	0	30,42	14,27	-53,1	Valorização
Resíduos hospitalares – Grupo III	n.d.	0,06	0,07	16,7	Eliminação
Resíduos hospitalares – Grupo IV (*)	n.d.	0,01	0,01	16,7	Eliminação
Resíduos orgânicos	n.d.	22,8	31,45	37,9	Valorização
Resíduos contaminados (*)	n.d.	n.d.	0,054	n.d.	Valorização
Solventes (*)	n.d.	0,05	0,15	200,0	Valorização
Sucata	n.d.	5,03	0,86	-82,9	Valorização
Tintas de marcação	0	0	0	0	-
Tonners e tinteiros	1,35	4,823	5,16	7,0	Valorização
Vidro	9,35	3,41	18,44	440,8	Valorização
Resíduos indiferenciados	218,51	239,51	188,76	-21,2	Eliminação
<b>Total</b>	<b>413,30</b>	<b>539,55</b>	<b>719,61</b>	<b>33,4</b>	

Tabela 31 – Resíduos por perigosidade e destino

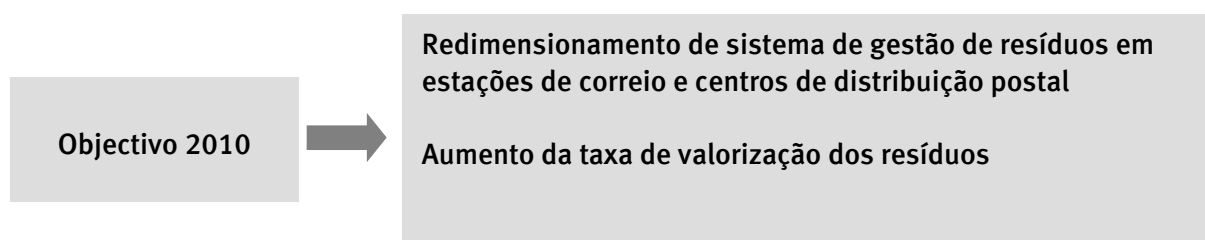
<b>Toneladas</b>	<b>Valorização</b>	<b>Eliminação</b>	<b>Total</b>
Resíduos perigosos	1,77	0,01	1,78
Resíduos não perigosos	529,00	188,83	717,83
<b>Total</b>	<b>530,77</b>	<b>188,84</b>	<b>719,61</b>

O aumento verificado na produção de resíduos e na taxa de valorização está principalmente associado ao maior número de edifícios de serviços administrativos abrangidos com sistemas de gestão de resíduos no ano de 2009.

As tipologias de resíduos produzidos nos CTT variam consoante a actividade dos edifícios, sendo que nos edifícios de serviço administrativos, estações de correio e centros de distribuição postal, são produzidos tipicamente resíduos equiparados a urbanos. Nos centros operacionais de correio, dada a natureza da actividade ser mais industrial, são produzidos resíduos de outras tipologias.

Para o universo avaliado (centros operacionais de correio e edifícios de serviços administrativos), verificou-se um aumento da taxa de valorização dos resíduos, que passou de 55,6%, em 2008, para 74% do ano de reporte. Sem surpresa, o papel é maioritário dentro dos resíduos valorizáveis (vale quase 50% do total). É de salientar que, como resultado da gestão de resíduos efectuada nos centros operacionais, dos programas de boas práticas na vertente ambiental efectuados e da sensibilização dos trabalhadores para a importância da valorização dos resíduos, se atingiram taxas de valorização de 80% a 85% nos COC do Norte e Sul, respectivamente.

Desde que arrancou, em finais de 2008, o projecto de recolha selectiva de resíduos nos edifícios administrativos de Lisboa, registou-se uma evolução positiva na separação dos resíduos por tipo, pelos vários utilizadores destes edifícios. Foram efectuadas medidas de sensibilização para separação dos resíduos e, neste seguimento, elaborado e difundido um *ranking* em termos de taxa de valorização por edifício administrativo. Estas acções resultaram num esforço por parte dos utilizadores na separação dos resíduos valorizáveis, contribuindo para o aumento verificado na taxa de valorização (33%).



### **Solos/Ecologia**

O impacte nos solos está associado à dimensão e localização do parque imobiliário dos CTT, situado normalmente em zonas urbanizadas. Não há conhecimento de que os CTT desenvolvam actividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.

A actividade postal pode ter um efeito relevante, apesar de indirecto, sobre o ambiente e biodiversidade. A produção de grande parte dos objectos postais assenta sobretudo no uso do papel e por consequência na respectiva matéria-prima, as árvores, principalmente através das grandes quantidades de papel consumido por parte dos clientes. No entanto, uma fracção importante desta matéria-prima é originária de florestas sustentáveis. A Mailtec, empresa de *printing e finishing* do Grupo CTT recorre a fornecedores certificados pelo FSC (*Forest Stewardship Council*), um programa de certificação que garante que as florestas são geridas de forma responsável do ponto de vista ambiental, económico e social.

### ***Gestão de impactes para a biodiversidade***

Em 2009 os CTT iniciaram a participação no Programa *Power Print*, lançado a nível europeu (11 países) pelos principais actores da fileira do papel, entre os quais diversos operadores postais, que têm em vista, na vertente ambiental, promover a produção e o uso responsável da impressão e do papel, nomeadamente ao nível da produção florestal, num contexto de comunicação multicanal.

Foi concluído o estudo de reposicionamento das emissões filatélicas em temáticas relacionadas com a conservação da biodiversidade, iniciado em 2008 em parceria com o Instituto Superior de Agronomia e do Centro de Ecologia Aplicada - “Prof. Baeta Neves” (CEABN) e iniciada a sua implementação. Foram seleccionadas cinco temáticas consideradas prioritárias em matéria de biodiversidade, uma para cada ano do período 2009-2013. A emissão filatélica de 2009 neste âmbito celebrou Charles Darwin e a história da biologia contemporânea, no ano em que se comemoram os 200 anos do seu nascimento.

Os CTT pretendem introduzir um carácter marcadamente científico ao alinhamento temático das emissões filatélicas ambientais e que a escolha dos temas e dos motivos das emissões seja determinada por considerações de criticidade, prioridade, impacto ou outras, derivadas da agenda e das políticas ambientais, nacionais e internacionais.

A filatelia é um canal privilegiado de sensibilização ambiental, sendo a filatelia portuguesa de grande prestígio a nível mundial, com milhares de coleccionistas no mundo a quem chegam regularmente as suas emissões filatélicas, que incluem pagelas informativas com informação técnica sobre o motivo do selo, contribuindo desta forma para o melhor conhecimento de espécies e ecossistemas. Por outro lado, com tiragens de muitos milhões de selos relativos a espécies de

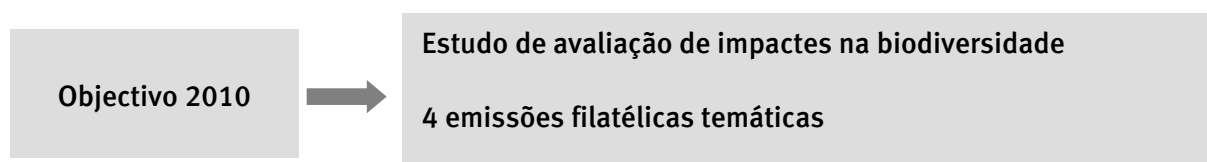
fauna e flora, à protecção e conservação de ecossistemas e a datas ou eventos relevantes associados à biodiversidade, é o grande público que é sensibilizado para a temática.

Têm sido também cotejados em artigos de revistas ambientalistas conteúdos associados às emissões filatélicas lançadas pelos CTT.

Em 2009 foram produzidas cinco emissões filatélicas, alusivas às “Lagoas dos Açores”, às “Águias Pesqueiras”, ao “Cavalo Lusitano”, a “Frutos tropicais e subtropicais da Madeira” e aos “200 Anos do nascimento de Charles Darwin”, num total de 5,4 milhões de selos.

Foi editada a Agenda 2010, dedicada à biodiversidade, à venda nas estações de correio, com uma tiragem de 6 mil exemplares. A edição desta agenda surgiu no âmbito do Ano Internacional da Biodiversidade, declarado pelas Nações Unidas como o ano 2010, e chama a atenção para a necessidade da preservação da variedade de formas de vida na Terra. A agenda dos CTT dá a conhecer, a cada página, a riqueza de cores e formas existentes na natureza e surge como uma oportunidade para reflectir, ao longo do ano, acerca das ameaças à diversidade biológica e da acção do homem, que leva, muitas vezes, a alterações nos habitats naturais. Este tema foi também abordado num artigo da revista Aposto dos CTT, que voltou a ser distinguida com o prémio pela Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa.

Os CTT contribuíram ainda, em 2009, para a preservação das espécies autóctones do Parque Ecológico do Funchal, com patrocínio, à semelhança do efectuado no ano anterior.



### **Formação e Sensibilização**

Realizaram-se acções de formação, sensibilização e divulgação aos trabalhadores, em diversas matérias ambientais, nomeadamente:

- Norma ISO 14001:2004;
- Sistemas de Gestão Integrados (SGI) de Qualidade e Ambiente;

- Boas Práticas Ambientais aos trabalhadores dos centros operacionais de correio de Lisboa e Porto;
- Legislação/Regulamentação Ambiental;
- Sensibilização sobre a gestão de resíduos a responsáveis e utilizadores dos edifícios de serviços administrativos;
- Condução ecológica e defensiva;
- Formação inicial a contratados no âmbito dos SGI dos COC-N e COC-S;
- Optimização de Redes e Rotas.

#### **Coimas e sanções não monetárias por incumprimento legal**

No ano de 2009 não ocorreram coimas ou sanções por incumprimento legal em matérias ambientais.

#### **Investimento ambiental**

Ao longo do ano de 2009, foi efectuado investimento para protecção ambiental, de forma a melhorar o desempenho nesta área da empresa, em vários campos, nomeadamente no âmbito de:

- Projecto de substituição do sistema de climatização do Centro Operacional de Correio do Sul em cerca de 820 mil €;
- Projecto de construção do novo Centro Operacional de Correio do Norte, na Maia, num montante de cerca de 15 milhões €;
- Auditorias aos Sistemas de Gestão Integrados de Ambiente e Qualidade no valor de 18 700 euros;

Foi contratado a uma entidade externa, pela primeira vez, um serviço sistemático de avaliação da conformidade legal com os requisitos ambientais aplicáveis aos CTT e à CTT Expresso, num total de 4 350 euros/ano.



## 3.2.2 Relação com o ambiente – empresas participadas

Tabela 32 - Tabela síntese de desempenho ambiental das empresas participadas

	CTT Expresso			Mailtec		
	2008	2009	Δ%08/09	2008	2009	Δ%08/09
<b>Consumo de Energia (GJ)</b>						
Consumo total de Electricidade	12 421,21	12 593,85	1,4	11 442,95	10 880,32	-4,9
Consumo total de Combustíveis	21 504,44	18 274,87	-15,0	3 297,41	2 948,64	-10,6
Consumo total de Gás Natural	222,03	300,45	35,3	-	-	-
<b>Emissões Atmosféricas Directas (ton CO<sub>2</sub>)</b>						
Frota	1 552,86	1 319,63	-15,0	237,65	212,43	-10,6
Gás Natural	12,46	16,86	35,3	-	-	-
<b>Total de Emissões Atmosféricas Directas (ton CO<sub>2</sub> eq)</b>						
Frota	1 559,21	1 325,02	-15,0	238,65	213,33	-10,6
Gás Natural	12,49	16,90	35,3	-	-	-
<b>Emissões Atmosféricas Indirectas (ton CO<sub>2</sub> eq)</b>						
Electricidade	1 585,08	1 607,12	1,4	1 460,25	1 388,45	-4,9
<b>Consumo de Água (m3)</b>						
Água	13 303,98	9 990,00	-24,9	5 886,00	6 022,96	2,3
<b>Consumo de materiais</b>						
Papel (ton)	48,00	30,80	-35,8	1 150,00	1 011,00	-12,1
Plástico (ton)	73,73	107,10	45,3	36,00	5,19	-85,6
Metal (ton)	5,00	2,20	-56,0	-	-	-
Óleos Lubrificantes (L)	1 200,00	93,00	-92,3	-	-	-
Tintas de marcação e outras (industriais)	30,00	79,00	163,3	-	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton)	69,98	2,90	-95,9	-	0,04	n.d.
<b>Resíduos (ton)</b>						
Fibras naturais e sintéticas	11,14	0,88	92,1	-	-	-
Lamas de tintas	-	-	-	-	-	-
Lâmpadas - kg	38,40	40,00	4,2	548,00	636,00	16,1
Material informático(Computadores)-uni	n.d.	0,56 (ton)	n.d.	-	-	-
Material informático (toners e tinteiros)	2,28	0,48	-78,9	-	-	-
Óleos usados (Litros)	42,00	0	-100,0	-	-	-
Paletes madeira	n.d.	1,05	n.d.	0,45	4,20	833,3
Papel e cartão	104,63	131,33	25,5	149,23	126,06	-15,5
Petróleo (Litros)	-	-	-	-	-	-
Pilhas e baterias	-	0,07	n.d.	-	-	-
Plástico e metal (embalagens)	14,96	0	-100,0	1,18	1,40	18,6
Plástico(selos+k7+filme+malas e sacos)	-	23,46	n.d.	-	-	-
Resíduos hospitalares	-	-	-	-	-	-
Resíduos orgânicos	-	-	-	-	0,07	n.d.
Resíduos perigosos	-	-	-	-	-	-
Solventes	n.d.	40 (L)	n.d.	-	-	-
Sucata	-	2,34	n.d.	-	5,40	n.d.
Tintas de marcação (Litros)	-	-	-	-	-	-
Vidro	-	-	-	-	-	-
Resíduos indiferenciados	-	-	-	-	-	-
<b>Investimento e/ou gasto (EUR)</b>						
Investimento e/ou gasto	-	4 898	n.d.	-	-	-

Tabela 32 - Tabela síntese de desempenho ambiental das empresas participadas (cont.)

	Tourline			EAD		
	2008	2009	Δ%08/09	2008	2009	Δ%08/09
<b>Consumo de Energia (GJ)</b>						
Consumo total de Electricidade	4 527,60	5 343,56	18,0	987,04	1 023,06	3,7
Consumo total de Combustíveis	7 177,5	6 331,71	-11,8	1 260,87	1 363,17	8,1
Consumo total de Gás Natural	-	-	-	-	-	-
<b>Emissões Atmosféricas Directas (ton CO<sub>2</sub>)</b>						
Frota	518,74	457,61	-11,8	85,41	98,43	15,3
Gás Natural	-	-	-	-	-	-
<b>Total de Emissões Atmosféricas Directas (ton CO<sub>2</sub> eq)</b>						
Frota	520,83	459,46	-11,8	86,16	98,83	14,7
Gás Natural	-	-	-	-	-	-
<b>Emissões Atmosféricas Indirectas (ton CO<sub>2</sub> eq)</b>						
Electricidade	577,8	681,90	18,0	125,69	130,55	3,6
<b>Consumo de Água (m3)</b>						
Água	35 300,00	49 462,00	40,1	2 770,00	2 905,00	4,9
<b>Consumo de materiais</b>						
Papel (ton)	138,00	117,00	-15,2	1,00	1,10	10,0
Plástico (ton)	195,00	176,20	-9,6	-	-	-
Metal (ton)	-	-	-	-	-	-
Óleos Lubrificantes (L)	-	-	-	-	-	-
Tintas de marcação e outras (industriais)	-	-	-	-	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton)	8,00	4,90	-38,8	-	-	-
<b>Resíduos (ton)</b>						
Fibras naturais e sintéticas	-	-	-	-	-	-
Lamas de tintas	-	-	-	-	-	-
Lâmpadas – kg	-	-	-	-	0,01(ton)	n.d.
Material informático(Computadores)-uni	-	-	-	0,88 (ton)	0,13(ton)	-85,2
Material informático (toners e tinteiros)	-	-	-	0,07(ton)	0,04(ton)	-42,9
Óleos usados (Litros)	-	-	-	-	-	-
Paletes madeira	-	-	-	-	-	-
Papel e cartão	-	-	-	n.d.	91	n.d.
Petróleo (Litros)	-	-	-	-	-	-
Pilhas e baterias	-	-	-	-	-	-
Plástico e metal (embalagens)	-	-	-	7,43	0,03	-99,6
Plástico(selos+k7+filme+malas e sacos)	-	-	-	-	-	-
Resíduos hospitalares	-	-	-	-	-	-
Resíduos orgânicos	-	-	-	-	-	-
Resíduos perigosos	-	-	-	-	-	-
Solventes	-	-	-	-	-	-
Sucata	-	-	-	0,07	0,55	685,7
Tintas de marcação (Litros)	-	-	-	-	-	-
Vidro	-	-	-	-	-	-
Resíduos indiferenciados	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Investimento e/ou gasto (EUR)</b>						
Investimento e/ou gasto	-	-	-	15 000,0	2 000,0	-86,7

Tabela 32 - Tabela síntese de desempenho ambiental das empresas participadas (cont.)

	Post Contacto			Payshop		
	2008	2009	Δ%08/09	2008	2009	Δ%08/09
<b>Consumo de Energia (GJ)</b>						
Consumo total de Electricidade	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo total de Combustíveis	2 310,66	2 337,30	1,2	864,13	760,48	-12,00
Consumo total de Gás Natural	-	-	-	-	-	-
<b>Emissões Atmosféricas Directas (ton CO<sub>2</sub>)</b>						
Frota	167,00	168,92	1,2	62,45	54,96	-12,00
Gás Natural	-	-	-	-	-	-
<b>Total de Emissões Atmosféricas Directas (ton CO<sub>2</sub> eq)</b>						
Frota	167,67	169,60	1,2	62,71	55,18	-12,00
Gás Natural	-	-	-	-	-	-
<b>Emissões Atmosféricas Indirectas (ton CO<sub>2</sub> eq)</b>						
Electricidade	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Consumo de Água (m3)</b>						
Água	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Consumo de materiais</b>						
Papel (ton)	2	2	0,0	0,94	0,94	0,00
Plástico (ton)	-	-	-	-	-	-
Metal (ton)	-	-	-	-	-	-
Óleos Lubrificantes (L)	-	-	-	-	-	-
Tintas de marcação e outras (industriais)	50(L)	-	-	-	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton)	0,20	0,20	0,0	-	-	-
<b>Resíduos (ton)</b>						
Fibras naturais e sintéticas	50,00	0,00	-100,0	-	-	-
Lamas de tintas	-	-	-	-	-	-
Lâmpadas – kg	10,00	10,00	0,0	n.d.	n.d.	n.d.
Material informático(Computadores)-uni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Material informático (toners e tinteiros)	60,00	70,00	16,7	n.d.	n.d.	n.d.
Óleos usados (Litros)	-	-	-	-	-	-
Paletes madeira	-	-	-	-	-	-
Papel e cartão	1,00	15,00	1400,0	n.d.	n.d.	n.d.
Petróleo (Litros)	-	-	-	-	-	-
Pilhas e baterias	-	-	-	-	-	-
Plástico e metal (embalagens)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Plástico(selos+k7+filme+malas e sacos)	180,00	5,00	-97,2	-	-	-
Resíduos hospitalares	-	-	-	-	-	-
Resíduos orgânicos	-	-	-	-	-	-
Resíduos perigosos	-	-	-	-	-	-
Solventes	-	-	-	-	-	-
Sucata	-	-	-	-	-	-
Tintas de marcação (Litros)	-	-	-	-	-	-
Vidro	-	-	-	-	-	-
Resíduos indiferenciados	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Investimento e/ou gasto (EUR)</b>						
Investimento e/ou gasto	-	-	-	-	-	-

Tabela 32 - Tabela síntese de desempenho ambiental das empresas participadas (cont.)

	CTT Gest		
	2008	2009	Δ%08/09
<b>Consumo de Energia (GJ)</b>			
Consumo total de Electricidade	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo total de Combustíveis	76,06	377,16	395,9
Consumo total de Gás Natural	-	-	-
<b>Emissões Atmosféricas Directas (ton CO<sub>2</sub>)</b>			
Frota	5,50	27,26	395,9
Gás Natural	-	-	-
<b>Total de Emissões Atmosféricas Directas (ton CO<sub>2</sub> eq)</b>			
Frota	5,52	27,37	395,9
Gás Natural	-	-	-
<b>Emissões Atmosféricas Indirectas (ton CO<sub>2</sub> eq)</b>			
Electricidade	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Consumo de Água (m3)</b>			
Água	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Consumo de materiais</b>			
Papel (ton)	0,08	0,08	0,00
Plástico (ton)	0	-	-
Metal (ton)	0	-	-
Óleos Lubrificantes (L)	0	-	-
Tintas de marcação e outras (industriais)	1(L)	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton)	0	-	-
<b>Resíduos (ton)</b>			
Fibras naturais e sintéticas	-	-	-
Lamas de tintas	-	-	-
Lâmpadas - kg	n.d.	n.d.	n.d.
Material informático(Computadores)-uni	n.d.	n.d.	n.d.
Material informático (toners e tinteiros)	7,00	4,00	-0,4
Óleos usados (Litros)	-	-	-
Paletes madeira	-	-	-
Papel e cartão	n.d.	n.d.	n.d.
Petróleo (Litros)	-	-	-
Pilhas e baterias	-	-	-
Plástico e metal (embalagens)	n.d.	n.d.	n.d.
Plástico(selos+k7+filme+malas e sacos)	-	-	-
Resíduos hospitalares	-	-	-
Resíduos orgânicos	-	-	-
Resíduos perigosos	-	-	-
Solventes	-	-	-
Sucata	-	-	-
Tintas de marcação (Litros)	-	-	-
Vidro	-	-	-
Resíduos indiferenciados	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Investimento e/ou gasto (EUR)</b>			
Investimento e/ou gasto	-	-	-

Com base nos dados da Tabela acima, apresentam-se a seguir alguns comentários que ajudam na compreensão do desempenho ambiental das empresas do Grupo.

## **CTT Expresso**

### **Energia**

Em 2009, a CTT Expresso passou a ter mais 2 instalações (em Coimbra e em Vila do Conde), tendo por isso, registado um ligeiro aumento (1,5%) no consumo de electricidade da rede pública.

O consumo de energia proveniente dos combustíveis diminuiu (-15%) face ao ano anterior. Esta redução resulta do facto de, em 2009, ter ocorrido uma redução da frota (menos 12 viaturas) e da implementação das medidas tomadas na racionalização de consumos.

O aumento do consumo verificado no gás natural (cerca de 35%), resulta do consumo de gás no Centro Operacional de Correio de Coimbra, para aquecimento. No ano transacto este Centro Operacional, utilizou o gás para aquecimento durante uma pequena parte do ano.

Com vista à melhoria da eficiência e à racionalização dos consumos de energia, têm sido implementadas algumas medidas que contribuem para este fim. Neste sentido destacam-se as seguintes acções: instalação de interruptores automáticos no arquivo e WCs do edifício situado no MARL; instalação de comando de iluminação por detecção de presença no edifício anexo do Centro de Operações do Prior Velho (OPL); e instalação da funcionalidade de paragem da indução, ao fim de dois minutos sem entrada de objectos, nas máquinas divisoras do Centro Operacional situado no MARL (OLX) e do Centro Operacional de Perafita (OPE). Foram também realizadas acções de sensibilização interna no que diz respeito à redução de consumos.

### **Frota**

A frota da CTT Expresso é constituída por 31 veículos (12 pesados de mercadorias e 19 motociclos) em regime de exploração directa e 190 veículos em regime de AOV (72 viaturas ligeiras e 118 viaturas ligeiras de mercadorias).

A frota CTT Expresso é utilizada para as actividades de transporte de produtos e outros bens ou matérias primas utilizados nas operações, e de transporte de trabalhadores, provocando impactes significativos no ambiente. Numa óptica de redução dos consumos e de redução do impacte inerente a estas actividades, foram implementadas algumas medidas, nomeadamente a

adequação e o redesenho da rede/giros da frota e a utilização de combustíveis alternativos ou aditivos.

### **Água**

O consumo de água diminuiu (cerca de 25%) como resultado da implementação das medidas de racionalização. De entre outras, salientam-se as seguintes: regulação do sistema de descarga dos autoclismos e a instalação de redutores de caudal em algumas torneiras das copas e WC.

### **Consumo de materiais**

O consumo de papel registou uma redução de cerca de 36%. Estas diferenças devem-se a campanhas de sensibilização para redução deste consumo.

O consumo de plástico e as tintas de marcação aumentaram 45% e 163% respectivamente, relativamente ao ano anterior, estando este aumento associado ao acréscimo de tráfego.

### **Resíduos**

Os resíduos produzidos são geridos e encaminhados para operadores de gestão de resíduos licenciados para o efeito.

### **Investimento ambiental**

Foi efectuado pela empresa um investimento em 2009, de 4 898€, para melhoria da performance ambiental da empresa, nomeadamente na aquisição de recipientes de separação de resíduos, aquisição de redutores e economizadores de água, instalação de detectores de movimento, estudo de ruído ambiental e pagamentos de taxas previstas nos diplomas legais em vigor e aplicáveis à actividade.

### **Mailtec**

#### **Energia**

Registou-se uma diminuição de 5% no consumo de electricidade em 2009, comparativamente ao ano de 2008.

Para o consumo de combustíveis pela frota Mailtec verificou-se também uma diminuição de 11% em comparação com o consumo do ano anterior.

### **Frota**

No Grupo Mailtec existem 5 veículos ligeiros de mercadorias alocados aos transportes logísticos, com implicações ao nível da poluição atmosférica.

### **Água**

No ano de 2009 verificou-se uma diminuição no consumo de água (2%).

### **Consumo de materiais**

Verificou-se uma redução nos consumos de papel de 12% entre 2009 e 2008. A criação dos novos produtos/serviços *EasyPrint* e Personalização de extractos com impressão a cores, tem contribuído para a diminuição da diversidade de materiais o que, juntamente com a gestão mais cuidada de *stocks* e armazém, tem permitido uma gradual diminuição dos níveis de matéria prima imobilizada, reduzindo o consumo de papel.

### **Resíduos**

Os resíduos são separados e recolhidos por operadores de gestão de resíduos licenciados.

Relativamente aos resíduos de papel, plástico e madeira, são encaminhados para reciclagem, após um processo de trituração/destruição.

Os tonners são recolhidos pelo respectivo fornecedor dos equipamentos de impressão mediante contrato de *outsourcing*, com uma periodicidade acordada entre a Mailtec e o prestador de serviços (periodicidade de 3 vezes por semana, ou sempre que reservatório próprio esteja cheio).

### **EAD**

#### **Energia**

No ano de 2009, registou-se um aumento no consumo de electricidade (3,7 %), que se deveu à utilização de mais um edifício.

Para o consumo de combustíveis pela frota da EAD verificou-se também um aumento de 8,1% em comparação com o consumo do ano anterior. Este aumento reflecte a aquisição de novos veículos para fazer face ao desenvolvimento do negócio.

### **Água**

Verificou-se um aumento de 4,9% no consumo de água em 2009, comparativamente ao ano de 2008, associado à utilização de um novo edifício.

### **Resíduos**

Todos os resíduos gerados são encaminhados para operadores licenciados.

### **Investimento ambiental**

Foi efectuado pela empresa um investimento de cerca de 2 000€ em auditorias.

### **Definição de standards ambientais para fornecedores e parceiros**

Sempre que se efectuam manutenções ou obras nas instalações, os fornecedores são avaliados, de acordo com um conjunto de critérios respeitantes ao cumprimento das regras da EAD.

### **Tourline**

#### **Energia**

No ano de 2009, registou-se um aumento no consumo de electricidade (15,3 %). Para o consumo de combustíveis pela frota da Tourline verificou-se também uma redução de 11,8% em comparação com o consumo do ano anterior, devido à redução de tráfego verificado.

A Tourline tem desenvolvido trabalhos para melhoria do *reporting* ambiental da sua actividade, nomeadamente no controlo dos indicadores de desempenho, com vista à futura obtenção da certificação pela Norma ISO 14001:2004.



## 4 Empresas Participadas

CTT Expresso	
MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manter a liderança de mercado através do desempenho de uma equipa eficaz e motivada, orientada para o cliente garantindo a qualidade e eficiência dos serviços prestados</li> <li>▪ Disponibilizar às empresas e particulares um serviço rápido e seguro de recolhas e entregas expresso de mercadorias e documentos – nacionais e internacionais – oferecendo em complemento soluções de logística integrada</li> <li>▪ Atrair, desenvolver e deter recursos humanos e técnicos com competência e flexibilidade necessárias à manutenção da liderança de mercado.</li> </ul>
ESTRUTURA ACCIONISTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 100% do capital CTT</li> </ul>
GOVERNAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conselho de Administração</li> <li>▪ Comissão Executiva</li> <li>▪ Assembleia Geral</li> <li>▪ Fiscal Único</li> <li>▪ Comissão de Remunerações</li> </ul>
MECANISMOS DE REPORTING	<p>A empresa-mãe exerce funções de accionista, através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partilha de Administradores</li> <li>▪ Reuniões mensais de controlo</li> <li>▪ Reuniões mensais do Conselho de Administração</li> <li>▪ Controlo do plano do Grupo</li> <li>▪ Controlo financeiro regular</li> <li>▪ Verificação de cumprimento de normativos do Grupo</li> </ul>
ÁREAS DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos e outros serviços postais e complementares na área da logística, desenvolvidos no mercado CEP (<i>Courier, Express and Parcels</i>), em Portugal e no estrangeiro</li> <li>▪ Duas grandes áreas de actividade: contratual/empresas e ocasional/empresas; particulares</li> <li>▪ No mercado contratual é especialista em determinados segmentos: banca, seguros, telecomunicações e calçado. Aposta claramente nestes nichos com uma visão de futuro, não descurando novas áreas de negócio</li> <li>▪ No mercado ocasional, aproveita as sinergias de Grupo, mantendo um relacionamento muito estreito com a rede de retalho CTT, no sentido de promover a notoriedade e venda dos produtos da empresa, junto dos clientes particulares</li> </ul>

**CTT Expresso (cont.)**

Para contornar o presente contexto económico menos favorável a CTT Expresso desenvolve as seguintes estratégias:

**ESTRATÉGIA**

- Avaliação e ajustamento de processos internos, de forma a maximizar a rentabilidade e controlar custos, direccionando todas as actividades para os clientes
- Envolvimento, conseguindo a participação activa de todos os parceiros: trabalhadores, fornecedores, empresas subcontratadas e accionista
- Continuação da aposta na qualidade de serviço, na disponibilização de soluções inovadoras e informação ao cliente
- Oferta de serviços complementares à actividade de transporte de entregas urgentes, no reforço da especialização em sectores específicos do mercado, na flexibilidade e personalização das soluções solicitadas pelos clientes

**DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)**

- Proveitos Operacionais: 96 894
- EBITDA: 16 662

**PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)**

- <http://www.cttexpresso.pt>

Ao nível da gestão da relação com o cliente e da sua satisfação, a CTT Expresso manteve grandes investimentos nesta área, nomeadamente ao nível do serviço pré e pós-venda, *Customer Service*, equipa comercial dedicada, e em estudos de mercado, tendo como objectivo final a satisfação dos clientes, com clara aposta na qualidade de serviço.

**SATISFAÇÃO DE CLIENTE**

- Elevados investimentos no serviço pré e pós-venda
- Reforço da melhoria da qualidade de serviço, considerando o aumento do tráfego do tráfego de 2008 para 2009 de 10,3%:

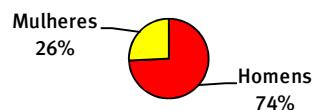
Evolução do indicador “Dia certo”

	2007	2008	2009
Dia Certo	96,7%	96,8%	97,3%

- Estudo anual de satisfação – resultado de 4,08 numa escala de 1 a 5
- Nº de reclamações – 73 365
- Montante de indemnizações – 366 359,03€

**CTT Expresso (cont.)**

Os recursos humanos assentam numa estrutura flexível e ajustada à actividade desenvolvida e ao mercado.



**RECURSOS HUMANOS**

- Total trabalhadores: 737
- Formação: Total horas/ano: 8 795
- Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 85 e 1 631
- Taxa de absentismo: 3,4%

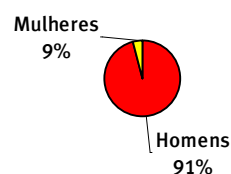
**SOCIEDADE**

- Investimento no relacionamento com a comunidade para o posicionamento da empresa “Amiga do Ambiente”.
- Parceria com a Câmara Municipal de Loures inserida no projecto “Parque Temático Energias Renováveis – Parque Urbano de Santa Iria da Azóia”, através do patrocínio da construção de um moinho de vento típico no Parque, que está disponível para a população em geral e para o segmento escolar em particular uma vez que está vocacionado para a educação ambiental
- Participação na acção Somar para Dividir

**CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS**

- 2º lugar na 9ª Edição do Prémio “Prevenção e Gestão de Riscos” Henrique Salgado atribuído pela companhia de seguros Tranquilidade
- Distinção máxima (5), pelo Automóvel Clube de Portugal, enquanto fornecedora e parceira de negócio pela sua elevada qualidade de performance nas operações de correio urgente e logística nas operações de correio
- ISO 9001 (validade até Setembro de 2010)
- ISO 14001
- OHSAS 18001


CTT Gest	
MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestação de serviços de Assessoria e Gestão Empresarial, incluindo serviços logísticos, administrativos e de recursos humanos, bem como compra, venda e locação de máquinas de tratamento</li> </ul>
ESTRUTURA ACCIONISTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 100% do capital CTT</li> </ul>
GOVERNAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conselho de Administração</li> <li>▪ Assembleia Geral</li> <li>▪ Fiscal Único</li> </ul>
MECANISMOS DE REPORTING	<p>A empresa-mãe exerce funções de accionista, através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partilha de Administradores</li> <li>• Reuniões mensais de controlo</li> <li>• Reuniões mensais do Conselho de Administração</li> <li>• Controlo do plano do Grupo</li> <li>• Controlo financeiro regular</li> <li>• Verificação de cumprimento de normativos do Grupo</li> </ul>
ÁREAS DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Serviços de assessoria e gestão empresarial para o Grupo</li> <li>▪ Gestão de <i>outsourcing</i> dos serviços de assistência em escala ao correio aéreo no aeroporto de Lisboa (EPA)</li> <li>▪ Estudos de estratégia e de desenvolvimento empresarial para o Grupo</li> <li>▪ Gestão de participações sociais</li> </ul>
DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proveitos Operacionais: 7 644</li> <li>▪ EBITDA: 1 813</li> </ul>
PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)	<p>Serviços <i>standard</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cedência de pessoal para a empresa-mãe ou outras empresas do Grupo</li> <li>▪ Locação de equipamentos e <i>software</i> aos CTT</li> </ul>
SATISFAÇÃO DE CLIENTE	—
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Total trabalhadores: 103</li> <li>▪ Formação: Total horas/ano – 141</li> <li>▪ Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 23 e 393</li> <li>▪ Taxa de absentismo: 3,15%</li> </ul>
SOCIEDADE	Participação na acção Somar para Dividir
CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS	—



## EAD

MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibilizar serviços inovadores orientados para a satisfação dos nossos clientes no âmbito da gestão documental</li> <li>▪ Assumir o compromisso de trabalhar em equipa para um projecto comum: satisfazer clientes, de uma forma personalizada, accionistas e fornecedores, cumprindo requisitos, acrescentando valor e gerando melhoria contínua, utilizando os recursos naturais de forma equilibrada e segura, respeitando a legislação em vigor, praticando e desenvolvendo as melhores práticas ambientais em prol da EAD e da sociedade em geral</li> </ul>
ESTRUTURA ACCIONISTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 51% do capital CTT</li> </ul>
GOVERNAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conselho Administração</li> <li>▪ Comissão Executiva</li> <li>▪ Assembleia Geral</li> <li>▪ Fiscal Único</li> <li>▪ Comissão de Vencimentos</li> </ul>
MECANISMOS DE REPORTING	<p>A empresa-mãe exerce funções de accionista, através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partilha de administradores</li> <li>▪ Reuniões mensais de controlo</li> <li>▪ Reuniões trimestrais do conselho de administração</li> <li>▪ Controlo do plano do Grupo</li> <li>▪ Controlo financeiro regular</li> <li>▪ Verificação de cumprimento de normativos do Grupo</li> </ul>
ÁREAS DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Serviços na área da custódia e gestão documental física e de <i>backups media</i> de arquivos, destruição segura de documentos e arquivos, digitalização de documentos e consultoria em gestão documental e arquivística</li> </ul>
DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proveitos Operacionais: 5 436</li> <li>▪ EBITDA: 1 330</li> </ul>
PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)	<p>—</p> <p><b>Outros Produtos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.ead.pt/ead/solucoes_cgac_pt.php">http://www.ead.pt/ead/solucoes_cgac_pt.php</a></li> </ul>
SATISFAÇÃO DE CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementação de um CRM – <i>Customer Relationship Management</i>, para obtenção de uma visão integrada e abrangente do cliente, permitindo antecipar as suas necessidades e relacionar a estratégia com a oferta</li> <li>▪ Comunicação contínua, através da <i>internet</i> e do <i>blog</i>, o que permite maior proximidade e troca de informações com o cliente</li> <li>▪ Grau de satisfação do cliente – 73%</li> <li>▪ Nº de reclamações – 14</li> </ul>

**EAD (cont.)**

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total trabalhadores: 93</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formação: Total horas/ano – 247</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 0</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taxa de absentismo: 4,83%</li> </ul>	

<b>SOCIEDADE</b>	Participação na acção Somar para Dividir
------------------	--

<b>CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS</b>	ISO 9001
	ISO 14001

**Mailtec, SGPS**

<b>MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornecer tecnologia e processos de gestão de conteúdos empresariais otimizando os fluxos de informação física ou digital dos clientes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser a solução para o relacionamento único entre conteúdos empresariais e seus destinatários, adicionando valor e excelência com base em modelos de inteligência tecnológica e eficiência operacional</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir para o desenvolvimento económico do país, em geral, e para o desenvolvimento da sociedade da informação</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assumir a marca Mailtec como garantia de diferenciação e qualidade</li> </ul>

<b>ESTRUTURA ACCIONISTA</b>	100% do capital CTT
-----------------------------	---------------------

<b>GOVERNAÇÃO</b>	Conselho de Administração
	Comissão Executiva
	Assembleia Geral
	Fiscal Único
	Comissão de Vencimentos

<b>MECANISMOS DE REPORTING</b>	A empresa-mãe exerce funções de accionista, através de:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partilha de Administradores</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões mensais de controlo</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões mensais do Conselho de Administração</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controlo do plano do Grupo</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controlo financeiro regular</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificação de cumprimento de normativos do Grupo</li> </ul>

## Mailtec, SGPS (cont.)

ÁREAS DE NEGÓCIO	▪ <b>Equipreste</b> – Prestação de serviços aos CTT (empresa-mãe), gestão operacional do serviço <i>mailmanager</i> e <i>pre-sorting</i> , tratamento do correio de clientes empresariais dos CTT
	▪ <b>Mailtec TI</b> – Produção de correio profissional, personalização de cheques e documentos
	▪ <b>DSTS</b> – Concepção e desenvolvimento aplicacional de soluções de gestão documental, gestão de conteúdos e negócio electrónico

ESTRATÉGIA	▪ Investimento no desenvolvimento de novos produtos
	▪ Cumprimento dos níveis de serviço

DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)	▪ Proveitos Operacionais: 23 640
	▪ EBITDA: 2 811

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)	–
	<b>Outros Produtos</b> ▪ <a href="http://www.mailtec.pt/femlw/wcmservlet/mailtec/grupo/index.html">http://www.mailtec.pt/femlw/wcmservlet/mailtec/grupo/index.html</a>

SATISFAÇÃO DE CLIENTE	Os principais clientes pertencem aos sectores da Banca, Seguros, <i>Utilities</i> e serviços. Trata-se de Empresas com um volume de negócios significativo, quase todos dos maiores <i>players</i> dos respectivos sectores de actividade, com fortes exigências de qualidade de serviço.
	A relação com os clientes é assegurada pela interacção com a equipa de assistentes de clientes que garantem o contacto permanente com a Empresa e a circulação/transmissão da informação necessária à gestão dos respectivos contratos.
	▪ Inquérito de satisfação anual. O relatório final é objecto de análise interna para propostas de correcção de questões relevantes para os clientes ▪ Nº de reclamações – 242

RECURSOS HUMANOS	▪ Total trabalhadores: 419
	▪ Formação: Total horas/ano – 6 386
	▪ Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 8 e 637 (lesões mais frequentes: movimentação de carga)
	▪ Taxa de absentismo: 6,84%




SOCIEDADE	▪ Associação às iniciativas no âmbito da responsabilidade social promovidas pelo Grupo CTT, sendo de destacar a campanha interna anual de recolha de roupa denominada Somar para Dividir e a acção de solidariedade para angariação de doadores de medula óssea
-----------	---

CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS	▪ ISO 9001
-------------------------	------------

PayShop	
MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibilizar uma solução de pagamento electrónica conveniente e segura, ao alcance da maioria da população portuguesa, de modo a satisfazer os interesses das principais <i>utilities</i>, operadores de telecomunicações e outras empresas emittentes de documentos para pagamento e ao mesmo tempo, gerando valor para o retalho, com elevada qualidade do serviço prestado</li> </ul>
ESTRUTURA ACCIONISTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 100% do capital CTT</li> </ul>
GOVERNAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conselho de Administração</li> <li>▪ Administrador Delegado</li> <li>▪ Assembleia Geral</li> <li>▪ Fiscal Único</li> </ul>
MECANISMOS DE REPORTING	<p>A empresa-mãe exerce funções de accionista, através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partilha de Administradores</li> <li>• Reuniões mensais de controlo</li> <li>• Reuniões mensais do Conselho de Administração</li> <li>• Controlo do plano do Grupo</li> <li>• Controlo financeiro regular</li> <li>• Verificação de cumprimento de normativos do Grupo</li> </ul>
ÁREAS DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rede de pagamento de serviços (facturas, compras pela Internet, serviços <i>online</i>), carregamento de telemóveis, venda de cartões telefónicos pré-pagos e bilhética de transportes públicos</li> <li>▪ Rede nacional de mais de 3 800 agentes</li> <li>▪ Disponível nas estações de correio de todo o país</li> </ul>
DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proveitos Operacionais: 14 868</li> <li>▪ EBITDA: 7 164</li> </ul>
PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)	<p>–</p> <p><b>Outros Produtos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.payshop.pt/emittentes/">http://www.payshop.pt/emittentes/</a></li> </ul>
SATISFAÇÃO DE CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inquérito de satisfação à rede de agentes, para avaliação da utilização terminal Payshop e a qualidade de serviço de apoio ao agente (a maioria das respostas situam-se no bom e muito bom)</li> <li>▪ Avaliação diária (telefónica ou presencial)</li> <li>▪ Visitas mensais a todos os agentes PayShop por comerciais da empresa</li> <li>▪ Elaboração de <i>Newsletter</i> bimestral para todos os agentes Payshop</li> <li>▪ Nº de reclamações – 0</li> </ul>



## PayShop (cont.)

RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total trabalhadores: 32</li> <li>Formação: Total horas/ano – 895</li> <li>Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 0</li> <li>Taxa de absentismo: 3,93%</li> </ul>	
SOCIEDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilização do serviço de donativos, em qualquer agente, direccionado para 11 instituições de solidariedade social protocoladas</li> <li>Campanhas pontuais de angariação de donativos, ao longo do ano, direccionadas para outras instituições</li> <li>Participação na acção Somar para Dividir e na acção de solidariedade para angariação de dadores de medula óssea</li> </ul>	
CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS	—	

## PostContacto


MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgar empresas, bens e serviços</li> <li>Possibilitar a angariação de novos clientes de uma forma económica, abrangente e eficaz, através da distribuição domiciliária e ainda da entrega em mão em locais públicos (cruzamentos, centros comerciais...)</li> <li>Manter a liderança destacada no mercado da publicidade não endereçada e aumentar a quota de mercado</li> </ul>
ESTRUTURA ACCIONISTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% do capital CTT</li> </ul>
GOVERNAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conselho de Gerência</li> <li>Gerente Executivo</li> <li>Comissão de Remunerações</li> <li>ROC</li> </ul>
MECANISMOS DE REPORTING	<p>A empresa-mãe exerce funções de accionista, através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Partilha de Gestores</li> <li>Reuniões mensais de controlo</li> <li>Reuniões mensais do Conselho de Administração</li> <li>Controlo do plano do Grupo</li> <li>Controlo financeiro regular</li> <li>Verificação de cumprimento de normativos do Grupo</li> </ul>

**PostContacto (cont.)**

<b>ÁREAS DE NEGÓCIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuição de correio não endereçado e de objectos mediante lista de endereços, em todo o território do Continente e Regiões Autónomas da Madeira e Açores</li> </ul>
<b>DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveitos Operacionais: 13 430</li> <li>EBITDA: 3 307</li> </ul>
<b>PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)</b>	<p>– Lançamento de correio semi-endereçado</p> <p><b>Outros Produtos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www2.ctt.pt/fewcm/wcmservlet/empresasctt/postcontacto/index.html">http://www2.ctt.pt/fewcm/wcmservlet/empresasctt/postcontacto/index.html</a></li> </ul>
<b>SATISFAÇÃO DE CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudos de mercado que também medem a satisfação</li> <li>Acompanhamento personalizado de cada cliente, ao longo de toda a acção, e apresentação de relatório de final de cada campanha</li> <li>Nº de reclamações – 346</li> <li>Montante de indemnizações – 53 450€</li> </ul>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total trabalhadores: 33</li> <li>Formação: Total horas/ano – 571</li> <li>Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 1 e 15</li> <li>Taxa de absentismo: 0%</li> </ul>
<b>SOCIEDADE</b>	Participação na acção Somar para Dividir
<b>CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS</b>	–

**Tourline**

<b>MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser líder no mercado espanhol de expresso e encomendas urgentes, com elevados níveis de qualidade, eficiência e proximidade dos clientes</li> <li>Assegurar o transporte, recolha e distribuição de objectos urgentes, de forma segura e no período de tempo contratado pelo cliente, contando para tal com uma estrutura logística e uma rede de franchisados adequada, assim como uma equipa formada e motivada</li> </ul>
<b>ESTRUTURA ACCIONISTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% do capital CTT</li> </ul>

Tourline (cont.)	
GOVERNAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conselho de Administração</li> <li>Comissão Executiva</li> <li>Auditores Independentes</li> </ul>
MECANISMOS DE REPORTING	<p>A empresa-mãe exerce funções de accionista, através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Partilha de Administradores</li> <li>Reuniões mensais de controlo</li> <li>Reuniões mensais do Conselho de Administração</li> <li>Controlo do Plano do Grupo</li> <li>Controlo financeiro regular</li> <li>Verificação de cumprimento de normativos do Grupo</li> </ul>
ÁREAS DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transporte de correio e encomendas expresso, no mercado Espanhol.</li> </ul>
DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveitos Operacionais: 54 813</li> <li>EBITDA: 4 221</li> </ul>
PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhorias no serviço de confirmação SMS/email (entrega do comprovativo de entrega em tempo real)</li> <li>Incorporação do seguimento <i>online</i> para destinatários (com nº de autorização)</li> <li>Incorporação de seguimento de recolhas para clientes registados (Tour On Track)</li> <li>Novo escalão de peso até 5 kg para o serviço 96H</li> </ul> <p><b>Outros Produtos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.tourlineexpress.com/default.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1">http://www.tourlineexpress.com/default.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1</a></li> </ul>
SATISFAÇÃO DE CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 Inquéritos anuais de satisfação de clientes internos Grau de satisfação – 93%</li> <li>2 Inquéritos anuais de satisfação de clientes externos Grau de satisfação – 91% (1º semestre de 2009)</li> <li>Nº de reclamações – 131</li> </ul>
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total trabalhadores: 428</li> <li>Formação: Total horas/ano – 20 923</li> <li>Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 47 e 612</li> <li>Taxa de absentismo: n.d.</li> </ul> <div> <p>Mulheres 35%</p>  <p>Homens 65%</p> </div>
SOCIEDADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolo de colaboração com a organização “Save the Children” – A Tourline assume os custos e a logística (entrega de convites, material didático e revista) do evento “Quilómetros de Solidariedade”. Em 2009 foram abrangidas 1 000 escolas, 250 000 alunos e mais de 17 000 professores e pessoal docente.</li> </ul>
CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO 9001</li> </ul>

## 5 Compromissos





Realizado ( $\geq 95\%$ )

Não realizado



Em realização

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
<b>GESTÃO DE NEGÓCIO</b>				
<b>Política e Estratégia</b>				
	Melhoria do <i>reporting</i> das empresas do Grupo (aprofundamento das matérias e metodologias)		Reuniões com Participadas para aprofundamento e consolidação de conceitos	Melhoria do <i>reporting</i> das empresas do Grupo (aprofundamento das matérias e metodologias)
	Reforço da difusão dos conceitos a todo o universo do Grupo		Divulgação de conceitos e de compromissos de sustentabilidade à gestão de topo	Nível de verificação A +
			Inclusão de variáveis de sustentabilidade nos <i>scorecards</i> das 2 <sup>as</sup> linhas	Introdução de variáveis de sustentabilidade no <i>scorecard</i> das estações de correio e centros de distribuição postal
<b>Modelo Organizativo</b>				
	<i>Newsletter</i> para divulgação a todos os trabalhadores		Formação a contribuidores do sistema de <i>reporting</i> de RS	Reforço do relacionamento com os interlocutores departamentais e das empresas do Grupo
<b>Sistema de Informação</b>				
	Consolidação de rotinas de reporte mensais, semestrais e anuais e tratamento da informação (2009)		Algumas empresas do Grupo passaram a reportar mensal e semestralmente indicadores mais relevantes	Consolidação e expansão de rotinas de reporte mensais, semestrais e anuais a outras empresas do Grupo.

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
<b>Relacionamento com os <i>Stakeholders</i></b>				
	Definição do Plano de Envolvimento com as PI		Plano detalhado de envolvimento com as PI para os próximos anos, em preparação	Implementação do plano de envolvimento Organização de painéis/focus groups
	Estudo sobre percepção dos trabalhadores relativamente às posturas e práticas de sustentabilidade da empresa		Comunicação do <i>reporting</i> RS 2009, segmentada por <i>Stakeholders</i>  Estudo “A responsabilidade social das organizações na perspectiva dos trabalhadores dos CTT”	Refinamento do modelo de comunicação, segmentada por <i>Stakeholders</i>
	Adesão a sistemas e princípios - <i>Global Compact</i>		Estudo de perspectivas de adesão  1º lugar no critério “Envolvimento com os <i>Stakeholders</i> ” no estudo <i>Accountability Rating Portugal 2009</i>	Adesão a sistemas e princípios - <i>Global Compact</i>
<b>Ética</b>				
	Introdução de mecanismos para verificação da eficácia e melhoria contínua		Formação em prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo  Implementação de circuitos e procedimentos para comunicação de operações suspeitas	Procedimentalização e operacionalização de mecanismos de registo, rastreio e tratamento de ocorrências  <i>Refresh</i> da divulgação da existência, funções e competências da Comissão de Ética

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
<b>GESTÃO AMBIENTAL</b>				
<b>Sistema de Gestão</b>				
	Obtenção de certificações integradas (ISO 9001 e ISO 14001)	●	Certificação em Qualidade e Ambiente nos COCN e COCS - Centros Operacionais de Correio do Norte e do Sul	Início de certificação ambiental do Centro Operacional de Correio do Centro (COCC)
	Alargamento de certificações a outras unidades	●	Certificação da CTT Expresso (empresa do Grupo) em Qualidade, Ambiente e Saúde e Segurança	Início de certificação ambiental na Mailtec (empresa do Grupo)
<b>Eficiência Energética</b>				
	Implementação do Plano de racionalização energética em Cabo Ruivo e na frota de pesados	●	Substituição do sistema de climatização de Cabo Ruivo e implementação do PREn da frota	Conclusão do novo COCN na Maia com elevados requisitos ambientais  Realização de auditoria energética ao COCC
	Introdução de veículos alternativos	●	Caracterização do parque imobiliário, com vista à certificação energética e QAI dos edifícios com área >1000m <sup>2</sup>	Certificação energética de cerca de metade do parque de edifícios próprios >1000m <sup>2</sup>
	Aperfeiçoamento do sistema de contabilização de consumos eléctricos	●	Estudo de enquadramento relativo a veículos e combustíveis alternativos	Teste operacional de bicicletas eléctricas
		●	Consolidação da metodologia de contabilização de consumos de electricidade	Desenvolvimento de aplicação informática para a gestão de consumos
	Redução do consumo de energia eléctrica em 2%	●	Redução do consumo de energia eléctrica em 3%	Redução do consumo de energia eléctrica em 2%
	Redução do consumo de combustíveis em 2%	●	Redução do consumo de combustíveis, em 0,8%	Redução do consumo de combustíveis em 2%

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
<b>Gestão de consumíveis</b>				
	Redução de consumo de papel em 2%	●	Redução do consumo de papel em 11%	Redução do consumo de papel em 2%
	Aperfeiçoamento do sistema de contabilização de consumíveis	●	Melhoria da metodologia de contabilização de consumíveis	
<b>Gestão de resíduos</b>				
	Alargamento aos principais edifícios de serviços do resto do país	●	Alargamento aos edifícios administrativos	Redimensionamento de sistema de gestão de resíduos em estações de correio e centros de distribuição postal
	Aumento da taxa de valorização dos resíduos	●	Aumento da taxa de valorização dos resíduos em 33%	Aumento da taxa de valorização dos resíduos
	Melhoria da quantificação e <i>reporting</i>	●	Melhoria da qualidade dos dados associados à quantificação dos resíduos produzidos	
	Alargamento aos restantes COCs	●		








Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
<b>Alterações Climáticas</b>				
	<p>Redução das emissões de CO2 em 2%, expressas em indicadores normalizados</p> <p>Participação nos programas GHG <i>Reduction Programme</i> da PostEurop e de gestão carbónica do IPC - International Post Corporation - (EMMS - <i>Environmental Measurement and Monitoring System</i>)</p>	<p>●</p> <p>●</p>	<p>Redução das emissões ligeiramente superior a 2%</p> <p>Participação no programa GHG <i>Reduction Programme</i> da PostEurop</p> <p>Participação no programa de gestão carbónica EMMS do IPC, tendo os CTT obtido a 5ª posição a nível mundial no 1º Relatório de Sustentabilidade do sector postal</p> <p>Participação no índice ACGE (Alterações Climáticas e Gestão de Empresas) – 1º lugar a nível nacional</p>	<p>Redução das emissões directas e indirectas de CO2 em 2%, expressas em indicadores normalizados</p> <p>Participação nos programas GHG <i>Reduction Programme</i> da PostEurop e de gestão carbónica do IPC - International Post Corporation - (EMMS - <i>Environmental Measurement and Monitoring System</i>)</p> <p>Estudo de avaliação de auto-produção de energias renováveis</p>
<b>Biodiversidade</b>				
	Implementação do estudo (protocolo com ICNB)	●	<p>Cinco emissões de selos relativas a esta temática</p> <p>Edição de Agenda da Biodiversidade 2010 à venda nas estações de correio</p>	Acção de reflorestação com espécies autóctones para compensação carbónica











Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
<b>Formação e sensibilização</b>				
	Formação em sala e acções didácticas	●	Formação a mais de um milhar de trabalhadores envolvidos na certificação ambiental	Desenvolvimento de pacote formativo ambiental
	4 emissões filatélicas temáticas	●	Formação em boas práticas ambientais, regulamentação ambiental e gestão de resíduos, a outras populações	
	4 emissões filatélicas temáticas		Lançamento de 5 emissões (ver biodiversidade) e de etiquetas de franquia com o tema da Reciclagem	4 emissões filatélicas temáticas
	Criação de canal de comunicação específico	●	Publicação de artigos em vários suportes de comunicação interna	Acções de comunicação ambiental (Fórum “Verde” de Criatividade e Inovação e N.º ecológico da Aposta)

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
<b>ECONÓMICO E SOCIAL</b>				
<b>Qualidade de serviço</b>				
	Alargamento da certificação a mais 181 lojas	●	Certificação de mais 181 estações de correio (316 no total)	Alargamento da certificação a mais de 400 estações de correio
	Alargamento da certificação da distribuição a mais 123 CDP	●	Certificação de mais 118 CDP (229 no total)	Alargamento a cerca de uma centena de novos CDPs
	Obtenção da certificação dos COC-N e COC-S	●	Certificação de qualidade dos COC-N e COC-S	
	Certificação do serviço <i>Mailmanager</i>	●	Certificação do serviço <i>mailmanager</i> de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008	
	Certificação IPC das Estações de Permuta de Lisboa e Porto	●	Certificação IPC das Estações de Permuta de Lisboa e Porto	
	Redução dos prazos de resposta a reclamações	●	Redução dos prazos de resposta a reclamações em 3 dias (média) no serviço nacional e internacional	Redução do prazo de resposta a reclamações
			7ª posição, a nível europeu, em termos de qualidade do correio internacional	Manutenção do posicionamento

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
<b>Compras</b>				
	Pelo menos 30 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais	●	35,4% de procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais	Pelo menos 50 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais
	Pelo menos 30% contratos celebrados c/ critérios ambientais	●	84,6% de contratos celebrados c/ critérios ambientais	Pelo menos 50% contratos celebrados c/ critérios ambientais
	Aquisição de plataforma electrónica de contratação	●	Efectuada a aquisição da plataforma electrónica	Qualificação de fornecedores (início)  Redução do prazo médio de pagamentos para 40 dias
<b>Saúde</b>				
	Divulgação de informação aos trabalhadores, na área da prevenção, comportamentos de risco e doenças graves	●	Divulgação de 7 <i>newsletters</i> de informação na área da prevenção, comportamentos de risco e doenças graves	Continuidade de <i>newsletters</i>
	Implementação de rastreios de prevenção de doenças cardíacas	●	Realização de rastreios de obesidade, doenças cardiovasculares, glicemia, diabetes, colesterol e memória	Realização de rastreios vários  Optimização da rede convencionada, adequando a oferta de serviços à actual procura por parte dos beneficiários

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
<b>Higiene e Segurança</b>				
	Continuação de formação aos trabalhadores em 1ºs socorros e combate a incêndios		441 acções de sensibilização a 3 665 participantes – 10 516 horas (comunicação e acções no terreno)	Continuação de formação aos trabalhadores em 1ºs socorros e combate a incêndios
	Constituição de uma Comissão de Coordenação de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho		Não constituída por falta de resposta das ERCT	
	Melhoria do nível de satisfação com as condições de trabalho		Ligeira melhoria na avaliação da percepção dos trabalhadores - nível de satisfação de 85% (de suficiente a muito bom)	Melhoria do nível de satisfação com as condições de trabalho
	Alargamento da certificação em H&S a outras unidades		Certificação da CTT Expresso (empresa do Grupo) pelas OHSAS 18001	Início do processo de certificação em SST no COCC Formação nos requisitos na norma OHSAS
			Divulgação de 6 <i>Newsletters</i> sobre temas de H&S	Continuidade de <i>newsletters</i>
	Incremento das acções de formação local		57 acções de formação sobre eco-condução (1 164 horas) a condutores e a operacionais sobre segurança	Incremento das acções de formação local
			Estabelecimento de parcerias com serviços de segurança nacionais	
			Acções de combate aos assaltos a marcos e receptáculos postais	
	Redução do nº de acidentes mortais para 0		Ocorrência de 1 acidente mortal	Redução do nº de acidentes mortais para 0
	Redução do nº de acidentes laborais em 4%		Redução da sinistralidade em 5%	Redução do nº de acidentes laborais em 5%

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
<b>Qualificação</b>				
	<p>Aumento do volume de formação em 10%</p> <p>Aumento da validação de competências em cerca de 80% (250 validações)</p>		<p>Aumento do volume de formação em 26%</p> <p>Certificação e validação de competências de 25 trabalhadores (9º ano) e de 180 (12º ano)</p>	<p>Aumento do volume de formação em 15%</p> <p>Aumento da validação de competências em cerca de 46%</p>
<b>Trabalhadores</b>				
	Redução do absentismo para 7 %		Redução da taxa de absentismo para 6,7%	Redução do absentismo para 6,4%
	Estudo de avaliação da satisfação dos trabalhadores		<p>Inquérito à satisfação dos trabalhadores no âmbito do programa “Melhores Empresas para trabalhar 2010”</p> <p>Inquérito Clima e Cultura no Grupo CTT, realizado com o ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos</p>	<p>Operacionalização dos resultados dos estudos de satisfação dos trabalhadores</p> <p>Inquérito Clima e Cultura no Grupo CTT, realizado com o ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos</p>
<b>Marketing Sustentável</b>				
	<p>Lançamento de produto verde</p> <p>Rotulagem ambiental</p>		<p>Concepção de protótipo de embalagem ecológica</p>	<p>Campanha de reposicionamento institucional</p> <p>Desenvolvimento de linha de eco-produtos</p> <p>Rotulagem ambiental</p> <p>Desenvolvimento de modelo de qualificação ambiental de <i>mailers</i></p>

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
<b>Comunidade</b>				
	Operacionalização do modelo de patrocínios contratualizados		Foi dada prioridade às parcerias decorrentes do Projecto de Luta contra a Pobreza e Exclusão Social (PLCPES)	
	Possibilidade de acesso de 150 desempregados de longa duração ao CNO dos CTT (Lisboa)			150 inscrições com expectativas de 50 certificações
	20 acções de formação em microinformática para desempregados, em todo o país		26 acções de formação em microinformática para 150 desempregados (840 horas certificadas)	25 acções de formação em microinformática para desempregados, em todo o país
			Campanha de recolha de donativos em espécie (27 526), de bens alimentares (6 458) e de donativos monetários (32 mil euros), no âmbito do PLCPES	Prolongamento do “Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social” até 2010 – parceria com 50 Instituições
	Realização de 4 acções de voluntariado, no mínimo		Realização de 7 acções, num total de 2 564 horas de voluntariado	Realização de 4 acções de voluntariado, no mínimo
			Reforço da bolsa de voluntários - cerca de 300 pessoas	Reforço do voluntariado ambiental
			Campanha interna para angariação de dadores de medula óssea, em parceria com a CEDACE	Projecto-piloto de voluntariado de longa duração




Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
<b>Gestão da Diversidade</b>				
	Análise da adequação de funções dos trabalhadores aos locais de trabalho		Levantamento sobre trabalhadores com diversos graus de deficiência/incapacidade	Avaliação/análise da adequação das funções dos trabalhadores com deficiência aos postos de trabalho
	Experiências de ocupação profissional para cerca de 40 pessoas com deficiência		Experiências de ocupação profissional para 17 pessoas	Experiências de ocupação profissional para 25 pessoas
			Diagnóstico sobre igualdade de género na empresa.	Programa de intervenção sobre igualdade de género e propostas de implementação
			Análise sobre o assédio moral e sexual em contexto laboral	Medidas para reforço das regras vigentes
				Identificação de oportunidades de intervenção sobre a idade
<b>Conciliação Trabalho/Família</b>				
	Identificação de medidas para tornar os CTT uma empresa mais familiarmente responsável		Divulgação de instruções sobre parentalidade a todos os trabalhadores	Identificação e operacionalização de medidas para tornar os CTT uma empresa mais familiarmente responsável
			Introdução no AE 2010, celebrado em 21 de Dezembro de 2009, de compromisso de consideração especial em relação às trabalhadoras grávidas e a trabalhadores com filhos menores de 12 anos, com deficiência ou doença crónica	

Tabela 33 – Índice remissivo GRI

**Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico organizado segundo o GRI**

E – Indicador Essencial

C – Indicador Complementar

Verif. Indep. – Verificação Independente

Índice de conteúdo do GRI (exclui os indicadores que não se aplicam à Empresa)

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
<b>Estratégica e Análise</b>				
1.1 – E	Mensagem do Presidente	297	●	✓
1.2 – E	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades	319, 320, 321, 322, 323, 324, 444-455	●	✓
<b>Perfil da Organização</b>				
2.1 – E	Denominação da organização relatora	295, 302	●	✓
2.2 – E	Principais marcas, produtos e/ou serviços	302, 303, 341, 342, 433	●	✓
2.3 – E	Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e <i>joint ventures</i>	302, 317	●	✓
2.4 – E	Localização da sede social da organização	469	●	✓
2.5 – E	Países em que a organização opera e aqueles onde se encontram as principais operações	303	●	✓
2.6 – E	Tipo e natureza jurídica da propriedade	301, 334	●	✓
2.7 – E	Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminativa, os sectores abrangidos e tipos de clientes/beneficiários	303, 358, 359	●	✓
2.8 – E	Dimensão da Organização relatora, incluindo: nº de funcionários; vendas líquidas (para organizações do sector privado) ou receita líquida (Para organizações do sector público); Quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados.	301	●	✓
2.9 – E	Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura accionista	295	●	✓
2.10 – E	Prémios recebidos durante o período abrangido pelo relatório	300	●	✓
<b>Parâmetros do Relatório</b>				
3.1 – E	Período abrangido para as informações apresentadas no relatório	295	●	✓
3.2 – E	Data do último relatório publicado	295	●	✓
3.3 – E	Ciclo de publicação de relatórios	295	●	✓
3.4 – E	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	296, 469	●	✓
3.5 – E	Processo para definição do conteúdo do relatório, incluindo: o processo para determinar a relevância; a definição de questões prioritárias; a identificação das partes interessadas que sejam potenciais utilizadoras do relatório	296	●	✓
3.6 – E	Limite do relatório	295, 301	●	✓
3.7 – E	Limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório	295	●	✓
3.8 – E	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, atribuições serviços externos e outras entidades, passíveis de afectar a comparação entre diferentes períodos e/ou organizações	295, 433 a 443	●	✓



Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
3.9 - E	Técnicas de medição de dados e bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório	295	●	✓
3.10 - E	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores	295	●	✓
3.11 - E	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados	295	●	✓
3.12 - E	Tabela de correspondência GRI	456	●	✓
3.13 - E	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório	296	●	✓
<b>Governança, Compromissos e Envolvimento</b>				
4.1 - E	Estrutura de governação da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governança hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização	316, 317	●	✓
4.2 - E	Indicar se o Presidente do Conselho de Administração é, simultaneamente, director executivo	235, 317	●	✓
4.3 - E	Indicar o número de membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou não-executivos	235, 317	●	✓
4.4 - E	Mecanismos que permitam a accionistas e trabalhadores transmitir recomendações ou orientações ao CA	249, 358, 370, 376	●	✓
4.5 - E	Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, dos directores de topo e dos executivos e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental)	235, 236, 246, 247, 248, 304, 311	●	✓
4.6 - E	Processos ao dispor do CA para evitar a ocorrência de conflitos de interesse	250, 312, 313	●	✓
4.7 - E	Processo para a definição da qualificação e especialização que os membros do CA devem ter para orientar a direcção estratégica da organização, na economia, ambiente e social	251-252, 289-292, 316	●	✓
4.8 - E	O desenvolvimento interno de declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação	306, 312, 313	●	✓
4.9 - E	Processos do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efectua a identificação e a gestão do desempenho económico ambiental e social, a identificação e gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e princípios	315, 318, 319	●	✓
4.10 - E	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social	38, 39, 310	●	✓
4.11 - E	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que	318	●	✓
4.12 - E	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende	309, 369, 385, 395	●	✓
4.13 - E	Participação significativa em associações industriais, empresariais e/ou organizações de defesa nacionais ou internacionais em que a organização: detém posições nos órgãos de governança; participa em projectos e comissões; contribui com financiamentos substanciais, que ultrapassam as obrigações normais dos participantes; encara a participação como estratégia.	309, 325	●	✓
4.14 - E	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização	329	●	✓
4.15 - E	Base para a identificação e selecção das partes interessadas a serem envolvidas	326	●	✓


















Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
4.16 – E	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas	308, 329, 330, 331, 339, 349, 350, 370, 376, 385	●	✓
4.17 – E	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento com as partes interessadas e medidas adoptadas pela organização, para o tratamento das mesmas	326, 327, 328, 329, 330, 331	●	✓
<b>Desempenho Económico</b>				
	Abordagem da Gestão, objectivos, desempenho, políticas e contextualização	302 a 309, 444 a 455		
EC1 – E	Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos a investidores e governos	333	●	✓
EC2 – E	Implicações Financeiras e outros riscos e oportunidades devido a alterações climáticas	424	●	✓
EC3 – E	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização. <i>Para mais detalhe ver R&amp;C (pág. 123)</i>	388, 390, 458	●	✓
EC4 – E	Apoio financeiro recebido do Governo <i>Foi recebido apoio financeiro no âmbito do FEDER – Pontos de acesso WiFi, no montante de 13 351,47 euros.</i>	458	●	✓
EC5 – C	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes <i>Não existem trabalhadores remunerados com base no salário mínimo nacional. No final do ano 2009, o salário mais baixo praticado nos CTT foi de 473,70€. O rácio é de 1,052 (473,70€/450€)</i>	458	●	✓
EC6 – E	Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes <i>A empresa, operador postal incumbente de serviço postal universal, desenvolve a sua actividade em todo o território nacional, sem especialização ou concentração regional. A actividade de compras é também centrada de forma centralizada e por esse motivo, não se apresentam dados repartidos por região. O conceito de “local” deve ser entendido como de âmbito “nacional”</i>	NA	●	✓
EC7 – E	Procedimentos para contratação local de membros da gestão de topo recrutados na comunidade local, em unidades operacionais importantes <i>Vide EC6</i>	NA	●	✓
EC8 – E	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infra-estruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou pro bono	301, 303, 307, 361, 362, 363	●	✓
EC9 – C	Descrição e análise dos impactes económicos indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão	NR		
<b>Desempenho Ambiental</b>				
	Abordagem da Gestão, objectivos, desempenho, políticas e contextualização	400 a 405, 417 a 421, 424, 444 a 455		
EN1 – E	Discriminação das matérias-primas, por peso ou por volume	418, 425, 426, 427, 428, 430, 431	●	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
EN2 – E	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem <i>O valor é pouco significativo, atendendo a que os consumos de materiais são baixos na actividade postal. Actualmente ainda não existe informação quantitativa disponível sobre esta temática, mas prevê-se a inclusão deste valor em relatórios futuros</i>	418, 459		✓
EN3 – E	Discriminação do consumo directo de energia, por fonte de energia primária	406, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432		✓
EN4 – E	Discriminação do consumo indirecto de energia, por fonte de energia primária <i>Através do link da ERSE (abaixo) pode efectuar-se a discriminação acima mencionada. Os nossos fornecedores são os seguintes: Portugal continental – EDP Serviço Universal; Açores – EDA; Madeira - EEM.</i> <a href="http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagemenergetica/comparacaoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx">http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagemenergetica/comparacaoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx</a>	406, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 459		✓
EN5 – C	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência	407, 410, 429		✓
EN6 – C	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas	407, 409, 410, 411, 419		✓
EN7 – C	Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e reduções alcançadas	413		✓
EN8 – E	Consumo total de água, por fonte	417, 425, 426, 427, 428, 430, 431, 432		✓
EN9 – C	Fontes hídricas significativamente afectadas pelo consumo de água <i>Vide EN21</i>	NA		✓
EN10 – C	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada <i>Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada é 0</i>	459		✓
EN11 – E	Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas <i>Todas as instalações CTT se situam em área urbana e/ou industrial</i>	421, 459		✓
EN12 – E	Descrição dos impactes significativos de actividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade <i>Vide EN11</i>	421, 459		✓
EN13 – C	Habitats protegidos ou recuperados <i>O patrocínio atribuído ao parque ecológico do Funchal reitera o empenho dos CTT ao nível da RS ambiental, designadamente na preservação da biodiversidade</i>	459		✓
EN14 – C	Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade	422		✓
EN15 – C	Número de espécies da lista vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção <i>Vide EN11</i>	NA		✓
EN16 – E	Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso	412, 413, 414, 425, 426, 427, 428		✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
EN17 – E	Outras emissões relevantes e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso	413, 414, 425, 426, 427, 428	●	✓
EN18 – C	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, e reduções alcançadas	296, 410, 413, 415, 416, 419, 429, 430	●	✓
EN19 – E	Emissão de substâncias destruidoras da camada de Ozono por peso	414	●	✓
EN20 – E	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	412	●	✓
EN21 – E	Descarga total de água, por qualidade e destino <i>Descarga efectuada em colector municipal</i>	417, 460	●	✓
EN22 – E	Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha	419, 420, 425, 426, 427, 428, 430, 431, 432	●	✓
EN23 – E	Número e volume total de derrames significativos <i>Verificaram-se 20 ocorrências nos centros operacionais de correio que se podem enquadrar neste âmbito. No entanto, estes não foram significativos.</i>	460	●	✓
EN24 – C	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia	NA	●	
EN25 – C	Identificar a dimensão, o estatuto de protecção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respectivos habitats, afectados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial <i>A actividade dos CTT não tem impacto neste âmbito</i>	NA	●	
EN26 – E	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte	402, 403, 416, 419, 444	●	✓
EN27 – E	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens por categoria	419	◐	✓
EN28 – E	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais <i>Não foram aplicadas quaisquer tipo de sanções por incumprimento das leis e regulamentos ambientais</i>	314, 424, 460	●	✓
EN29 – C	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de trabalhadores	402, 417, 422, 429, 431	●	✓
EN30 – C	Total de custos e investimentos com a protecção ambiental por tipo	424, 425, 426, 427, 428, 430, 432	●	✓
<b>Desempenho Social</b>				
	Abordagem da Gestão, objectivos, desempenho, políticas e contextualização	317, 334 a 338, 329, 353 a 354, 355 a 360, 369, 374, 378 a 384, 395, 444 a 455		

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
<b>Recursos Humanos</b>				
LA1 – E	Mão-de-obra total, por tipo de emprego, por tipo de contrato de trabalho e por região	372, 373	●	✓
LA2 – E	Número total funcionários e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região	301, 372	●	✓
LA3 – C	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial	387, 390	●	
LA4 – E	Percentagem de funcionários abrangidos por acordos de negociação colectiva	377	●	✓
LA5 – E	Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação colectiva	375	●	✓
LA6 – C	Percentagem dos empregados representados em comités formais de segurança e saúde <i>Estão cumpridos os requisitos prévios para a instalação de comités de segurança e saúde no trabalho, embora ainda não estejam em funcionamento por não existir representação dos trabalhadores para estas matérias, estando esta condicionada à eleição dos representantes dos trabalhadores nos locais de trabalho, a ser promovida pelas ERCT</i>	461	●	
LA7 – E	Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região	373, 392, 393, 394	●	✓
LA8 – E	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos funcionários, às suas famílias ou aos membros da comunidade afectados por doenças graves	387, 388, 390	●	✓
LA9 – C	Tópicos sobre saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos <i>Saúde e segurança são temáticas abordadas em várias cláusulas do Acordo de Empresa (AE) CTT. Às situações não reguladas pelo AE aplicam-se as disposições previstas no Código do Trabalho</i>	461	◐	✓
LA10 – E	Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminadas por categoria	380	●	✓
LA11 – C	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e a gestão final de carreira	373, 374, 379, 380, 381	●	✓
LA12 – C	Percentagem de trabalhadores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	375	●	✓
LA13 – E	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos funcionários por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	316, 396, 398, 399	●	✓
LA14 – E	Discriminação do rácio do salário-base de homens e mulheres por categoria	399, 400	●	✓
<b>Direitos Humanos</b>				
HR1 – E	Percentagem e número total de contratos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos <i>Em 2009 os contratos celebrados não incluíram cláusulas de direitos humanos</i>	461	●	✓
HR2 – E	Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos <i>Presentemente não existe nenhuma avaliação das empresas contratadas nem dos fornecedores no âmbito dos direitos humanos. Nos mercados onde os CTT operam, os direitos humanos estão salvaguardados por lei</i>	461	◐	✓
HR3 – C	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação <i>Não existe formação neste âmbito</i>	461	●	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
HR4 – E	Número total de casos de discriminação e medidas tomadas <i>Não se verificaram casos de discriminação</i>	396, 462	●	✓
HR5 – E	Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de negociação colectiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Com base no Acordo de Empresa, não existem impedimentos ao livre exercício da liberdade de associação nem à realização de acordos de negociação colectiva</i>	462	●	✓
HR6 – E	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Os CTT proíbem qualquer forma de trabalho infantil</i>	395, 462	●	✓
HR7 – E	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Relativamente à ocorrência de trabalho forçado ou escravo, as evidências remetem para as primeiras disposições da Constituição da República, dado que sendo Portugal um estado de direito democrático, a abolição de trabalho forçado/escravatura é um dos princípios fundamentais.</i>	395, 462	●	✓
HR8 – C	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações <i>O pessoal que efectua a segurança nos CTT pertence a empresas de segurança privadas. Este é formado pelas empregadoras relativamente aos procedimentos contratados. Em alguns casos específicos os CTT formam o pessoal de vigilância humana para garantir que todas as regras e procedimentos de segurança das pessoas e instalações são cumpridos em caso de crise.</i>	462	●	✓
HR9 – C	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e acções tomadas	NA	●	
<b>Sociedade</b>				
S01 – E	Natureza, âmbito e eficácia de programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	359, 369	●	✓
S02 – E	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análises de risco para prevenir a corrupção	313	●	✓
S03 – E	Percentagem de empregados formados em políticas e práticas de anti-corrupção da organização <i>Percentagem de trabalhadores formados – 22,5%. Destes 5,6% são gestores e 22,7% são não gestores</i>	462	●	✓
S04 – E	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	312, 313	●	✓
S05 – E	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies <i>Os CTT são membros ou participam em entidades/organizações/associações empresariais, sociais e sectoriais que partilham das suas preocupações e promovem interesses comuns</i>	462	●	✓
S06 – C	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país <i>Não foram alocadas contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas</i>	462	●	✓
S07 – C	Número total de acções judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados	314	●	✓
S08 – E	Número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos	314	●	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
<b>Produtos e Serviços</b>				
PR1 – E	Ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objectivo de efectuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos	348, 349		
PR2 – C	Número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respectivo ciclo de vida, discriminado por tipo e resultado <i>Inexistente ou pouco significativo</i>	463		
PR3 – E	Indique o tipo de procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos	337, 345, 346, 347		
PR4 – C	Indique o número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado <i>Incidentes inexistentes</i>	463		
PR5 – C	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente	351, 352, 353, 354, 355, 356, 357		
PR6 – E	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio	314		
PR7 – C	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio <i>Incidentes inexistentes</i>	463		
PR8 – C	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	356		
PR9 – E	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	314, 315		

(Fonte: GRI (2006): “Directrizes para Elaboração dos Relatórios de Sustentabilidade”)

## **Glossário**

### **Acidente de trabalho**

Acidente que se verifica no local e no tempo de trabalho e produz directa ou indirectamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte a morte ou redução na capacidade de trabalho ou de ganho.

### **Aspectos ambientais**

Elemento das actividades, produtos ou serviços de uma organização que possam interagir com o ambiente.

### **Correio Híbrido**

Correio que é recebido electronicamente, impresso e entregue como uma carta.

### **Desenvolvimento sustentável**

Desenvolvimento que satisfaz as necessidades actuais sem comprometer a possibilidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades. Conceito desenvolvido no âmbito do relatório da Comissão Mundial do Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas “O Nosso Futuro Comum”. A nível empresarial, expressa-se no empenho das empresas levarem a cabo práticas de responsabilidade social, no âmbito dos seus recursos humanos, do ambiente, da actividade comercial e implicações sociais.

**EBITDA** – *Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and (goodwill) Amortisation*

### **Eco-eficiência**

Oferta de bens e serviços a preços competitivos, que satisfaçam as necessidades humanas, reduzindo progressivamente o impacto ecológico e a utilização de recursos ao longo do ciclo de vida, até atingirem um nível, que, pelo menos, respeite a capacidade de sustentação estimada para o planeta.

**EFQM** - *(European Foundation for Quality Management)* Fundação Europeia para Gestão da Qualidade

### **Gases com Efeito de Estufa (GEE)**

Gases existentes na atmosfera que absorvem e reemitem radiação infravermelha, originando um “efeito de estufa” natural que mantém a temperatura do planeta dentro dos limites toleráveis. Os



principais GEE são o dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), o metano (CH<sub>4</sub>), o óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), os hidrofluorcarbonos (HFC), os perfluorcarbonos (PFC) e o hexafluoreto de enxofre (SF<sub>6</sub>). São emitidos por processos naturais e por acção humana, principalmente através da queima de combustíveis, associada aos transportes e indústria. A intensificação da actividade humana tem vindo a originar o aumento das emissões destes poluentes, provocando o aquecimento global do planeta, que o IPCC estima poder aumentar em 5,8°C a temperatura média da superfície terrestre, até ao ano de 2100.

### ***Global Compact***

Por vezes denominado Compacto Global ou Pacto Mundial, foi lançado, em Janeiro de 1999, durante o Fórum Económico de Davos, por Kofi Annan, Secretário-geral das Nações Unidas. Tem por ambição «unir as forças dos mercados à autoridade dos ideais individuais».

O *Global Compact* tem por objectivo fazer o mundo dos negócios cumprir dez princípios fundamentais:

- 1 apoiar e respeitar a protecção dos direitos humanos na esfera da sua influência;
- 2 garantir que as suas próprias organizações não são cúmplices de violação dos direitos humanos;
- 3 garantir a liberdade de associação e o direito às associações colectivas;
- 4 eliminar todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;
- 5 abolir o trabalho infantil;
- 6 eliminar a discriminação no trabalho e nas profissões;
- 7 apoiar uma abordagem preventiva no âmbito ambiental;
- 8 tomar a iniciativa para reforçar a responsabilidade ambiental;
- 9 encorajar o desenvolvimento e a difusão das tecnologias ambientais;
- 10 lutar contra todas as formas de corrupção, incluindo extorsão e suborno.

### **Governo da Sociedade (*Corporate Governance*)**

É o sistema pelo qual as empresas são dirigidas e controladas. Na sua estrutura é definida a distribuição dos direitos e responsabilidades de todos os participantes envolvidos na empresa, como sendo a direcção, os gestores, os accionistas e as restantes partes interessadas, e quais as

regras e procedimentos para as tomadas de decisão. Ao fazer isso, fornece a estrutura através da qual os objectivos da empresa são estabelecidos e os meios para alcançá-los e para monitorizar o desempenho (Fonte OCDE, 1999).

Governança corporativa significa promover justiça, transparência e responsabilidade empresarial (Fonte: *World Bank*, tal como citado em artigo do *Financial Times*, 1999).

## **GRI**

A *Global Reporting Initiative* é uma iniciativa internacional em que participam empresas, ONGs, gabinetes de consultores e universidades, interessados em elaborar um quadro de regras destinadas às empresas preocupadas com o Desenvolvimento Sustentável. O objectivo da GRI é definir linhas directivas para ajudar as empresas a desenvolverem relatórios de responsabilidade social que apresentem os impactos económico, social e ambiental das suas actividades, produtos e serviços.

## **Impacte ambiental**

Qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, das actividades, produtos ou serviços de uma organização.

## **Norma AA1000SES Assurance Standard**

Desenvolvida pela *AccountAbility*, constitui um referencial na identificação dos aspectos materiais na produção de Relatórios de Sustentabilidade.

## **Norma ISO 9001**

Normas Internacionais da *International Organization for Standardization* sobre sistemas de gestão da qualidade.

## **Norma ISO 14 001**

Normas Internacionais da *International Organization for Standardization* sobre sistemas de gestão ambiental.

## **Poluente atmosférico**

Substância introduzida, directa ou indirectamente, pelo Homem no ar ambiente, que exerce uma acção nociva sobre a saúde humana e/ou o meio ambiente.

## **Região**

A empresa, operador postal incumbente de serviço postal universal, desenvolve a sua actividade em todo o território nacional, sem especialização ou concentração regional. Por esse motivo, não se apresentam dados repartidos por região.

## **Relatório de Responsabilidade Social ou Relatório de Desenvolvimento Sustentável**

O Relatório de Responsabilidade Social (RRS) torna público o desempenho de uma empresa a nível económico, ambiental e social. Actualmente existem linhas orientadoras para a elaboração de relatórios, nomeadamente as da GRI (*Global Reporting Initiative*). Pretende-se que os relatórios se tornem uma prática comum a todas as empresas, construídos da mesma forma e com base nos mesmos indicadores, de modo a que seja possível fazer uma comparação entre empresas.

## **Responsabilidade Social ou Responsabilidade Social Corporativa**

Conceito que se refere à aplicação do conceito de desenvolvimento sustentável nas empresas e que integra três dimensões: a económica, a social e a ambiental. A Comissão da Comunidade Europeia, no Livro Verde que lançou sobre a temática, define a responsabilidade social como: «um comportamento que as empresas adoptam voluntariamente e para além das prescrições legais, porque consideram ser esse o seu interesse a longo prazo».

## **Stakeholder**

*Stakeholders* ou partes interessadas são pessoas, grupos e organizações que afectam ou são afectados pelas actividades de uma empresa, ou seja, representa todos os intervenientes na produção da empresa e todos aqueles sobre os quais ela tem, de alguma forma, uma repercussão. São todos os agentes da empresa (trabalhadores, clientes, fornecedores, accionistas, administradores) e os agentes da envolvente (o Estado, os sindicatos, as instruções, os *media*) e a sociedade civil (colectividades e associações da região onde está implantada a empresa).

**Inquérito**

A sua opinião é importante

Ficha de Apreciação

Identificação (facultativo)

Nome \_\_\_\_\_

Profissão \_\_\_\_\_

Empresa/Instituição \_\_\_\_\_

Área de actuação \_\_\_\_\_

1. A que grupo de *stakeholders* pertence

- ☐ Trabalhador
- ☐ Cliente
- ☐ Fornecedor
- ☐ Parceiro/accionista
- ☐ Organismo Não Governamental
- ☐ Órgãos de Comunicação Social
- ☐ Outro\*

\*Qual \_\_\_\_\_

2. Classifique os diferentes aspectos do Relatório de Sustentabilidade usando os números abaixo:

[Escala: 1 = Excelente; 2 = Bom; 3 = Suficiente e 4 = Medíocre]

Conteúdo escrito:      1      2      3      4

Dimensão:            1      2      3      4

Apresentação gráfica: 1      2      3      4

3. Que aspectos positivos considerou mais relevantes neste documento?

- ☐ A fiabilidade e o detalhe dos indicadores apresentados
- ☐ As acções promovidas pelos CTT – Correios de Portugal
- ☐ As políticas desenvolvidas pelos CTT – Correios de Portugal
- ☐ A clareza de informação
- ☐ Outros\*

\*Quais: \_\_\_\_\_

Insira os seus comentários ou sugestões no espaço abaixo

---

---

---

---

Muito Obrigado!

**Edição:** CTT – Correios de Portugal, SA

**Sede social:** R. São José 20, 1166-001 LISBOA

**Contacto:** sustentabilidade@ctt.pt

**Ao Conselho de Administração dos  
CTT – Correios de Portugal, S.A.**

PricewaterhouseCoopers  
& Associados - Sociedade de  
Revisores Oficiais de Contas, Lda.  
Palácio Sottomayor  
Rua Sousa Martins, 1 - 3º  
1069-316 Lisboa  
Portugal  
Tel +351 213 599 000  
Fax +351 213 599 999

## **Verificação independente do Relatório de Sustentabilidade de 2009**

### **Introdução**

Fomos solicitados pelo Conselho de Administração dos CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), para procedermos à verificação independente seu “Relatório de Sustentabilidade de 2009” (Relatório), anexo II do Relatório e Contas – 2009. A verificação foi efectuada de acordo com as instruções e critérios definidos pelos CTT, referidos e divulgados no Relatório, e com os princípios e a abrangência descritos no Âmbito.

### **Responsabilidades**

O Conselho de Administração dos CTT – Correios de Portugal, S.A. é responsável pela preparação do Relatório e divulgação da informação de desempenho apresentada e seus critérios de avaliação bem como pelos sistemas de controlo interno, processos de recolha, agregação, validação e relato da mesma. A nossa responsabilidade consiste na elaboração de um relatório contendo o nosso parecer sobre a adequação daquela informação baseada nos procedimentos de verificação independente que efectuámos e por referência aos termos acordados. Não assumimos qualquer responsabilidade perante qualquer outro propósito, pessoas ou organizações.

### **Âmbito**

Os nossos procedimentos de revisão foram planeados e executados de acordo com o *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000), e com referência ao *Global Reporting Initiative*, versão 3 (GRI3), de forma a obter um grau moderado de segurança sobre a adequação da informação constante do Relatório bem como dos sistemas e processos que lhe servem de suporte. A extensão dos nossos procedimentos é menor que a de uma auditoria e, por consequência, o nível de fiabilidade é mais baixo, consistindo em indagações e testes analíticos e algum trabalho substantivo.

A nossa verificação teve por âmbito os dados relativos aos indicadores de desempenho da casa-mãe, assinalados com “✓” no “Índice GRI” constante do Relatório.

Relativamente à verificação da auto avaliação feita pela gestão dos níveis de conformidade do GRI3, o nosso trabalho consistiu na verificação da consistência com os requisitos da *GRI’s Reporting Framework Application Levels*.

Nesta verificação independente, os nossos procedimentos consistiram em:

- (i) Indagações à gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar numa base de amostra a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostra, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Confirmar a existência de dados e informações requeridos para atingir o nível A, auto declarado pelos CTT, pela aplicação dos níveis do GRI3.

### **Conclusões**

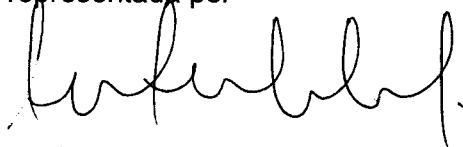
Com base no trabalho efectuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante do Relatório não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada, não esteja isenta de distorções materialmente relevantes.

Tendo por base a nossa verificação do Relatório e das Directrizes do GRI3, com os pressupostos incluídos no âmbito, concluímos que o Relatório inclui os dados e a informação requeridos para o nível A previsto no GRI3.

A nossa opinião sobre as demonstrações financeiras da entidade está expressa na Certificação Legal das Contas emitida com data de 20 de Abril de 2010.

Lisboa, 21 de Abril de 2010

PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda.  
representada por



António Joaquim Brochado Correia, ROC

**RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL E CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS**



## RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

### Contas Individuais

#### 1. Síntese da Acção Desenvolvida

Nos termos das disposições legais e estatutárias, designadamente, o artigo 21.º dos Estatutos da sociedade e os artigos 420.º e 452.º do Código das Sociedades Comerciais, cumpre apresentar o relatório da nossa acção fiscalizadora e emitir parecer relativamente ao Relatório de Gestão, Contas Individuais e Proposta de Aplicação de Resultados dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT, S.A.), do exercício de 2009.

Durante o período em análise, o Conselho Fiscal efectuou reuniões e acompanhou os aspectos que reputou de relevantes no âmbito da gestão dos CTT, S.A., tendo em consequência:

- i) analisado a informação financeira disponível e os contratos financeiramente mais significativos;
- ii) acompanhado os controlos realizados pela auditoria interna e a prestação de contas ao accionista;
- iii) tomado conhecimento do Relatório de Auditoria Externa elaborado pela empresa Deloitte & Associados, SROC, S.A., responsável pela auditoria externa às contas dos CTT, S.A. durante o exercício de 2009;
- iv) verificado a observância da lei e dos estatutos, e efectuado as verificações julgadas necessárias nas circunstâncias e comprovado a adequação dos critérios valorimétricos adoptados.

Paralelamente, o Conselho Fiscal analisou o Relatório de Gestão e Contas Individuais dos CTT, S.A., apresentado pelo Conselho de Administração tendo verificado a sua clareza e rigor na caracterização da actividade levada a cabo pelos CTT, S.A. no exercício de 2009.

O Relatório de Governo da Sociedade tem o conteúdo definido pelo accionista no documento “*Um compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT*”, e apresenta de forma detalhada a forma como os CTT, S.A. deram cumprimento aos princípios de bom governo aprovados para as empresas públicas através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/2007, de 29 de Março, e n.º 70/2008, de 22 de Abril, sendo de realçar a preocupação em assegurar o cumprimento das Recomendações da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, não obstante não se encontre obrigado a tal.

Uma referência especial ao Relatório de Sustentabilidade que, uma vez mais, apresenta um detalhe significativo, evidenciando de forma pormenorizada as diferentes abordagens e interacções com os *stakeholders* da empresa, dando simultaneamente conta da forma como relativamente aos mesmos, é prosseguido o objectivo de criação de valor. Nesta medida, o Relatório evidencia de forma exaustiva as responsabilidades sociais e ambientais que têm constituído um desafio estratégico para os CTT, S.A.

## **2. Actividade dos CTT**

Os CTT, S.A. enquanto sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos exerce a sua principal actividade ao abrigo do contrato de concessão de “serviço postal universal” celebrado com o Estado em 1 de Setembro de 2000, e alterado em 26 de Julho de 2006, na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 112/2006, de 9 de Junho, a par com outras actividades em regime de concorrência.

Também os CTT, S.A. no exercício em análise, sentiram os efeitos da recessão verificada na economia mundial, a qual veio acentuar o cenário de quebra do tráfego postal a nível nacional facto que, aliado à restante envolvente, motivou uma aposta da sociedade na qualidade de serviço, nos negócios digitais e na internacionalização.

Atentos os desafios fundamentais dos CTT, S.A., foi dada primazia à reforma e adaptação dos serviços postais ao regime de concorrência e de abertura do mercado a agentes privados, bem como alargar o leque de serviços postais e assegurar a cobertura integral e eficiente do território nacional e a satisfação das necessidades dos consumidores. Tal esforço deverá ser desenvolvido no quadro de parcerias estratégicas que sustentem no longo prazo, a qualidade e modernidade dos serviços postais, estimulando a inovação e a oferta de novos serviços, de acordo com as necessidades dos utilizadores, tendo sempre presente a necessária garantia da efectiva prestação do serviço universal e o cumprimento das obrigações que dele decorrem.

Assim, das acções desenvolvidas ou lançadas pelos CTT, S.A., destacam-se, pela sua importância estratégica, o desenvolvimento e lançamento de negócios digitais, nomeadamente o *mailmanager* e a ViaCTT, e o início da construção do Centro Operacional de Correio do Norte, investimento que se enquadra na estratégia global de melhoria da qualidade e da eficiência.

Com o objectivo de reforçar a área da gestão e controlo de riscos e mediante solicitação do Conselho Fiscal, o Conselho de Administração aprovou, em 2009, a realização de uma consulta tendo em vista a aquisição de uma prestação de serviços para desenvolvimento e implementação de um “Sistema de Gestão de Risco”, ferramenta essencial com vista a gerir sistematicamente os principais riscos dos CTT assim como identificar e gerir novos riscos que surjam à medida que os negócios evoluem. Este processo tem vindo a ser acompanhado pelo Conselho Fiscal, considerando, designadamente o disposto na alínea i), do n.º 1 do artigo 420.º do Código das Sociedades Comerciais

Na sequência da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 158/2009, de 13 de Julho, que aprovou o novo Sistema de Normalização Contabilística (SNC), revogando o normativo contabilístico actualmente em vigor, os CTT, S.A. decidiram aplicar o SNC para o exercício de 2010 na preparação das demonstrações financeiras individuais,

## **3. Situação Financeira**

A situação financeira dos CTT, S.A. (empresa-mãe) no final de 2009, expressa no Balanço individual, apresenta-se menos favorável do que em 31/DEZ/2008, embora os rácios de solvabilidade e autonomia financeira se mantenham bastante elevados.

Conselho Fiscal  
Rua de S. José, 20, 1166-001 LISBOA – Portugal / Tel: (351) 213227400 / Fax: (351) 213227434  
CTT – Correios de Portugal, S.A.

O Capital Próprio recuou -10,8%, devido ao reconhecimento em Resultados transitados de responsabilidades com benefícios pós-emprego (26,9 M€), anteriormente registados apenas anualmente em resultados, numa base de caixa.

O Activo sofreu uma redução de -14,2%, em especial devido à diminuição das disponibilidades (-125,7 M€). A empresa manteve contudo um elevado grau de autonomia financeira em consequência de um decréscimo de -158,5 M€ no passivo de curto prazo.

Não obstante os fluxos de caixa gerados pela actividade operacional se terem revelado negativos (-78,6 M€), a redução de caixa e seus equivalentes no período (-125,7 M€) a par dos influxos decorrentes das actividades de investimento (+13,3 M€ de dividendos de participadas e +9,9 M€ de juros de aplicações financeiras de curto prazo) permitiram o financiamento da totalidade dos investimentos corpóreos (+20,1 M€), bem como o pagamento de 46,5 M€ de dividendos ao Estado, sem recurso a capitais alheios.

Considerando a renda da concessão, bem como o imposto sobre o rendimento e outros impostos directos e os dividendos, a empresa entregou ao Estado em 2009 a quantia de 54,6 M€.

#### **4. Desempenho económico**

Nos principais indicadores de actividade, é de destacar:

- ✓ O decréscimo do EBITDA em -13,8% (de 77,7 M€ para 67,0 M€), do RAI (resultado antes de impostos) em -14,3% (de 76,0 M€ para 65,2 M€), e do resultado líquido em -13,0% (de 58,2 M€ para 50,6 M€). A empresa obteve, em 2009, menos 32,1 M€ de proveitos operacionais do que em 2008, facto só parcialmente compensado com economias nos FSE (-14,2 M€) e nos Custos com o pessoal (-7,5 M€), ainda assim insuficientes para evitar a quebra no EBITDA. O custo médio do factor trabalho manteve-se estabilizado em 27,2 m€, verificando-se que a redução dos custos com o pessoal resulta da diminuição de efectivos (-1,9%).
- ✓ A redução de -5,5% na procura postal de tráfego endereçado, motivada por razões conjunturais associadas à quebra da actividade económica, mas também estruturais em resultado da diminuição generalizada do correio não electrónico. A actividade dos serviços financeiros postais sofreu igualmente um decréscimo significativo (-14,4%). Globalmente os proveitos operacionais registaram uma diminuição de -4,7%;
- ✓ A rede de vendas e distribuição manteve-se estável, registando-se apenas um ligeiro decréscimo no número de estações de correio (-0,8%), compensado com um aumento de postos de correio (+1,3%). Verificou-se um aumento significativo do número de serviços certificados nas estações de correio, nos centros de distribuição postal e nos centros operacionais. O indicador global de qualidade de serviço teve uma evolução muito positiva, situando-se 58,4 pontos acima do valor de 2008.

O investimento realizado pela empresa-mãe em 2009, no montante global de 21,9 M€ (mais 13,2% que no ano anterior), foi direccionado, essencialmente, para a modernização de instalações e equipamento postal, com especial destaque para o novo centro operacional de correios do Norte.

## **6. Parecer sobre o Relatório de Gestão, as Contas Individuais e a Proposta de Aplicação de Resultados**

O Conselho Fiscal tomou conhecimento da Certificação Legal das Contas decorrente do exame realizado pela SROC PricewaterhouseCoopers & Associados, bem como do Relatório dos Auditores Externos, os quais mereceram a sua concordância.

O Conselho Fiscal analisou as demonstrações financeiras, preparadas em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal, derogados pela aplicação das normas internacionais de contabilidade, conforme referido nas Notas 23 e 56 do Anexo às demonstrações financeiras, tendo concluído que tais elementos transmitem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira dos CTT, S.A. em 31 de Dezembro de 2009 e o modo como se formaram os resultados no exercício findo naquela data, tendo em consideração a ênfase mencionada na Certificação Legal de Contas.

No âmbito das suas funções, o Conselho Fiscal verificou que o Balanço, as Demonstrações dos Resultados por naturezas e por funções, a Demonstração dos Fluxos de Caixa e os correspondentes Anexos dos CTT, S.A., permite uma adequada compreensão da situação financeira da empresa, dos seus resultados e dos fluxos de caixa.

Da análise efectuada, verifica-se que, na sequência da alteração estatutária aprovada na Assembleia Geral da Sociedade de 29 de Maio de 2007, o modelo de governação em vigor na sociedade se mostra adequado à respectiva complexidade e dimensão cumprindo assim o disposto na lei, bem como os princípios que a este respeito constam da Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/2007, de 28 de Março, que aprovou os princípios de bom governo das empresas do sector empresarial do Estado.

Por outro lado, todos os documentos de prestação de contas elaborados pelo Conselho de Administração dos CTT, S.A. designadamente o relatório de sustentabilidade, asseguram de forma fiável e abrangente a informação relevante destinada ao respectivo accionista, bem como aos restantes *stakeholders*.

O Relatório de Gestão é suficientemente esclarecedor da evolução dos negócios e da situação da sociedade, evidenciando os seus aspectos mais significativos.

Assim, o Conselho Fiscal é de parecer que:

- Seja aprovado o Relatório de Gestão relativo ao exercício de 2009, apresentado pelo Conselho de Administração;
- Sejam aprovadas as Demonstrações Financeiras dos CTT, S.A. relativas ao mesmo exercício;

### **Conselho Fiscal**


Rua de São José, n.º 20 – 1166-001 Lisboa – Portugal | Tel.:(351) 213 227 400 | Fax.:(351) 213 227 434

CTT Correios de Portugal, S.A. . Capital Social € 87.325.000,00 . NIPC 500 077 568 . CRC Lisboa

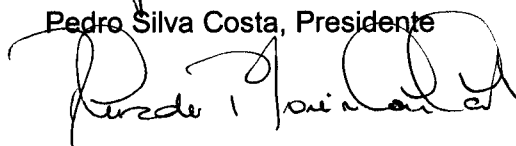
- Seja aprovada a Proposta de Aplicação dos Resultados apresentada pelo Conselho de Administração, no sentido do Resultado Líquido do exercício no montante de € 50 613 456,00 ser distribuído da seguinte forma:
  - a) € 2 530 672,80 para o reforço da Reserva Legal (alínea a) do artigo 25.º dos Estatutos e n.º 1 do artigo 295.º do Código das Sociedades Comerciais);
  - b) € 26 771 284,00 destinado à cobertura de resultados transitados negativos (n.º 1 do artigo 33º do Código das Sociedades Comerciais);
  - c) € 21 311 499,20 para dividendos (alínea b) do artigo 25.º dos Estatutos e n.º 1 do artigo 294.º do Código das Sociedades Comerciais);

Lisboa, 30 de Abril de 2010.

O CONSELHO FISCAL



Pedro Silva Costa, Presidente



Maria de Lurdes Moreira Correia Castro, Vogal



Carlos Alberto Dores Costa, Vogal

## Certificação Legal das Contas Individuais

### Introdução

1 Examinámos as demonstrações financeiras dos CTT – Correios de Portugal, S.A., as quais compreendem o Balanço em 31 de Dezembro de 2009, (que evidencia um total de 1.092.291 milhares de euros e um total de capital próprio de 220.788 milhares de euros, incluindo um resultado líquido de 50.613 milhares de euros), as Demonstrações dos resultados, por naturezas e por funções, e a Demonstração dos fluxos de caixa do exercício findo naquela data, e os correspondentes Anexos.

### Responsabilidades

2 É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da Empresa, o resultado das suas operações e os fluxos de caixa, bem como a adopção de políticas e critérios contabilísticos adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.

3 A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras.

### Âmbito

4 O exame a que procedemos foi efectuado de acordo com as Normas Técnicas e as Directrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objectivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras não contêm distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame incluiu: (i) a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pelo Conselho de Administração, utilizadas na sua preparação; (ii) a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adoptadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias; (iii) a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e (iv) a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.

5 O nosso exame abrangeu também a verificação da concordância da informação financeira constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.

CTT – Correios de Portugal, S.A.  
20 de Abril de 2010

6 Entendemos que o exame efectuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

### **Opinião**

7 Em nossa opinião as referidas demonstrações financeiras apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira dos CTT – Correios de Portugal, S.A. em 31 de Dezembro de 2009, o resultado das suas operações e os fluxos de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal, derogados pela aplicação de normas internacionais de contabilidade, conforme referido nas Notas 3 e 50 do Anexo às demonstrações financeiras.

### **Ênfase**

8 Sem afectar a opinião expressa no parágrafo anterior, chamamos a atenção para o facto de que, conforme referido na Nota 2 do Anexo às demonstrações financeiras, na sequência de um levantamento, efectuado durante o presente exercício pelos serviços da empresa, dos benefícios concedidos aos empregados, foram identificados alguns benefícios pós-emprego, decorrentes de decisões assumidas em exercícios anteriores, cuja responsabilidade não se encontrava devidamente relevada nas demonstrações financeiras da Empresa. Deste modo, e tendo em consideração que se trata de uma regularização não frequente e de grande significado, as mesmas foram relevadas, com efeitos reportados a 1 de Janeiro de 2009, por contrapartida da rubrica de Resultados transitados, originando uma diminuição dos capitais próprios àquela data de 26.894 milhares de euros.

Lisboa, 20 de Abril de 2010

PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda.  
representada por:



Jorge Manuel Santos Costa, R.O.C.

## RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

### Contas Consolidadas

#### 1. Síntese da Acção Desenvolvida

Nos termos das disposições legais e estatutárias, designadamente, o artigo 21.º dos Estatutos da sociedade e os artigos 420.º e 452.º do Código das Sociedades Comerciais, cumpre apresentar o relatório da nossa acção fiscalizadora e emitir parecer relativamente ao Relatório de Gestão e Contas Consolidadas dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT, S.A.), do exercício de 2009.

Durante o período em análise, o Conselho Fiscal efectuou reuniões e acompanhou os aspectos que reputou de relevantes no âmbito da gestão dos CTT, S.A., tendo, em consequência:

- i) analisado a informação financeira disponível e os contratos financeiramente mais significativos;
- ii) acompanhado os controlos realizados pela auditoria interna e a prestação de contas ao accionista;
- iii) tomado conhecimento do Relatório de Auditoria Externa elaborado pela empresa Deloitte & Associados, SROC, S.A., responsável pela auditoria externa às contas dos CTT durante o exercício de 2009;
- iv) verificado a observância da lei e dos estatutos, e efectuado as verificações julgadas necessárias nas circunstâncias e comprovado a adequação dos critérios valorimétricos adoptados.

Paralelamente, o Conselho Fiscal analisou o Relatório de Gestão e Contas Consolidadas dos CTT, S.A., apresentado pelo Conselho de Administração, tendo verificado a sua clareza e rigor na caracterização da actividade levada a cabo pelos CTT, S.A. e suas participadas no exercício de 2009.

O Relatório de Governo da Sociedade tem o conteúdo definido pelo accionista no documento *“Um compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT”*, e apresenta de forma detalhada a forma como os CTT, S.A. deram cumprimento aos princípios de bom governo aprovados para as empresas públicas através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/2007, de 29 de Março, e n.º 70/2008, de 22 de Abril, sendo de realçar a preocupação em assegurar o cumprimento das Recomendações da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, não obstante não se encontre obrigado a tal.

Uma referência especial ao Relatório de Sustentabilidade que, uma vez mais, apresenta um detalhe significativo, evidenciando de forma pormenorizada as diferentes abordagens e interacções com os *stakeholders* da empresa, dando simultaneamente conta da forma como relativamente aos mesmos, é prosseguido o objectivo de criação de valor. Nesta medida, o Relatório evidencia de forma exhaustiva as responsabilidades sociais e ambientais que têm constituído um desafio estratégico para os CTT, S.A. e suas participadas.



## 2. Actividade do Grupo CTT

No exercício em análise os CTT, S.A. e as suas participadas, sentiram os efeitos da recessão verificada na economia mundial, a qual aliada à restante envolvente, motivou uma aposta do Grupo na qualidade de serviço, nos negócios digitais e na internacionalização.

Atentos os desafios fundamentais dos CTT, S.A., foi dada primazia à reforma e adaptação dos serviços postais ao regime de concorrência e de abertura do mercado a agentes privados, bem como alargar o leque de serviços postais e assegurar a cobertura integral e eficiente do território nacional e a satisfação das necessidades dos consumidores. Tal esforço deverá ser desenvolvido no quadro de parcerias estratégicas que sustentem no longo prazo, a qualidade e modernidade dos serviços postais, estimulando a inovação e a oferta de novos serviços, de acordo com as necessidades dos utilizadores, tendo sempre presente a necessária garantia da efectiva prestação do serviço universal e o cumprimento das obrigações que dele decorrem.

Assim, das acções desenvolvidas ou lançadas pelos CTT, S.A., destacam-se, pela sua importância estratégica, o desenvolvimento e lançamento de negócios digitais, nomeadamente o *mailmanager* e a ViaCTT, e o início da construção do Centro Operacional de Correio do Norte, investimento que se enquadra na estratégia global de melhoria da qualidade e da eficiência.

Com o objectivo de reforçar a área da gestão e controlo de riscos e mediante solicitação do Conselho Fiscal, o Conselho de Administração aprovou, em 2009, a realização de uma consulta tendo em vista a aquisição de uma prestação de serviços para desenvolvimento e implementação de um "Sistema de Gestão de Risco", ferramenta essencial com vista a gerir sistematicamente os principais riscos dos CTT assim como identificar e gerir novos riscos que surjam à medida que os negócios evoluem. Este processo tem vindo a ser acompanhado pelo Conselho Fiscal, considerando, designadamente o disposto na alínea i), do n.º 1 do artigo 420.º do Código das Sociedades Comerciais

## 3. Situação Financeira

A situação financeira do Grupo CTT no final de 2009, expressa no Balanço consolidado, apresenta-se menos favorável do que as previsões constantes do Orçamento aprovado pelo Conselho de Administração em Fevereiro de 2009. Ainda assim, o Balanço do Grupo revela uma estrutura financeira sólida e uma significativa autonomia financeira (19,5%).

A redução do Capital Próprio (-10,8%), em consequência do reconhecimento, em resultados transitados, de responsabilidades com benefícios pós-emprego, que até 2008 vinham sendo apenas registados anualmente em resultados, numa base de caixa, determinou uma diminuição do grau de cobertura dos activos fixos por capitais permanentes, mantendo-se os rácios de autonomia financeira e solvabilidade em níveis semelhantes ao ano anterior (19,5% e 24,4%, respectivamente). Com efeito, a par da redução do Capital Próprio, verifica-se que o passivo do Grupo recuou -13,8%, essencialmente devido à redução de credores associados aos serviços financeiros postais (84,4 M€ em 2009 e 261,6 M€ em 2008), os quais constituem um recurso financeiro fundamental no financiamento do Grupo.

Conselho Fiscal  
Rua de S. José, 20, 1166-001 LISBOA – Portugal / Tel: (351) 213227400 / Fax: (351) 213227434  
CTT – Correios de Portugal, S.A.

A Demonstração Consolidada dos Fluxos de Caixa evidencia uma situação recorrente nos últimos anos, isto é, observam-se saldos negativos nos fluxos das actividades operacionais<sup>1</sup> (-38,8 M€), de investimento (-19,6 M€) e de financiamento (-48,0 M€)<sup>2</sup>. O financiamento do Grupo foi uma vez mais conseguido pela mobilização de caixa e seus equivalentes (106,4 M€), no âmbito dos serviços financeiros postais.

#### 4. Desempenho económico

Nos principais indicadores de actividade consolidados, é de destacar:

- ✓ O decréscimo do EBITDA em -11,6% (de 118,5 M€ para 104,7 M€), essencialmente em consequência de uma perda de receitas de 36,9 M€. Os custos operacionais incluídos no EBITDA apenas parcialmente se ajustaram à quebra das receitas, destacando-se os comportamentos favoráveis dos FSE (-5,2%) e dos Custos com o pessoal (-1,9%), embora globalmente insuficientes para compensar a referida quebra;
- ✓ Em grande medida, a diminuição dos encargos com o pessoal é resultado do efectivo médio ter sido reduzido em -2,4%. Os custos com cuidados de saúde elevaram-se a 23,4 M€ (23,7 M€ em 2008) e as responsabilidades globais desta natureza, evidenciadas no Balanço são de 299,5 M€ (313,8 M€ em 2008);
- ✓ Os decréscimos de procura na actividade postal tradicional (correio endereçado e filatelia) e os serviços financeiros postais<sup>3</sup>;
- ✓ As ligeiras diminuições do *Return on Invested Capital* (ROIC) em -0,6 p.p., do *Return on Capital Employed* (ROCE) em -1,6 p.p. e da Rendibilidade do Capital Próprio (ROE) em -0,6 p.p., apesar do quadro global da actividade se ter mostrado desfavorável;
- ✓ A manutenção do Grupo como um grande empregador nacional (14 752 trabalhadores em 31/DEZ/2009);
- ✓ O decréscimo de 8 estações de correio, de 7 centros de distribuição postal e de 25 postos de correio e o aumento de 474 giros de distribuição postal;
- ✓ Desempenhos negativos<sup>4</sup> das participadas, com excepção da CTT – Expresso, da Payshop, da Mailtec e da EAD, cujos EBITDA cresceram 5,8%, 23,3%, 1,6% e 24,5%, respectivamente. Apenas a Payshop e a EAD apresentaram proveitos operacionais superiores ao ano anterior. Só a CTT-Expresso, a Payshop, a Mailtec e EAD apresentaram resultados líquidos superiores aos do exercício de 2008. A Tourline Express é a única

<sup>1</sup> No âmbito das actividades operacionais, deve destacar-se o facto das operações terem gerado mais 13,0 M€ que no ano anterior.

<sup>2</sup> Deve evidenciar-se aqui o pagamento de 46,5 M€ de dividendos.

<sup>3</sup> A actividade dos serviços financeiros postais, medida pelos valores intermediados, decresceu -14,4%, mas os proveitos operacionais do grupo nesta área registaram um decréscimo menor, -3,5%.

<sup>4</sup> Medidos pelo crescimento do EBITDA.

empresa do Grupo com resultados líquidos negativos, os quais duplicaram em relação ao exercício anterior e constituem um sinal preocupante quanto ao futuro.

## **5. Investimento**

Ao nível do Grupo, o investimento global de 24,2 M€ situou-se perto do verificado em 2008 (23,3 M€), mas ficou muito aquém do que havia sido previsto no Plano e Orçamento de 2008 (51,8 M€), devido a atrasos verificados na aceitação e facturação de obras e aplicações informáticas desenvolvidas no exterior. A participação mais significativa no investimento do Grupo é dos CTT, S.A., (21,9 M€), com um montante superior ao verificado em 2008 (+13,2%).

## **6. Cumprimento dos Objectivos de Gestão**

O mandato do actual Conselho de Administração dos CTT, S.A., eleito na Assembleia Geral de 28/ABR/2008, abrange os exercícios de 2008 a 2010.

Encontram-se definidos objectivos de gestão para o Grupo CTT e fixadas metas quantificadas para cumprir nos exercícios económicos de 2008 a 2010 e plurianuais a atingir até final de 2010, data do termo do mandato do Conselho de Administração.

O n.º 17 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/2007, de 28 de Março de 2007, que aprovou os princípios de bom governo das empresas do sector empresarial do Estado, comete ao Conselho Fiscal, designadamente, a responsabilidade pela avaliação do desempenho individual dos gestores. No entanto, a avaliação que aqui se efectua é global tendo em consideração que os objectivos são comuns a todos os membros do Conselho de Administração.

Da análise efectuada, verifica-se que as metas anuais foram fixadas de harmonia com sete indicadores, dos quais os dois primeiros têm como referência o desempenho médio observado num conjunto de empresas congéneres europeias ("peers").

Conforme se observa no quadro seguinte, os objectivos fixados relativamente a 2009 (devendo notar-se, quanto aos indicadores que dependem da média dos "peers", que os valores destes não são ainda definitivos<sup>5</sup>) não terão sido globalmente cumpridos, e se terá verificado um grau de cumprimento global inferior a 100% (89,6%).

---

<sup>5</sup> Para três operadores utilizaram-se os dados de 2008 por não estarem ainda disponíveis os de 2009.

*Handwritten signature*

2009						
Indicadores	Média	Objectivo	Real	Índice de cumprimento	Ponderação	Índice de cumprimento ponderado
	"peers"	2009	2009	(*)		
ROIC CTT v. Peers	6,00	6,90	10,60	1,5362	20,0%	0,307
>=115% média peers (%)						
Margem EBITDA CTT v. Peers	8,40	12,60	12,80	1,0159	20,0%	0,203
>=150% média peers (%)						
Crescimento real das receitas CTT (M€)		21	-36,90	-1,7571	15,0%	-0,264
Net Profit Consolidado CTT (M€)		58,6	50,60	0,8635	15,0%	0,130
Índice qualidade serviço		100	242,90	2,4290	15,0%	0,364
Margem EBITDA orçamentada (%)		12,60	12,80	1,0159	10,0%	0,102
PMP a fornecedores (dias)		49	46	1,0652	5,0%	0,053
					100,0%	0,896
						<b>89,6%</b>

Quanto aos objectivos plurianuais, metas a atingir no final do mandato do Conselho de Administração (31/DEZ/2010) - e com o mesmo comentário relativamente aos indicadores dos "peers" -, ter-se-á registado um grau de cumprimento de 96,2% nos indicadores para os quais foi disponibilizada informação. De facto, foi superado o valor fixado para a Margem EBITDA (objectivo:12,6%; real: 12,8%), mas não foi atingido o ROCE (objectivo: 13%; real: 11,8%), sendo que para os restantes objectivos cabe ainda ao accionista efectuar a sua avaliação.

## 7. Parecer sobre o Relatório de Gestão e Demonstrações Financeiras Consolidadas

O Conselho Fiscal tomou conhecimento da Certificação Legal das Contas Consolidadas decorrente do exame realizado pela SROC PricewaterhouseCoopers & Associados, bem como do Relatório dos Auditores Externos, os quais mereceram a sua concordância.

O Conselho Fiscal analisou as demonstrações financeiras consolidadas, preparadas em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal, derogados pela aplicação das normas internacionais de contabilidade, conforme referido nas Notas 23 e 56 do Anexo às demonstrações financeiras, tendo concluído que tais elementos transmitem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira consolidada do Grupo CTT em 31/12/2009,

Conselho Fiscal  
Rua de S. José, 20, 1166-001 LISBOA – Portugal / Tel: (351) 213227400 / Fax: (351) 213227434  
CTT – Correios de Portugal, S.A.

e o modo como se formaram os resultados no exercício findo naquela data, tendo em consideração a ênfase mencionada na Certificação Legal das Contas Consolidadas.

No âmbito das suas funções, o Conselho Fiscal verificou que as Demonstrações Financeiras Consolidadas (Balanço, Demonstrações dos Resultados por naturezas e por funções, Demonstração dos Fluxos de Caixa e os correspondentes Anexos) do Grupo CTT, permitem uma adequada compreensão da situação financeira do Grupo, dos seus resultados e dos fluxos de caixa.

O Relatório de Gestão e as Contas Consolidadas de 2009 são suficientemente esclarecedores da evolução dos negócios do Grupo e da situação da empresa-mãe, evidenciando os aspectos mais significativos.

Assim, o Conselho Fiscal é de parecer que:

- Seja aprovado o Relatório de Gestão (contas consolidadas) relativo ao exercício de 2009, apresentado pelo Conselho de Administração;
- Sejam aprovadas as Demonstrações Financeiras Consolidadas relativas ao exercício de 2009.

Lisboa, 30 de Abril de 2010.

O CONSELHO FISCAL



Pedro Silva Costa, Presidente



Maria de Lurdes Moreira Correia Castro, Vogal



Carlos Alberto Dores Costa, Vogal

## **Certificação Legal das Contas Consolidadas**

### **Introdução**

1 Examinámos as demonstrações financeiras consolidadas dos CTT – Correios de Portugal, S.A., as quais compreendem o Balanço consolidado em 31 de Dezembro de 2009, (que evidencia um total de 1.131.589 milhares de euros e um total de capital próprio de 220.788 milhares de euros, incluindo um resultado líquido de 50.613 milhares de euros), as Demonstrações consolidadas dos resultados, por naturezas e por funções a Demonstração consolidada dos fluxos de caixa do exercício findo naquela data e os correspondentes Anexos.

### **Responsabilidades**

2 É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação de demonstrações financeiras consolidadas que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira do conjunto das empresas incluídas na consolidação, o resultado consolidado das suas operações e os fluxos de caixa consolidados, bem como a adopção de políticas e critérios contabilísticos adequados e a manutenção de sistemas de controlo interno apropriados.

3 A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras.

### **Âmbito**

4 O exame a que procedemos foi efectuado de acordo com as Normas Técnicas e as Directrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objectivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras consolidadas não contêm distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame incluiu: (i) a verificação de as demonstrações financeiras das empresas incluídas na consolidação terem sido apropriadamente examinadas e, para os casos significativos em que o não tenham sido, a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações nelas constantes e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pelo Conselho de Administração, utilizadas na sua preparação; (ii) a verificação das operações de consolidação e da aplicação do método da equivalência patrimonial; (iii) a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adoptadas, a sua aplicação uniforme e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias; (iv) a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e (v) a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras consolidadas.

CTT – Correios de Portugal, S.A.  
20 de Abril de 2010

5 O nosso exame abrangeu ainda a verificação da concordância da informação financeira consolidada constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras consolidadas.

6 Entendemos que o exame efectuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

### **Opinião**

7 Em nossa opinião as referidas demonstrações financeiras consolidadas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira consolidada dos CTT – Correios de Portugal, S.A. em 31 de Dezembro de 2009, o resultado consolidado das suas operações e os fluxos consolidados de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal, derogados pela aplicação de normas internacionais de contabilidade, conforme referido nas Notas 23 e 56 do Anexo às demonstrações financeiras consolidadas.

### **Ênfase**

8 Sem afectar a opinião expressa no parágrafo anterior, chamamos a atenção para o facto de que, conforme referido na Nota 43 do Anexo às demonstrações financeiras consolidadas, na sequência de um levantamento, efectuado durante o presente exercício pelos serviços da empresa, dos benefícios concedidos aos empregados, foram identificados alguns benefícios pós-emprego, decorrentes de decisões assumidas em exercícios anteriores, cuja responsabilidade não se encontrava devidamente relevada nas demonstrações financeiras consolidadas da Empresa. Deste modo, e tendo em consideração que se trata de uma regularização não frequente e de grande significado, as mesmas foram relevadas, com efeitos reportados a 1 de Janeiro de 2009, por contrapartida da rubrica de Resultados transitados, originando uma diminuição dos capitais próprios àquela data de 26.894 milhares de euros.

Lisboa, 20 de Abril de 2010

PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda.  
representada por:



Jorge Manuel Santos Costa, R.O.C.

RELATÓRIO DE AUDITORIA



## RELATÓRIO DE AUDITORIA

### **Introdução**

1. Examinámos as demonstrações financeiras anexas dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (“Empresa”), as quais compreendem o balanço em 31 de Dezembro de 2009, que evidencia um total de 1.092.291.447 Euros e capitais próprios de 220.787.625 Euros, incluindo um resultado líquido de 50.613.456 Euros, as demonstrações dos resultados por naturezas e por funções e a demonstração dos fluxos de caixa do exercício findo naquela data e o correspondente anexo.

### **Responsabilidades**

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da Empresa, o resultado das suas operações e os seus fluxos de caixa, bem como a adopção de políticas e critérios contabilísticos adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame, daquelas demonstrações financeiras.

### **Âmbito**

3. O exame a que procedemos foi efectuado de acordo com as Normas Técnicas e as Directrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que este seja planeado e executado com o objectivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras estão isentas de distorções materialmente relevantes. Este exame incluiu a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e informações divulgadas nas demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pelo Conselho de Administração, utilizadas na sua preparação. Este exame incluiu, igualmente, a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adoptadas e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias, a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade das operações e a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras. Entendemos que o exame efectuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

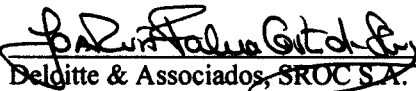
### **Opinião**

4. Em nossa opinião, as demonstrações financeiras referidas no parágrafo 1 acima, apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, para os efeitos descritos no parágrafo 6 infra, a posição financeira dos CTT – Correios de Portugal, S.A. em 31 de Dezembro de 2009, bem como o resultado das suas operações e os seus fluxos de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

## Ênfases

5. Conforme referido na Nota 2 do anexo às demonstrações financeiras em 31 de Dezembro de 2009, na sequência de um levantamento, efectuado em 2009, dos benefícios concedidos a empregados, foram identificados alguns benefícios pós-emprego, criados em exercícios anteriores, cuja responsabilidade não se encontrava reconhecida nas demonstrações financeiras. Em consequência e com efeitos reportados a 1 de Janeiro de 2009, a Empresa procedeu ao registo daquelas responsabilidades por contrapartida directa da rubrica “resultados transitados”, uma vez que este registo consubstancia uma regularização não frequente e de grande significado, enquadrável nos termos da Directriz Contabilística nº 8. O impacto desta correcção consistiu na diminuição dos capitais próprios da Empresa, em 1 de Janeiro de 2009, no montante de 26.894.385 Euros.
6. As demonstrações financeiras anexas referem-se à actividade da Empresa a nível individual e foram elaboradas para aprovação em Assembleia Geral de Accionistas nos termos da legislação comercial. Embora os investimentos financeiros tenham sido registados pelo método da equivalência patrimonial, tal como disposto na Directriz Contabilística nº 9, através do qual são considerados no resultado líquido e no capital próprio os efeitos da consolidação das empresas participadas, as demonstrações financeiras anexas não incluem o efeito da consolidação integral a nível de activos, passivos e proveitos totais, o que é efectuado em demonstrações financeiras consolidadas elaboradas e aprovadas em separado e que consiste em aumentar os activos e os passivos (incluindo interesses minoritários) em 39.297.776 Euros e aumentar os proveitos em 149.822.788 Euros.

Lisboa, 12 de Abril de 2010

  
Deloitte & Associados, SROC S.A.  
Representada por João Luís Falua Costa da Silva

## RELATÓRIO DE AUDITORIA CONTAS CONSOLIDADAS

### **Introdução**

1. Examinámos as demonstrações financeiras consolidadas anexas dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (“Empresa”), as quais compreendem o balanço consolidado em 31 de Dezembro de 2009 que evidencia um total de 1.131.589.223 Euros e capitais próprios de 220.787.625 Euros, incluindo um resultado consolidado líquido de 50.613.456 Euros, as demonstrações consolidadas dos resultados por naturezas e por funções e a demonstração consolidada dos fluxos de caixa do exercício findo naquela data e o correspondente anexo.

### **Responsabilidades**

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação de demonstrações financeiras consolidadas que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira do conjunto das empresas incluídas na consolidação, o resultado consolidado das suas operações e os seus fluxos consolidados de caixa, bem como a adopção de políticas e critérios contabilísticos adequados e a manutenção de sistemas de controlo interno apropriados. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras consolidadas.

### **Âmbito**

3. O exame a que procedemos foi efectuado de acordo com as Normas Técnicas e as Directrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que este seja planeado e executado com o objectivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras consolidadas estão isentas de distorções materialmente relevantes. Este exame incluiu a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e informações divulgadas nas demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pelo Conselho de Administração, utilizadas na sua preparação. Este exame incluiu, igualmente, a verificação das operações de consolidação e da aplicação do método da equivalência patrimonial e de terem sido apropriadamente examinadas as demonstrações financeiras das empresas incluídas na consolidação, a apreciação sobre se são adequadas as políticas contabilísticas adoptadas, a sua aplicação uniforme e a sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias, a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade das operações e a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras consolidadas. Entendemos que o exame efectuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.



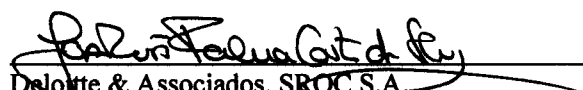
## Opinião

4. Em nossa opinião, as demonstrações financeiras consolidadas referidas no parágrafo 1 acima, apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspectos materialmente relevantes, a posição financeira consolidada dos CTT – Correios de Portugal, S.A. em 31 de Dezembro de 2009, bem como o resultado consolidado das suas operações e os seus fluxos consolidados de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

## Ênfase

5. Conforme referido na Nota 43 do anexo às demonstrações financeiras consolidadas em 31 de Dezembro de 2009, na sequência de um levantamento, efectuado pela Empresa em 2009, dos benefícios concedidos a empregados, foram identificados alguns benefícios pós-emprego, criados em exercícios anteriores, cuja responsabilidade não se encontrava reconhecida nas demonstrações financeiras consolidadas. Em consequência e com efeitos reportados a 1 de Janeiro de 2009, a Empresa procedeu ao registo daquelas responsabilidades por contrapartida directa da rubrica “resultados transitados”, uma vez que este registo consubstancia uma regularização não frequente e de grande significado, enquadrável nos termos da Directriz Contabilística nº 8. O impacto desta correcção consistiu na diminuição dos capitais próprios da Empresa, em 1 de Janeiro de 2009, no montante de 26.894.385 Euros.

Lisboa, 12 de Abril de 2010

  
Deloitte & Associados, SROC S.A.  
Representada por João Luís Falua Costa da Silva