



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

RELATÓRIO
E CONTAS 2008



ÍNDICE

0	COMPROMISSO	4	3	RELAÇÃO COM O AMBIENTE	56
	Mensagem do Presidente – A razão de ser deste relatório	5	3.1	Política de gestão ambiental	56
1	EMPRESA SUSTENTÁVEL	9	3.1.1	Análise de impactos ambientais dos produtos e serviços produzidos pela empresa	57
1.1	A empresa – visão e estratégia	9	3.1.2	Definição de <i>standards</i> ambientais para fornecedores e parceiros	57
1.1.1	Áreas de negócio e mercados	9	3.1.3	Identificação de objectivos/metasp ambientais	58
1.1.2	Estratégia empresarial	10	3.1.4	Certificação ambiental segundo as normas internacionais	58
1.1.3	Compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT	13	3.2	Monitorização do atingimento das metas estabelecidas e análise das tendências de evolução/ <i>reporting</i> ambiental	59
1.2	Ética empresarial	14	3.2.1	CTT (empresa-mãe)	59
1.3	Governo da sociedade (ver Relatório de Governo da Sociedade)	15	3.2.2	Relação com o ambiente – empresas participadas	69
1.4	Modelo de gestão	15	4.	EMPRESAS PARTICIPADAS	75
1.5	Gestão de riscos e de crises	17		CTT Expresso	75
2	CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS STAKEHOLDERS	20		CTT Gest	76
2.1	Accionista	27		EAD	77
2.1.1	Estrutura accionista	27		Mailtec	78
2.1.2	Remuneração aos accionistas	27		PayShop	78
2.2	Fornecedores	27		PostContacto	79
2.2.1	Relações negociais	27		Tourline Express	80
2.2.2	Qualificação e selecção de fornecedores (qualidade e ambiente)	27	5.	COMPROMISSOS	81
2.3	Clientes	28			
2.3.1	Gestão da relação com o cliente	28		ÍNDICE REMISSIVO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÓMICO ORGANIZADO SEGUNDO O GRI	87
2.3.2	Satisfação do cliente	33			
2.4	Entidades reguladoras e fiscalizadoras	36		GLOSSÁRIO	91
2.5	Sociedade (responsabilidade social)	37		INQUÉRITO	93
2.6	Trabalhadores	42		RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO	94
2.6.1	Caracterização dos activos humanos	42			
2.6.2	Práticas laborais e de recrutamento e selecção	43			
2.6.3	Gestão integrada do capital humano	44			
2.6.4	<i>Reporting</i> social	54			

A estrutura deste relatório está conforme orientação do accionista – “Um compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT” - seguindo igualmente as directrizes do *Global Reporting Initiative* GRI 3.5. O Relatório de Sustentabilidade (RS) foi incluído pelos CTT pela primeira vez no *Relatório e Contas* de 2006. Anualmente GRI 3.2 tem-se aplicado a mesma metodologia, reportando o presente relatório informação do Grupo CTT, com mais detalhe relativamente à casa-mãe e progressivamente sobre as empresas do Grupo. O relatório de 2007 foi pela primeira vez sujeito a verificação externa independente, tendo obtido o nível B+ do *Global Reporting Initiative* (GRI). Neste ano, o relatório foi novamente alvo de verificação independente para o mesmo nível. Dá-se conta também de um estudo de envolvimento com os *stakeholders* (partes interessadas), realizado neste ano.

Âmbito e limite do relatório

Em relatórios anteriores tem-se procurado fazer uma cobertura de reporte progressivamente alargada GRI 3.11 das empresas do Grupo. Estas são bastante diversas entre si e inserem-se em escalas de dimensão e de negócio diferentes, contribuindo algumas de GRI 3.7, GRI 3.8, GRI 3.6 forma pouco significativa para os desempenhos, ambiental e social globais. O presente relatório relata os dados respeitantes ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2008 GRI 3.1. Não se verificou qualquer alteração significativa na composição do Grupo CTT, GRI 2.9 de modo a criar alterações de leitura ou interpretação dos dados em relação ao relatório anterior GRI 3.10. No entanto, em 28 de Abril de 2008, foi eleito um novo Conselho de Administração (CA) e aprovadas orientações do accionista para o mandato 2008-2010, bem como consagrado nos estatutos um Comité de Estratégia, órgão consultivo do CA. No sentido de reforçar a capacidade de gestão e gerar maior responsabilização das empresas, foram criadas pelo novo CA, em duas subsidiárias principais do Grupo – CTT Expresso e Mailtec Holding – Comissões Executivas (CE) de três elementos. Anteriormente apenas a Tourline Express Mensajería e a EAD (empresa detida a 51%) detinham Comissões Executivas.

0 Compromisso

Este é o quarto Relatório anual GRI 3.3 de Sustentabilidade dos CTT - Correios de Portugal, S.A, GRI 2.1 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 GRI 3.9 os sistemas de informação dos CTT, os princípios de contabilidade aceites em Portugal, a legislação do direito do trabalho e os princípios de ética adoptados pelo Grupo. Tal como no ano transacto, este documento constitui-se como Anexo II do *Relatório e Contas* 2008 (R&C) e a sua leitura deverá ser complementada com a consulta do corpo principal deste relatório (R&C), do Anexo I – Governo da Sociedade e do site dos CTT (www.ctt.pt).

A sua estrutura e conteúdo estão de acordo com as instruções do accionista, respeitando simultaneamente as Directrizes GRI (*Global Reporting Initiative*) para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, na sua versão G3. Foi GRI 3.13 objecto de

verificação externa independente por parte da PricewaterhouseCoopers, seguindo 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 B+.

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: GRI 3.4 sustentabilidade@ctt.pt. Este Relatório é *carbon free* (livre de emissões de carbono) uma vez que é publicado apenas *on-line*.

	2002 "DE ACORDO COM"	C	C+	B	B+	A	A+
OBRIGATÓRIO							
AUTO DECLARADO				✓			
OPCIONAL							
EXAMINADO POR TERCEIROS				✓			
EXAMINADO PELA GRI							

Com Verificação Externa

Com Verificação Externa

Com Verificação Externa



Mensagem do Presidente GRI 1.1

A evolução tecnológica encurta distâncias, tomando o mundo cada vez menor e, simultaneamente, mais complexo. Perante a nova realidade de crise económica global, o desafio é hoje ainda mais premente que no passado: não há sucesso nos negócios, se não houver responsabilidade empresarial. As organizações precisam pois de conhecer os impactes da sua actividade, definir regras quanto à forma como intervêm na sociedade e no

planeta e agir no sentido da salvaguarda da sua perenidade. Sendo os CTT um grande empregador, uma empresa muito próxima da comunidade e um forte interveniente no desenvolvimento da actividade económica do país, a sua responsabilidade é acrescida.

De forma a melhor compreendermos a nossa posição neste mundo em mudança, particularmente nos mercados em que operamos, temos mantido um envolvimento íntimo com todas as

nossas partes interessadas, especialmente com os nossos clientes. Para reforçar este relacionamento, em 2008 realizámos um exercício de aprofundamento de identificação dos *stakeholders* mais críticos e dos temas que lhes são mais relevantes. Temos em devida conta os seus pontos de vista e expectativas, pois estes influenciam a forma como organizamos e desenvolvemos o nosso negócio.

Para responder internamente às preocupações de partes interessadas cada vez mais exigentes, foram estabelecidos mecanismos para o desenvolvimento de políticas de sustentabilidade, envolvendo activamente o Conselho de Administração e toda a restante gestão de topo, através do desdobramento dos objectivos de sustentabilidade e da sua integração no *scorecard* empresarial. O esforço de transparência e fiabilidade da informação prestada aos *stakeholders* implicou, pela segunda vez consecutiva, que o conteúdo deste relatório tenha sido auditado por uma entidade ex-

terna, segundo normas internacionais. A 2ª posição atribuída aos CTT no *Accountability Rating 2008* traduz o reconhecimento externo dessa aposta.

Este ano introduzimos mais serviços à medida do cliente e mais amigos do ambiente, certificámos mais unidades operacionais, investimos na renovação de uma frota mais energeticamente eficiente, aumentámos a taxa de valorização de resíduos, incentivámos o uso de papel proveniente de florestas sustentáveis, melhorámos sistemas de gestão e a contabilização de indicadores relevantes para a nossa actividade e para a comunicação com os *stakeholders*, operacionalizámos o plano de compras ecológicas, assumimos compromissos internacionais relativos a segurança, prevenção rodoviária e redução de gases com efeito de estufa, sempre com o intuito de gerar mais valor para o accionista e de preparar um caminho seguro para a liberalização do sector.

Continuámos a trabalhar no incremento da formação aos trabalhadores, em vários domínios da gestão, operações, combate a incêndios, condução ecológica, validação de competências até ao 12º ano, através do nosso Centro de Novas Oportunidades e na manutenção de um sistema de saúde de qualidade, tendo introduzido novos rastreios para doenças graves. No entanto e apesar dos esforços de formação e sensibilização para uma condução mais segura e do investimento em equipamentos de apoio mais eficazes, não foi ainda possível, como pretendíamos, reduzir a sinistralidade. Comprometemo-nos a continuar a porfiar por esse desiderato.

Este ano foi igualmente marcado pela introdução de um novo Acordo da Empresa, que regulamenta novas condições de prestação do trabalho com base num regime de adaptabilidade, flexibilidade e mobilidade geográfica/funcional e num sistema de carreiras assente no mérito, entre outros. Alguma perturbação laboral associada ao facto, que

se traduziu em níveis de conflitualidade mais elevados do que no ano passado e num ligeiro aumento da taxa de absentismo, não conseguiu comprometer o atingimento e ultrapassagem dos níveis de qualidade contratualizados com o Regulador.

Com o objectivo de contribuir para uma maior equidade social, organizámos estágios e concedemos bolsas a estudantes, atribuímos donativos no montante de 1,2 M.€, realizámos acções de voluntariado e lançámos um projecto de luta contra a pobreza e exclusão social,



para apoio às pessoas e famílias carenciadas em todo o território nacional. Através do projecto, que continua em 2009, a empresa disponibiliza a sua rede operacional para a aceitação, transporte e distribuição gratuitos de donativos a instituições de solidariedade de todo o país, com quem firmámos protocolos.

Estamos conscientes de que nos dias de inquietação e dificuldade que vivemos, em ambiente de recessão e crise generalizada, as empresas necessitam que a sua actividade reflecta, em todos os momentos, uma profunda compreensão de como a economia global e a geo-

política interagem e as afectam, bem como à sua envolvente social e ambiental. Estamos atentos e preparados para o futuro, procurando sempre preservar os nossos valores e mantermo-nos fiéis à imagem de empresa que contribui positivamente para a sociedade, estável e de confiança.



Perfil da Empresa

Os CTT são uma pessoa colectiva de direito privado, **GRI 2.6** com o estatuto de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos. A empresa é um dos maiores empregadores **GRI 2.8** do país com mais de 15 000 trabalhadores que obteve em 2008, 857,3 M.€ de proveitos operacionais consolidados. Atende todos os dias 190 000 clientes em mais de 900 estações de correio, trata diariamente 6,5 milhões de objectos postais, distribuídos por 6 000 carteiros e 6 300 giros de distribuição postal em 4 milhões de domicílios. Distribui-se por mais de 1 200 instalações, das quais 41% são alugadas, tendo mantido em 2008 um rácio de remodelações e reinstalações na ordem dos 7%, correspondente ao montante de 4,5 M.€. O seu investimento total cifrou-se em cerca de 23,3 M.€.

As principais empresas do Grupo CTT - Correios de Portugal, S.A. e as suas associadas no ano 2008, são as seguintes:

Tabela 1 - Grupo CTT GRI 2.3

Empresas do Grupo	% de Capital
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%
Empresas Associadas	% de Capital
Multicert	20%
Payshop Moçambique	35%
AB ADA Courier	50%
Mafelosa	25%
Urpacksur	30%
Mensajería Urgente Rioja Portalada	25%

Destques do ano – Responsabilidade Social

Criação de um Comité de Estratégia, órgão consultivo do CA, para reflexão sobre o desenvolvimento estratégico do Grupo.

Apresentação pelo MOPTC dos resultados dos CTT no âmbito do programa “Compromisso com a Excelência na Gestão das empresas e organismos tutelados”; os CTT ficaram em 3º lugar com 6 134 pontos.

Celebração de contratos de objectivos de gestão, incluindo em alguns casos metas de sustentabilidade, com os 22 responsáveis directamente dependentes do Conselho de Administração dos CTT.

Lançamento do projecto do novo Centro Operacional de Correio do Norte; uma aposta para enfrentar a liberalização total do mercado postal.

Arranque do SIAC – Sistema Integrado de Apoio ao Cliente – para a recolha, tratamento e arquivo electrónico das reclamações apresentadas aos CTT.

Lançamento do projecto de luta contra a pobreza e a exclusão social - em funcionamento de 2 de Dezembro 2008 a 31 de Agosto 2009 - que conta com a adesão de cerca de 50 instituições.

Assinatura de protocolo com a Direcção Geral dos Serviços Prisionais, que estabelece procedimentos para a identificação dos reclusos e facilitar o levantamento de encomendas postais.

Assinatura pelos CTT e por 9 dos 14 sindicatos, do novo Acordo de Empresa – AE 2008.

Lançamento de exercício de envolvimento com os principais stakeholders dos CTT para análise de materialidade dos temas e hierarquização das partes interessadas.

Difusão de 24 *newsletters* a todos os trabalhadores sobre temas diversos abrangidos pela higiene e segurança: prevenção de atropelamentos, fadiga e condução, condução defensiva, primeiros socorros (queimaduras, entorses) posturas de trabalho, acidente vascular cerebral, sinistralidade laboral, estilos de vida saudáveis e stress no trabalho.

Validação e certificação de competências de 95 trabalhadores ao nível do 3º ciclo do ensino básico (9º ano) e de 45 ao nível do ensino secundário (12º ano) pelo Centro Novas Oportunidades dos CTT.

Programa interno de informação e rastreio do cancro da mama para mulheres entre os 45 e os 64 anos.

Programa de rastreio do cancro da próstata para homens com idade superior a 45 anos.

Diagnóstico de colesterol total, HDL, LDL e triglicéridos para trabalhadores com idade igual ou superior a 40 anos.

Em 2008 foi iniciado o acompanhamento psicológico e médico, no caso de trabalhadoras, vítimas de assaltos, com violência, no local de trabalho.

Realização dos XXV Jogos Nacionais dos CTT no âmbito das actividades do Centro de Desporto, Cultura e Recreio do Pessoal dos CTT, abrangendo mais de cinco centenas de trabalhadores e familiares do grupo.

Campanha de solidariedade “Somar para Dividir” (recolha interna de 10 toneladas de roupa usada para entrega a 24 instituições de solidariedade social no Continente e Ilhas).

Formação a 268 responsáveis sobre o Manual de Disciplina, instrumento relativo à prática de ilícitos disciplinares.

Lançamento dos serviços **meupostal** e **mailmanager**.

Certificações e Prémios GRI 2.10

Certificação de mais 39 centros de distribuição postal (111 no total), de acordo com a Metodologia da Certificação de Serviços e segundo a Especificação Técnica SC - POCO - 10 (*Postal & Courier*).

Certificação de 135 estações de correio (EC), de acordo com a Metodologia da Certificação de Serviços e segundo a Especificação Técnica SC - POCO - 73 (*Postal & Courier*).

Renovação do reconhecimento *Committed to Excellence* do modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*) à rede de EC, pela Associação Portuguesa para a Qualidade.

Renovação anual da certificação interna do sistema informático de suporte às transferências de fundos do Eurogiro, com vista à obtenção do *Certificate of Compliance*.

2ª posição no “*Accountability Rating Portugal 2008*”, que avaliou a qualidade da transparência e a prestação de contas das empresas portuguesas; no âmbito desta classificação, os CTT obtiveram a 1ª posição no tema “Relação com as partes interessadas”.

2ª posição na edição do projecto “Responsabilidade Climática: Índice ACGE 2007”, que avalia a performance carbónica das empresas nacionais.

A PayShop foi galardoada pelo 9º *World Mail Awards* com o prémio de melhor projecto de retalho no sector postal.

Revista APOSTA recebeu o 3º lugar na categoria de fotografia com a imagem “Presépio de Xisto” atribuído pelo Gran Prix FEIEA 2008 – *Federation of European Business Communication Associations*.

Revista APOSTA foi a vencedora do Grande Prémio APCE 2007 na categoria melhor publicação interna entregue em Maio de 2008 pela Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa (APCE).

“Melhor Relatório de Gestão, Contas e Informação sobre Governance entre as Empresas do Sector Empresarial do Estado” na edição dos *Investor Relations & Governance Awards 2008*.

Prémio “Marca de Confiança 2008”, atribuído pelas Selecções do *Reader's Digest*, na categoria “correios, encomendas e expresso”; os CTT mantêm a sua presença na vanguarda das empresas com melhor imagem e confiança em Portugal, merecendo a confiança de 87% dos seus consumidores.

Distinção de Marca de Excelência Superbrands 2008, integrando uma lista restrita de 37 marcas seleccionadas a nível nacional, a partir de um estudo realizado pela empresa MyBrand.



1 Empresa Sustentável

1.1 A Empresa – visão e estratégia (áreas de negócio; mercados; estratégias)

1.1.1 Áreas de negócio e mercados

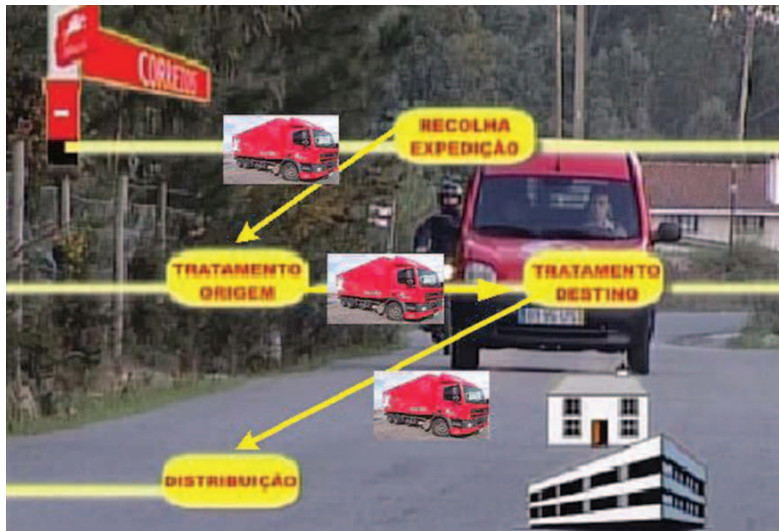
Os CTT **GRI 2.1** têm por actividade principal assegurar o estabelecimento, gestão e exploração das infra-estruturas **GRI 2.3** e do serviço público de correios, a prestação de serviços de recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos, mercadorias e outros envios postais de âmbito nacional e internacional, a prestação de serviços **GRI 2.2** da sociedade de informação, redes e serviços de comunicações electrónicas e a prestação de serviços financeiros, que incluem a transferência de fundos através de contas correntes e que podem também vir a ser exploradas por um operador financeiro ou entidade par bancária, a constituir na dependência da empresa. 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 do Grupo, desenvolvem actividades em novas áreas de negócio e.g. a preparação do correio (*printing & finishing*), gestão documental (arquivo de documentos), soluções de pagamentos (via PayShop), venda de soluções postais, telecomunicações móveis, serviços públicos e de interesse geral, serviços de proximidade, serviços financeiros e internacionalização.

A empresa opera com empresas próprias, nos mercados **GRI 2.7** de Portugal, Espanha e Moçambique. **GRI 2.5**



A cadeia típica da actividade postal nos CTT inicia-se com a aceitação e recolha da correspondência e encomendas, ao que se segue o seu tratamento, encaminhamento, e distribuição 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

as orientações específicas. As orientações específicas serão traduzidas em objectivos globais quantificados – anuais e plurianuais – **GRI 4.5**, que constarão dos contratos de gestão a celebrar 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 contractualização 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.

Orientações específicas

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.

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: GRI 4.8**

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 multi-serviços, 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 GRI 4.8

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.
- **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 (ex.: 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.

Em matéria de adesão a princípios e participação em organizações, os CTT são membros de diversas associações internacionais postais e bastante activos na dinamização dos seus trabalhos.

Adesões **GRI 4.13**

Como membros fundadores da União Postal Universal **GRI 4.12 (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.

Os CTT mantêm uma tradição de participação activa em diversas organizações internacionais do sector. Na UPU, os CTT presidiram à Comissão “Normas e Procedimentos” do Conselho de Operações Postais (COP) e à Associação Mundial para o Desenvolvimento

da Filatelia (AMDF). No Congresso de Genebra, Portugal foi reeleito para o COP para o quadriénio de 2009-2012. Os CTT mantiveram também o estatuto de membro do Conselho Fiduciário do Fundo para a Melhoria da Qualidade de Serviço, a Presidência da AMDF e a participação em vários grupos de trabalho.

No quadro da PostEurop, os CTT são membros do CA e exercem a presidência do Comité da Assuntos Internacionais, do Grupo UPU e Uniãoes Restritas e a vice-presidência do grupo de Saúde Ocupacional do Comité de Responsabilidade Social, mantendo o envolvimento no projecto comunitário Pro-Actin.

No âmbito da UPAEP, presidem ao Grupo de Desenvolvimento Futuro que tem estado a preparar propostas de reforma estrutural desta União; estão ainda muito envolvidos nos trabalhos do Grupo de Cooperação Técnica para bolseiros oriundos dos PALOP e da UPAEP.

Ao nível do IPC, são actualmente membros do Conselho de Administração representando o grupo dos Países do Sul e intervêm directamente num conjunto de projectos sectoriais.

Também na AICEP, os CTT fazem parte da Direcção e desenvolvem uma cooperação activa, nomeadamente ao nível da formação e da elaboração do respectivo Plano de Desenvolvimento Regional.

De referir ainda a participação na plataforma **EUROMED** - de troca de melhores práticas entre os operadores postais da UE/Países da bacia do Mediterrâneo - para cuja dinamização a empresa tem contribuído, integrando o Comité Director.

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. **EC 8**

A política de sustentabilidade da empresa está fortemente alicerçada na necessidade de desenvolvimento dos seus negócios. É uma fonte de novas oportunidades: de redução de custos, via programas que visam a eficiência energética; de desenvolvimento de novas fontes de receita; de reforço do valor associado à marca. No ano de 2008 destacam-se as seguintes actividades: **EC 8**

- aquisição de nova cartografia base de eixos de via para o território nacional, no sentido de melhorar a actual oferta CTT no âmbito dos SIG (Sistemas de Informação Geográfica);
- lançamento do serviço *meupostal* em Março de 2008 (serviço que permite criar postais personalizados com imagens/textos à escolha), confirmando a aposta em serviços *online*;
- o serviço *mailmanager* entrou no primeiro trimestre de 2008 numa fase de plena operacionalização, constituindo-se num serviço de referência na oferta destinada a grandes clientes;
- desenvolvimento de soluções na utilização quotidiana da ViaCTT pelas comunidades portuguesas a residir no estrangeiro na sua relação com os organismos do estado português e com as mais diversas empresas prestadoras de serviços

aos emigrantes no território nacional;

- identificação e desenvolvimento de tecnologia RFID (*radio frequency identification*) que permite otimizar, a vários níveis, a gestão do parque de contentores dos CTT (utilizados para transporte de correio) actualmente identificados por código de barras;
- Estudo de nova linha de produtos com formatos inovadores e funcionais, composta por embalagens destinadas ao envio de objectos postais volumosos, com base em materiais respeitadores do ambiente - conceito ecomail.

O desenvolvimento dos mecanismos de promoção da criatividade e de inovação, através do Fórum Permanente de Inovação e Criatividade (com temáticas de iniciativa dos colaboradores, contabilizando 80 propostas em 2008), adquiriu um forte impulso com a implementação de sub-comités especializados na análise de viabilidade de propostas apresentadas no Fórum (9 propostas em processo de análise de viabilidade com vista à implementação final), destacando-se o desenvolvimento de uma aplicação própria CTT no mundo virtual *Second Life* como exemplo de um melhor aproveitamento das ideias e contribuições dos trabalhadores **GRI 4.16** dos CTT no desenho de uma empresa mais sustentável no futuro.

1.1.3 Compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT

No âmbito do “Compromisso com a excelência na gestão das empresas e organismos tutelados”, o Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações (MOPTC) apresentou, em Maio de 2008, as bases para a definição dos objectivos do Grupo para o período do mandato (2008-2010).

Os objectivos do Grupo irão ser posteriormente definidos nos Contratos de Gestão para o mandato e assinados por cada um dos membros **GRI 4.10** do Conselho de Administração. Por sua vez, a empresa celebrou contratos de objectivos, que em alguns casos contemplam a componente de sustentabilidade, com os 22 responsáveis directamente dependentes do Conselho de Administração.

À semelhança do mandato anterior, os objectivos anuais **GRI 4.5** incorporam desígnios de rentabilidade, crescimento e qualidade de serviço: proveitos operacionais, margem EBITDA, resultado líquido, *return on invested capital* (ROIC) e índice de qualidade de serviço. Dois novos indicadores

foram introduzidos: grau de cumprimento da performance orçamentada e prazo médio de pagamentos a fornecedores. Os administradores podem receber prémios de gestão associados ao seu desempenho.

O desempenho global plurianual considera indicadores de ordem quantitativa e qualitativa: *return on capital employed* (ROCE), margem EBITDA face aos *benchmark peers*, índice de sustentabilidade, clima organizacional, capacidade de mudança e adaptação às novas exigências de mercado 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), De Post/La Poste (Bélgica) e Austrian Post (Áustria).

No ano de 2007, o desempenho de sustentabilidade dos CTT, aferido através do Relatório de Sustentabilidade, foi pela primeira vez avaliado pelo MOPTC no âmbito do compromisso com a

excelência. Os CTT ficaram posicionados em 3º lugar no ranking das empresas tuteladas, com 6 134 pontos relativamente a um objectivo de 7 000 pontos.

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 **GRI 4.8** 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 **GRI 4.8** 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 publicou o Código de Ética GRI 4.6 do Grupo CTT que passou a constituir o quadro de referência dos valores e normas de conduta a serem cumpridos por todos os trabalhadores do Grupo.

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. No terceiro ano de existência, a Comissão não registou qualquer caso que tenha considerado merecer a sua intervenção.

De entre o leque variado de normas, o código é claro quanto aos princípios a serem observados a fim de garantir a ausência de situações de suborno e corrupção. Uma destas regras específica é a relativa à oferta GRI 504 de “prendas, ofertas, convites”, em que se estabelece que “os colaboradores, 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. Os colaboradores 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”.

Durante este ano executaram-se procedimentos para a identificação de autores activos GRI 502 e passivos de situações de suborno e corrupção, com vista ao seu enquadramento jurídico-penal. Neste contexto, são averiguadas denúncias e reclamações e são analisados procedimentos internos que permitam ou facilitem comportamentos ilícitos. Todos os processos susceptíveis de configurarem fraudes, detectados nas auditorias ou comunicados internamente são remetidos para actuação disciplinar e recuperação dos valores em que a empresa tenha sido lesada.

Em 2008, foram auditadas 353 estações de correio e 194 centros de distribuição postal e foram concluídos 417 processos disciplinares, 12 (3%) dos quais deram origem ao despedimento GRI 504 dos trabalhadores em causa, tendo sido recuperado um montante aproximado de 62 m.€.

Também merecem realce as Práticas de Negócio em Respeito da Lei e da Regulação, sendo que o Código de Ética determina o escrupuloso cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às actividades das empresas do Grupo.

Reforçando tal desiderato, foi constituído em Setembro de 2008 o órgão *Compliance* Corporativo da Direcção de Auditoria e Inspeção 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, o *Compliance* Corporativo GRI 4.6 identificou as operações financeiras com riscos de *compliance* e concebeu programas de trabalho a serem executados pela Auditoria Operacional nas auditorias à rede de estações de correio. Por outro lado, sendo importante a troca de experiências com organizações que actuam no mesmo ramo de actividade, procedeu-se à inscrição deste órgão no Grupo de Trabalho da União Postal Universal, que trata do tema branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo no âmbito dos serviços financeiros.

Cumprimento das obrigações éticas

Os CTT não foram alvo de quaisquer acções judiciais GRI 507 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 GRI 508 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 3 sanções não-monetárias GRI PR9 relativas ao não cumprimento de leis e regulamentos (admissão de trabalhadores, por acção judicial, para o quadro de efectivos), pagou 4 029,87 € relativamente a multas fiscais e 45 337,79 € 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 duas multas, uma no valor de 99,76 € relativa a entrega da declaração de rendimentos da Segurança Social fora de prazo e outra no valor de 14,60 € referente a uma passagem sem pagamento numa portagem.

A auto-disciplina em matéria de comunicação, marketing e publicidade **GRI PR6**, também é um desiderato do Código de Ética da empresa, que faz referência à obrigatoriedade de divulgação de informação correcta sobre os produtos e serviços a comercializar, nomeadamente as suas características técnicas, a assistência pós-venda, os preços e condições de pagamento. Assim, os CTT observam plenamente, directa ou indirectamente, esta disciplina nos seus contactos com a Associação Portuguesa de Anunciantes, Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade e as Agências de Publicidade, cumprindo, também com o Código Internacional da Prática Publicitária da ICC (*International Chamber of Commerce*).

A ligação a associações do sector de marketing relacional, como é o caso da *Direct Marketing Association* (DMA) e da Associação de Marketing Directo (AMD), consolida a utilização de boas práticas, emanadas por estas entidades e praticadas no meio.

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/ou autorizações da Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD), tendo todos os requisitos legais sido cumpridos e livres de qualquer sanção. **GRI PR9**



1.3 Governo da sociedade **GRI 4.9**

(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. **GRI LA 13**
- O **Conselho de Administração**, **GRI 4.1** composto por cinco ou sete administradores, eleitos em Assembleia Geral, tendo o respectivo mandato a duração de três anos, mas 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. Todos os elementos são do género masculino. Faixas etárias: 1 elemento entre 30 e 50 anos e restantes acima de 50 anos. O conselho de administração, actualmente 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.

- 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 três elementos, 2 elementos (masculino e feminino) entre os 30 e 50 anos e 1 elemento masculino acima dos 50 anos.

O detalhe das responsabilidades e competências dos elementos do governo da sociedade **GRI 4.7** constam no Relatório de Governo da Sociedade, que constitui o Anexo I do Relatório e Contas (R&C 2008).

1.4 Modelo de Gestão

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

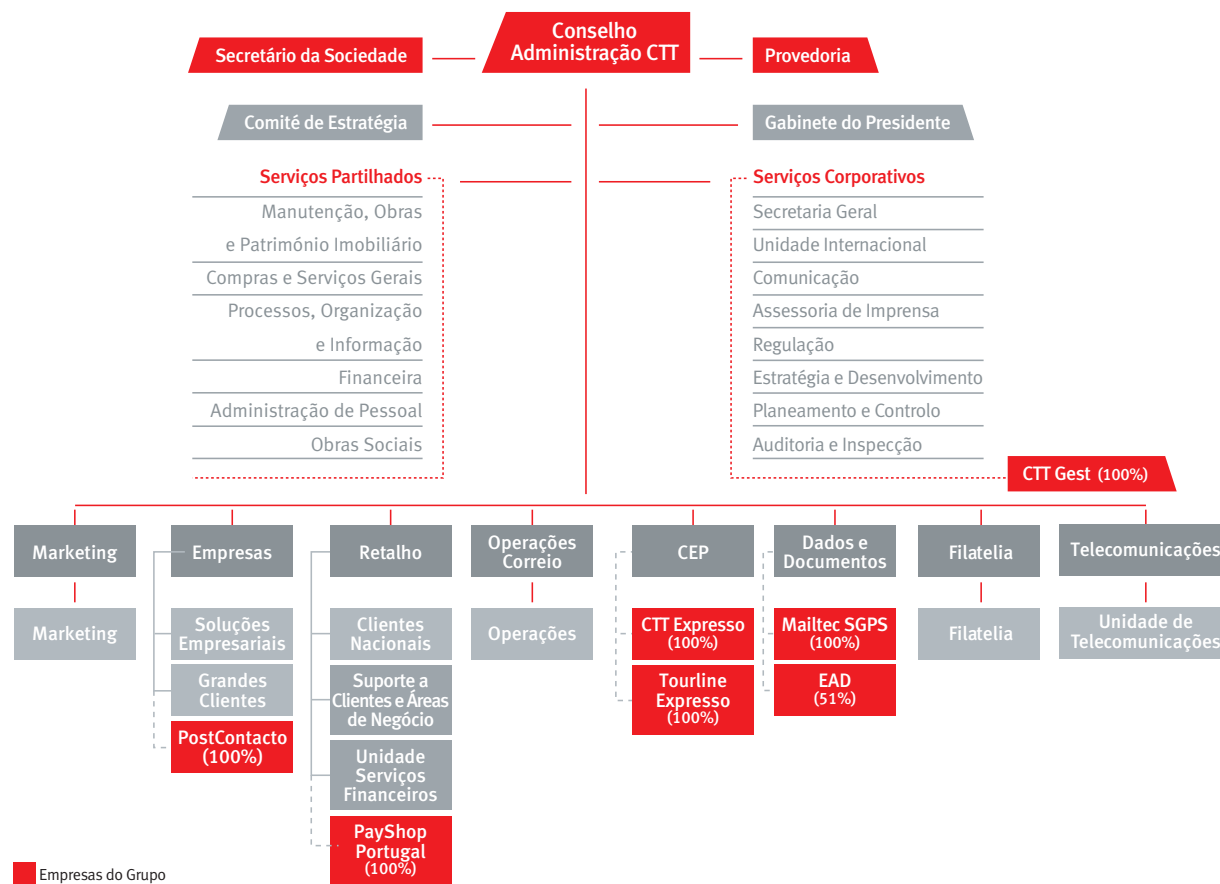
Os negócios estão organizados por grandes linhas que enquadram as empresas participadas.

Os serviços partilhados fornecem 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 empresas.

Compete aos CTT (empresa-mãe) a responsabilidade em 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 **GRI 4.2, GRI 4.3** e têm áreas de responsabilidade especificamente atribuídas e desempenham igualmente funções de administração ou de gerência noutras sociedades do Grupo. Estas têm uma CE (Comissão Executiva) ou um CEO (*Chief Executive Officer*) que assegura a gestão dos respectivos negócios. No sentido de reforçar a capacidade de gestão e de gerar maior responsabilização das empresas, foram criadas pelo novo CA, em duas principais subsidiárias do Grupo – CTT Expresso e Mailtec Holding – Comissões Executivas de três elementos. Anteriormente apenas existiam CE na Tourline Express Mensajeria e na EAD (empresa detida a 51%).

Figura 1 – Organograma do Grupo CTT **GRI 4.1, GRI 2.3**



Vide atribuições do CA e dos órgãos da empresa no Relatório de Governo da Sociedade supra referido, títulos 2.2 e 1.1, respectivamente.

1.5 Gestão de riscos e de crises GRI 4.11

A gestão dos riscos e oportunidades socioeconómicas e ambientais de negócio no Grupo CTT assume uma importância cada vez maior face à volatilidade do meio envolvente e à diversificação de 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. A criação do órgão de *Compliance* Corporativo, atrás referido, integra-se numa estratégia de reforço da gestão de risco financeiro do Grupo.

O Conselho de Administração supervisiona GRI 4.9 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;

Entre os factores de risco e oportunidades inerentes aos negócios do Grupo, relevam-se os seguintes:

Tabela 2– Factores de risco, oportunidades e responsabilidades GRI 1.2 do Grupo

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
Regulação e liberalização	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente regulatório: <ul style="list-style-type: none"> - redução da área reservada - 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 - desregulamentação dos mercados • Forte dependência da área reservada • Necessidade de cobertura total dos custos incorridos na prestação do <u>Serviço Postal Universal</u> <p><i>Estrutura Responsável - Direcção de Regulação, e Observatório Permanente “Preparar a Liberalização Total”</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posição de liderança do mercado • Melhoría na introdução de regras compulsórias sobre comportamentos concorrenciais desleais • Capitalização da confiança dos cidadãos e dos agentes económicos • Rebalanceamento dos preços
Concorrência e globalização	<ul style="list-style-type: none"> • 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) • Entrada de novos players, grandes integradores transnacionais que alargarão as suas operações aos segmentos postais tradicionais (correio, encomendas e expresso) e aos mercados domésticos • Entrada de operadores <i>low-cost</i> • Esmagamento das margens • Baixa competitividade face à concorrência • Reduzida internacionalização • Decréscimo do tráfego postal • Condições menos favoráveis ao emprego <p><i>Estrutura Responsável - Conselho de Administração e responsáveis dos negócios</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Potencial do marketing relacional e correio expresso e encomendas • Qualidade de serviço da alto nível com o objectivo de fidelização dos clientes • Consolidação da imagem empresarial/confiança da marca, factor distintivo relevante diferenciada da transmitida por outros prestadores • Transparência e melhores práticas de governação (diálogo, eficiência, etc.) • Aumento de eficiência do Grupo em relação ao nível do <i>pricing</i> • Referenciação do desempenho do Grupo relativamente ao universo dos <i>peers</i> europeus • Maior agressividade comercial • Poder negocial forte decorrente da dimensão do Grupo

Tabela 2– Factores de risco, oportunidades e responsabilidades do Grupo

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
Evolução tecnológica e novos serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Pressão de formas de comunicação electrónica, v.g. via Internet, SMS e <i>electronic-banking</i>, que registam crescimentos a dois dígitos • Substituição do correio físico por novas formas de comunicação • Produtos maduros, de crescimento lento, em vários segmentos do portfolio • Estagnação da oferta. Não diversidade de produtos entre <i>players</i> no mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuação do desenvolvimento de novas áreas de negócio (gestão documental e proximidade) • Inovação/novas tecnologias de comunicação electrónica • Reforço e alargamento a actividades dentro da sua vocação logística e comunicacional (ViaCTT e <i>mailroom</i> digital e Phone-ix) • Oferta de serviços online customizados, de <i>outsourcing</i> e de valor acrescentado c/ qualidade elevada e níveis adequados de preços • Crescimento do serviço de telecomunicações móveis através de operador virtual sob a marca Phone-ix • Crescimento do mercado de encomendas (serviços integrados de logística e distribuição) • Novos processos de pagamentos na rede CTT (impostos e Segurança Social) • Prestação de serviços financeiros avançados na rede CTT • Internacionalização de negócios e tecnologias postais • Maior eficiência • Emprego mais qualificado
	<i>Estrutura Responsável - Direcção de Estratégia e Desenvolvimento</i>	
Outsourcing	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento de acordos ou parcerias que possam afectar a capacidade competitiva do Grupo 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<i>Estrutura Responsável - Direcção de Compras e Serviços Gerais</i>	

Tabela 2– Factores de risco, oportunidades e responsabilidades do Grupo

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
Responsabilidades com benefícios de reforma	<ul style="list-style-type: none"> • Défice actuarial com cuidados de saúde estimado em 314M€ a 31.12.08 com impacto no <i>interest cost</i> e, por consequência, no EBITDA • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Assinatura de acordo de revogação do protocolo entre o Ministério da Saúde e os CTT no âmbito das prestações dos cuidados de saúde
	<i>Estrutura Responsável - Direcção de Administração de Pessoal</i>	
Gestão Imobiliária	<ul style="list-style-type: none"> • 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 tomado devoluto • Aumento de custos decorrentes de exigências legais de gestão ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria dos acessos a deficientes e público em geral • Melhoria das condições de higiene e segurança do trabalho • Reforço da imagem institucional • Optimização dos activos imobiliários
	<i>Estrutura Responsável – Comissão de Gestão Imobiliária</i>	

Tabela 2– Factores de risco, oportunidades e responsabilidades do Grupo

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
Atracção e retenção de talentos	<ul style="list-style-type: none"> • Carência de pessoas com capacidades adequadas e motivadas, nos lugares certos • Flexibilidade reduzida na gestão de recursos humanos • Mudança cultural • Eventual localização menos favorável das instalações • Planos de carreira pouco atractivos • Carência de competências em funções de liderança 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria da relação trabalho/família • Sistemas de avaliação de desempenho e compensação com base no mérito • Redução de conflitos com os trabalhadores e estabilidade social • Bolsa de oportunidades no seio do Grupo • Polivalência, flexibilidade e rotatividade dos recursos humanos
	<i>Estrutura Responsável - Direcção de Recursos Humanos Corporativos</i>	
Fiscalidade	<ul style="list-style-type: none"> • Evolução da legislação fiscal • Interpretações da aplicação da regulamentação fiscal e parafiscal 	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo com a administração fiscal • Atenção redobrada a este risco
	<i>Estrutura Responsável - Direcção de Finanças Corporativas</i>	
Riscos financeiros	<ul style="list-style-type: none"> • 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) • Atraso de pagamentos por parte do cliente • Problema de financiamento (falta de liquidez no mercado) 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão proactiva centralizada destes riscos • Solidez da situação económica • Criação de órgão – Compliance Corporativo – p/ controlo das actividades de negócio/financeiras face às leis e regulamentos
	<i>Estrutura Responsável - Direcção de Finanças Corporativas</i>	

Tabela 2– Factores de risco, oportunidades e responsabilidades do Grupo

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
Parcerias e Agenciamento de Negócio	<ul style="list-style-type: none"> • Eventual escolha de parceiros ou agentes que afectem negativamente a reputação e os objectivos da empresa • Indefinição de segmentos de mercado para a actividade do sector 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria do diálogo com os parceiros locais e agentes do desenvolvimento sustentável nacional • Reforço das competências com escolha adequada de parcerias • Controlo dos parceiros • Alianças e parcerias estratégicas, <i>joint ventures</i>, aquisições e fusões no mercado nacional e internacional • Parcerias com entidades que potenciem a cidadania empresarial
	<i>Estrutura Responsável - Direcção de Clientes Nacionais/Rede de Terceiros</i>	
Alterações Climáticas/Energia	<ul style="list-style-type: none"> • Operadores multinacionais no mercado com políticas sustentáveis já implementadas • Exigências legais e regulamentares • Aumento da factura energética • Percepção como actor ambientalmente pouco amigável 	<ul style="list-style-type: none"> • Linha de produtos “verdes” • Eficiência energética • Reputação
	<i>Estrutura Responsável - Direcção de Estratégia e Desenvolvimento</i>	

A área de **Segurança** tem um papel determinante na salvaguarda de pessoas e bens, na empresa. Neste domínio, em 2008 foram realizadas 3 416 intervenções em todo o território, no âmbito dos sistemas electrónicos de segurança e de cofres. Realizou-se um grande esforço, a nível de investimento, na instalação e/ou reformulação de sistemas automáticos de detecção de incêndios em edifícios centrais, estações de correio e centros de distribuição postal, conforme exigido por lei.

Após estudos profundos de análise das melhores soluções disponíveis no mercado, procedeu-se, também, à reformulação e actualização tecnológica de outros sistemas, principalmente a nível dos sistemas de video-vigilância, contemplando, para além de novas instalações, a substituição dos gravadores de fita por gravadores digitais e câmaras vídeo de alta resolução, mais fiáveis e com melhor qualidade de imagem, para responder, de forma mais eficaz, às necessidades de segurança das instalações. Foram desenvolvidos, entre outros, estudos específicos para adaptação, à realidade dos CTT, da nova legislação e regulamentação sobre segurança contra incêndios em edifícios, publicada no

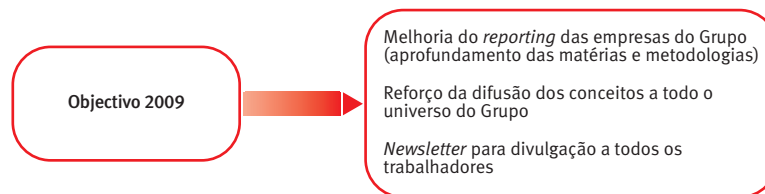
final de 2008, com vista à ultimate dos Planos de Emergência e/ou das medidas de auto-protecção exigidas. Foram implementadas medidas adicionais de segurança humana em estações de correios de algumas zonas problemáticas.

Foram desenvolvidos numerosos contactos e realizadas diversas reuniões com Comandos Nacionais, Regionais e locais das Forças de Segurança e com outros Serviços de Segurança, com o intuito de conferir um maior nível de segurança às instalações, trabalhadores e bens.

Todos os responsáveis de regiões e de áreas da rede de atendimento e de distribuição do Continente, bem como trabalhadores de centros de distribuição postal, de centros de tratamento de correio e de algumas estações de correio, receberam formação em segurança. Foram levadas a cabo, ao longo do ano, acções de formação sobre o modo de 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 acções 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 participaram, a convite, em acções de auditorias de segurança a vários aeroportos e unidades de correio internacional, europeus. Continuou a assegurar-se a presidência de alguns grupos mundiais **GRI 4.13** e europeus de segurança de correios e a participação activa noutros.



2. Criação de valor para os stakeholders

Envolvimento com os stakeholders

GRI 4.17

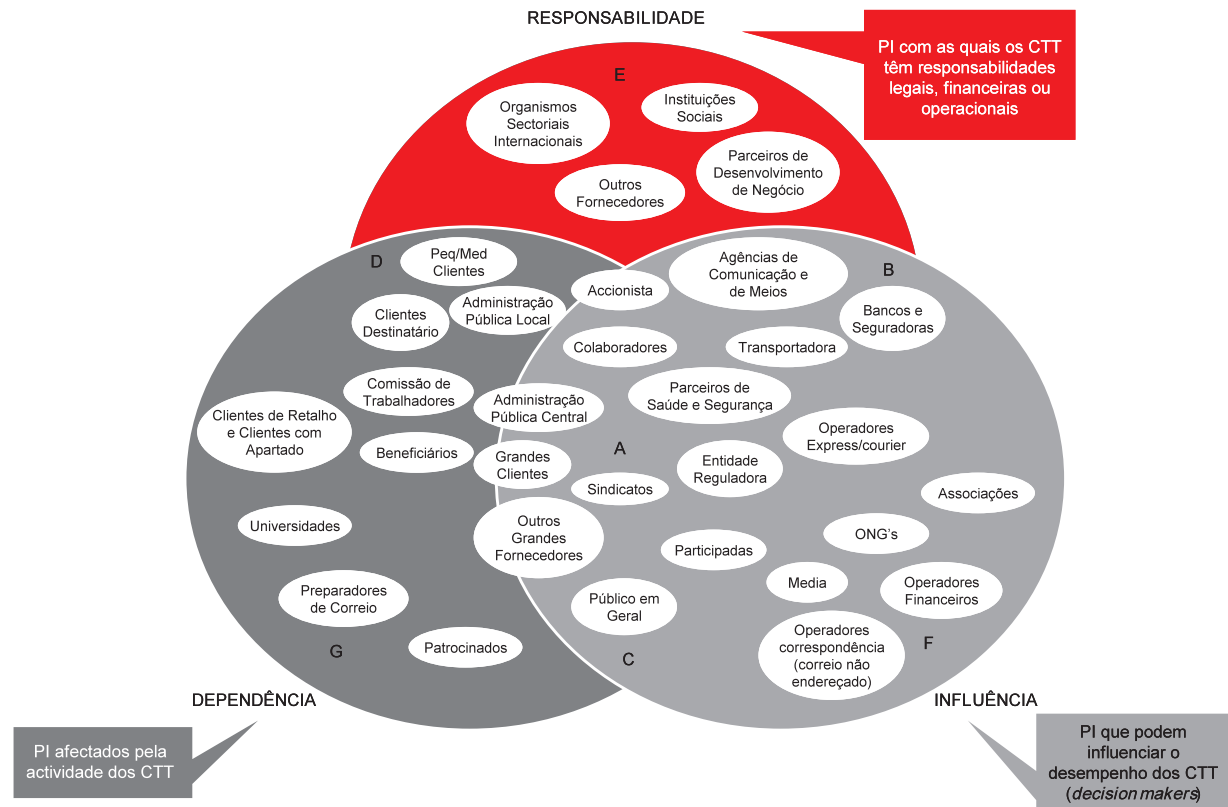
Para aprofundar o conhecimento da empresa relativamente às suas partes interessadas (PI), identificar os temas que lhes são mais relevantes e reforçar os canais de comunicação já existentes, com o apoio de uma consultora, os CTT implementaram este ano uma metodologia de envolvimento com as suas PI, com base no refe-

rencial normativo AA1000SES. Este standard, definido pela *Accountability* para o teste de materialidade, identifica os temas relevantes e hierarquiza as PI, permitindo uma resposta mais adequada às suas expectativas. Dar a estas a possibilidade de colaborar ou participar activamente nos processos de tomada de decisão, é crucial para uma gestão mais eficaz de riscos e oportunidades.

O projecto decorreu em quatro fases: **GRI 4.15** identificação de temas relevantes e mapeamento de PI, através

de entrevistas aos responsáveis dos CTT e de uma análise de *benchmarking*; hierarquização de PI de acordo com os 6 critérios definidos na AA1000; hierarquização de temas, tendo em conta os critérios de relevância indicados na referida Norma e aplicação de matriz de avaliação de risco; selecção de 36 PI a envolver no projecto; auscultação das PI através de inquérito e entrevista telefónica visando identificar os desafios de sustentabilidade, percepção da performance da empresa relativamente aos diferentes temas mais relevantes identificados; análise e tratamento dos resultados.

Figura 2 – Mapeamento das partes interessadas

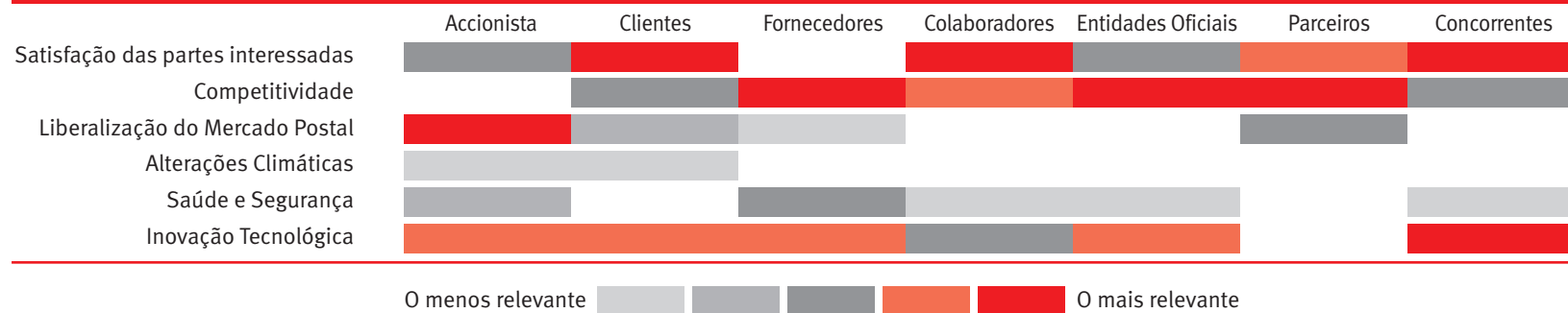


Os resultados deste exercício apontaram para os seguintes temas críticos e relevantes:

- Satisfação das partes interessadas
- Competitividade
- Liberalização do mercado postal
- Alterações climáticas
- Saúde e segurança
- Inovação tecnológica

A hierarquização das partes interessadas identificadas inicialmente, decorre da sua preocupação e capacidade de influência sobre os referidos temas. Apresenta-se a seguir o nível de importância atribuído a cada um deles pelas diversas PI.

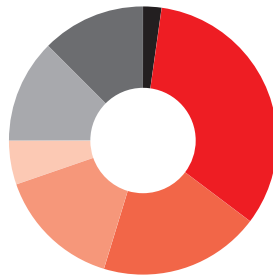
Figura 3 – Relevância dos temas para as PI



A seguir apresenta-se uma síntese de algumas das matérias mais significativas no relacionamento com as principais partes interessadas. São 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.

Percentagem de inquiridos por grupo de partes interessadas



- CLIENTES 30,6%
- COLABORADORES 22,2%
- FORNECEDORES 16,7%
- ENTIDADES OFICIAIS 5,6%
- PARCEIROS 11,1%
- CONCORRENTES 11,0%
- ACCIONISTA 2,8%

Tabela 3 – Lista GRI 4.14 de partes interessadas

Partes interessadas Críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas GRI 4.16	Medidas adoptadas
Accionista	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados obtidos e retorno accionista • Estabilidade social • Sintonia com a Gestão • Alinhamento da Gestão com as políticas do accionista • Cumprimento das Obrigações do Serviço Público • Exigência de um comportamento social e ambientalmente responsável 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de Gestão • Institucional/ Relatórios • <i>Reporting</i> claro e transparente (<i>Relatório e Contas</i>, Relatório de Governo da Sociedade e Relatório de Sustentabilidade) • <i>Reporting</i> prospectivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagamento de dividendos • Compromisso com a Excelência na gestão do Grupo, mediante objectivos definidos em Contratos de Gestão • Celebração de contratos de objectivos entre os CTT e os 22 dirigentes de topo da empresa • Criação de um Comité de Estratégia • Exercício de aprofundamento do Envolvimento com as partes interessadas • Iniciativas e investimentos de cariz ambiental e social
Regulador	<ul style="list-style-type: none"> • Padrões de qualidade e preços nos produtos e serviços • Concorrência 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre serviços • <i>Reporting</i> regular 	<ul style="list-style-type: none"> • Celebração dos Convénios de Preços e de Qualidade do serviço universal • Cumprimentos dos níveis de qualidade contratualizados

Tabela 3 – Lista de partes interessadas

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"> Melhores produtos a preços acessíveis, i.e., qualidade/preço Fiabilidade/Confiança/Satisfação Flexibilidade e customização Segurança dos objectos postais (responsabilidade) Cobertura geográfica Responsabilidade ambiental Relacionamento mais próximo e frequente (<i>newsletters</i>, portais, <i>focus groups</i>, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Campanhas de informação Comunicação personalizada e permanente Acções de pós-venda Publicidade e acessibilidade da informação Gestão pró-activa das falhas <i>Call center</i> /linhas informativas <i>Key Account Managers</i> e gestores de grandes contas Estudos de mercado sobre clientes Inquéritos regulares sobre os serviços de distribuição e de atendimento Encontros descentralizados da Administração com clientes 	<ul style="list-style-type: none"> SIAC – novo sistema Integrado de Apoio ao Cliente para reclamações Lançamento de novos produtos e serviços baseados em soluções digitais Novo modelo organizativo para fornecimento de soluções integradas Certificação de mais unidades operacionais e empresas do Grupo em qualidade e ambiente Manutenção e renovação das estações de correio Construção de 71 rampas de acesso para pessoas portadoras de deficiência
Concorrentes	<ul style="list-style-type: none"> Condições de entrada Participação em projectos e grupos de trabalho Participação em seminários e conferências 	<ul style="list-style-type: none"> Participação em fóruns Representação em organismos do sector 	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento das regras de mercado Intervenção em projectos conjuntos, no âmbito de organismos sectoriais

Tabela 3 – Lista de partes interessadas

Partes interessadas Críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adoptadas
Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> Remunerações adequadas e acrescidas Estabilidade (segurança de emprego, salário, protecção social) Oportunidades de evolução e progressão profissional Boas condições de trabalho Reconhecimento de mérito Participação em processos de tomada de decisão Informação e debate (<i>workshops</i>, painéis e fóruns, internet universal) 	<ul style="list-style-type: none"> Informação atempada Comunicação personalizada usando cadeia hierárquica/diálogo Comunicação interna escrita (<i>revista, newsletters</i> temáticas, suportes electrónicos, cartas, intranet) Fóruns Comunicação relacional – visitas da Gestão de Topo aos locais de trabalho; Encontros sectoriais Sistemas de sugestões Inquéritos 	<ul style="list-style-type: none"> Ampla divulgação de informação laboral Continuidade de Programa de H&S Avaliação das condições de trabalho Formação sobre condução segura/defensiva/ecológica Reforço da formação sobre 1ºs socorros e combate a incêndios Continuidade do Programa de Saúde contra as Dependências Novos rastreios gratuitos para doenças graves (cancro da mama, próstata e colesterol) Aumento (5%) do volume de formação Certificação e validação de competências ao nível do 9º e 12º ano Conferências temáticas internas Programa de Prémios de Reconhecimento para a rede operacional
Sindicatos/ Comissão de Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> Respeito pelas suas opiniões/posições Negociação transparente Consulta em matérias de responsabilidade empresarial Participação em processos negociais de regimes e de contratação colectiva Cumprimento das Obrigações do Serviço Público 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões mensais e/ou extraordinárias Reuniões com as Organizações Sindicais e Associações Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário Comunicação de gestão relevante 	<ul style="list-style-type: none"> Negociação do novo AE Actualização salarial Manutenção dos benefícios de saúde Melhoria das condições de trabalho

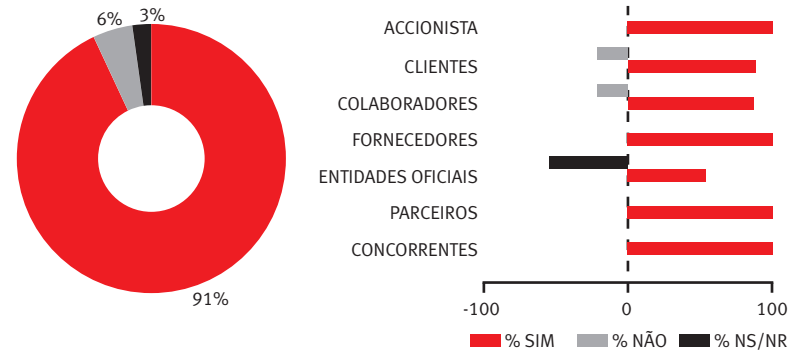
Tabela 3 – Lista de partes interessadas

Partes interessadas Críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adoptadas
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Transparência (regras claras) • Cumprimento de prazos nos pagamentos e outros • Aumento do investimento da empresa gerando novos fornecimentos • Estreitamento de relações • Qualificação de fornecedores (inquéritos e auditorias) 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação e comunicação dos projectos da empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Operacionalização do Plano de Compras Ecológicas • Redução do prazo máximo de pagamentos, de 60 para 45 dias
Comunicação social	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso a informação fiável e relevante • Realização de visitas/<i>open day</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Assessoria de Imprensa (contacto directo com media) • <i>Press Releases</i> • Conferências de imprensa 	<ul style="list-style-type: none"> • Presença da gestão de topo em órgãos de comunicação social • Divulgação célere de informação sobre os serviços e outros aspectos da vida empresarial
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> • Proximidade (presença dos CTT) • Empregabilidade • Capacidade de interlocução/diálogo com parceiros locais • Obrigações do Serviço Público • Enfoque nas necessidades da comunidade • Boa cidadania empresarial (combate à info-exclusão, solidariedade, desempenho ambiental) • Brochuras temáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação directa/ personalizada • Sítio na Internet • Presença na imprensa local e nacional • Contacto directo com o carteiro e atendedor 	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto de Luta contra a Pobreza e Exclusão Social • Protocolo com o IEFP para contratação de pessoas com deficiência • 34 estágios curriculares e profissionais • Atribuição de bolsas de estudo • Entrega dos Prémios no âmbito da parceria com o Plano Nacional de Leitura • Patrocínio de acções de solidariedade • 5 acções de voluntariado empresarial • Concepção de linha de embalagens “verdes”

A percepção das PI **GRI 4.17** face às respostas da empresa e às medidas adoptadas é bastante favorável, como o demonstram os resultados da auscultação de *stakeholders*. Em termos de reputação e imagem a empresa é avaliada como proactiva em matéria

de sustentabilidade. Face à questão “considera os CTT uma organização activa no que diz respeito à sustentabilidade, apresentando uma visão clara das suas responsabilidades?” vários grupos de *stakeholders* consideram-se 100% satisfeitos.

Figura 4 – Resultados de reputação e imagem (média global e por grupo)



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 2007, 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 2008, a empresa respondeu a inquéritos de índole laboral das

seguintes entidades:

- Instituto Nacional de Estatística (INE): o "Índice de Custo do Trabalho", de periodicidade trimestral;
- "SEEPROS - Protecção Social", de periodicidade anual;
- Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) - ex-DGEEP - Direcção Geral de Estudos e Estatísticas e Planeamento - do Ministério do Trabalho e da Solidariedade
 - "Emprego no Sector Estruturado", de periodicidade trimestral;
 - "Ganhos e Duração do Trabalho", de periodicidade semestral;
 - "Inquérito aos Empregos Vagos" de periodicidade trimestral;

Em 2008 o desempenho económico do Grupo CTT registou a seguinte evolução:

Tabela 4 – Valor económico directo, gerado e distribuído do Grupo CTT GRI EC1

mil euros	2007	2008	Δ% 08/07
Valor económico directo gerado	858 174	878 749	2,4
Receitas	858 174	878 749	2,4
Valor económico directo distribuído	803 586	849 858	5,8
Custos Operacionais	340 224	358 681	5,4
Salários e benefícios de Empregados	431 607	420 708	-2,5
Pagamento a fornecedores de Capital	26 676	59 643	123,6
Pagamento ao Estado	3 683	9 475	157,3
Investimentos na Comunidade	1 396	1 351	-3,2
Valor económico acumulado	54 588	28 891	-47,1

Tabela 5– Desempenho económico do Grupo CTT

mil euros	2007	2008	Δ % 08/07
Proveitos operacionais consolidados	837 473	857 275	2,4
EBITDA consolidado	100 031	118 471	18,4
Resultado operacional consolidado	64 736	76 767	18,6
Resultado líquido consolidado	72 743	58 153	-20,1
VAB consolidado	537 615	544 270	1,2
Investimento (1)	34 187	23 304	-31,8
Margem EBITDA	12%	13,8%	1,9 p.p.
Rendibilidade do Capital Próprio (ROE)	29%	23,5%	-5,3 p.p.
VAB / Efectivo Médio (euro)	34 191	34 032	-0,5
Activo consolidado	1 460 211	1 303 990	-10,7
Capital Próprio	252 330	247 464	-1,9
Capital Social	87 325	87 325	-

(1) Inclui investimento financeiro.

Os CTT encerraram 2008 com um resultado líquido consolidado de 58 153 mil euros, correspondente a uma margem líquida sobre os proveitos operacionais consolidados de 6,8% e uma rendibilidade do capital próprio de 23,5%.

O EBITDA consolidado ascendeu a 118 471 mil euros, registando um acréscimo de 18,4% em relação ao ano anterior, correspondente a uma margem de 13,8%.

Objectivo 2009

Definição do Plano de Envolvimento com as PI

Estudo sobre percepção dos trabalhadores relativamente às posturas e práticas de sustentabilidade da empresa

Adesão a sistemas e princípios – *Global Compact*

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 **GRI 2.6** 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 delibera 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. Na sequência de deliberação social unânime por escrito do accionista único de 17 de Agosto de 2006, 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 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, corres-

pondente a um dividendo por acção de €3,33, ou seja, um acréscimo de cerca de 135% em relação ao ano anterior. Em dois anos, a empresa retornou ao accionista 95% 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 2008, os CTT iniciaram 931 processos de consulta e adjudicaram 756, no valor de 31,3 milhões de euros, um valor significativo de encomendas transferido para a economia nacional.

Neste ano, deram-se mais alguns passos no processo de criação de uma política de parceria com os fornecedores, assente no respeito de valores favoráveis a ambas as partes. Assim, é de assinalar a redução do prazo máximo de pagamento de 60 dias para 45 dias, medida que, enquadrada num ambiente de retracção económica, representou uma importante ajuda para os fornecedores da empresa.

2.2.2 Qualificação e selecção de fornecedores (qualidade e ambiente)

Na sequência da resolução do Conselho de Ministros (RCM) nº 70/2008 que remete para a RCM nº 65/2008, relativas às Compras Públicas Ecológicas, foi reforçada a dimensão ambiental dos processos de compra/contratação de fornecimentos, relativamente aos procedimentos pré-contratuais e à celebração de novos contratos. Para cada um desses dois domínios, passaram a ser monitorizados desempenhos, aferidos em relação aos objectivos estabelecidos nas referidas RCM. Ver detalhe no capítulo Relação com o Ambiente, ponto 3.1.2.

Para além destes, são também geridas e validadas questões do âmbito social. **GRI HR2**

No final do ano, os CTT iniciaram um processo de negociação com os seus fornecedores de serviços de transporte, tendo em vista a inclusão de uma adenda aos respectivos contratos em que estes se obrigam ao cumprimento da legislação ambiental em vigor.

A inclusão desta adenda foi aceite pela totalidade dos fornecedores, estando a decorrer o processo de outorga.

ADENDA AO
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DE TRANSPORTE

Entre:

CTT – CO
número 0
Lisboa, r
milhões,
.....
designac
§

3. Porém, no clausulado do Contrato não se introduziu uma cláusula específica pela qual a Segunda Contratante assumisse a obrigação de cumprimento da legislação ambiental que lhe seja aplicável;

4. As Partes estão de acordo em proceder à correção desse lapso.

É acordada a presente Adenda ao Contrato de Prestação de Serviços de Transporte,

CLÁUSULA PRIMEIRA
(Protecção ambiental)

1. A Segunda Contratante expressamente garante o cumprimento da legislação em vigor relativamente a questões ambientais, aplicável ao sector e ao serviço que presta à Primeira Contratante, nomeadamente a relacionada com resíduos.

2. O não cumprimento da legislação ambiental, nomeadamente a relacionada com resíduos, fará a Segunda Contratante incorrer em responsabilidade civil se daí decorrem danos ambientais e será considerada uma falta grave para efeito de incumprimento do Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA
(Entrada em Vigor)

1. A presente Adenda ao Contrato, que para todos os efeitos passa a fazer parte integrante do mesmo, entra em vigor na data da sua assinatura.

Feito em Lisboa, aos _____ de _____ de 2008, em dois exemplares, assinados e rubricados por cada uma das partes, ficando um exemplar em poder de cada uma delas.

CTT..... _____

Objectivo 2009

Aquisição de plataforma electrónica de contratação

Pelo menos 30% de procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais

Pelo menos 30% de contratos celebrados c/ critérios ambientais

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.

Têm uma preocupação constante em modernizar as suas infra-estruturas por forma a proporcionar bem-estar aos seus trabalhadores e clientes. A modernização das estações de correio e centros de distribuição postal é a face mais

visível deste esforço de investimento. Assim, têm sido introduzidas reformulações no modelo organizativo da rede de atendimento e distribuição, de modo a privilegiar a proximidade com os clientes, trabalhando continuamente para o desenvolvimento de uma relação de confiança mútua, de forma a garantir a Excelência na qualidade global do Serviço prestado. O novo modelo de funcionamento, que colocou sob uma cadeia única de comando as redes de atendimento (estações de correio), vendas e de distribuição (centros de distribuição postal), permitiu potenciar sinergias mútuas, oferecer um interlocutor único ao cliente e dar-lhe uma resposta integrada, mais adequada às suas necessidades.

Diariamente a empresa disponibiliza uma força de contacto de 9 500 trabalhadores o que lhe permite “tocar” toda a população do território nacional.

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 direcção de Grandes Clientes foi criada em Abril de 2008, de modo a dotar os CTT duma estrutura comercial que tem como missão coordenar a actividade de todo o Grupo CTT, na lógica da oferta global e integrada de serviços e produtos.

Por sua vez, 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 quatro *Key Account Managers*, que são responsáveis pelo aumento do negócio e rentibilidade deste conjunto de 38 Clientes, segmentados pelos seguintes sectores de actividade: Venda à Distância, Grande Distribuição, Editores, Banca&Seguros, Telecomunicações, Utilities e Estado.

Os KAM deverão acompanhar e controlar a evolução dos níveis de Qualidade de Serviço prestada aos clientes e o cumprimento dos procedimentos estabelecidos.

Grandes Clientes - geridos por “Gestores de Grandes Contas” e segmentados em 17 gestores/sectores de actividade em Lisboa, Porto, Coimbra e Faro, com uma carteira de cerca de 600 clientes. São 617 contas repartidas por sectores de actividade, a saber: Automóvel, Comércio, Ensino, Farmacêutico, Indústria, Marketing Directo, Organizações, Associações Fundações, Transportes, Turismo.

Esta área também efectua o serviço de fiscalização e controlo das Máquinas de Franquiar, assim como a gestão do serviço de Marca de Dia Electrónica. Assiste 5 396 contratos de Médios e Pequenos Clientes de Gestão local que geraram um tráfego de 128,6 milhões de objectos e uma receita de 53 milhões de euros, em serviços postais.

Tanto os KAM como 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, através da adequada diferenciação que se proporciona.

Oferta de produtos e serviços GRI 2.2

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*; 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), 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 coleccionador;
- Serviços financeiros – vales, cobrança postal, pagamento de impostos, certificados de aforro, carteira de produtos de poupança e seguros e soluções de financiamento;
- Marketing directo – *direct mail* nacional e internacional (meio privilegiado de comunicação e promoção de produtos e/ou 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.



Os CTT continuaram a dinamizar a ViaCTT, a caixa postal electrónica que ultrapassou no final do ano de 2008 os 119 mil utilizadores registados, os quais podem já receber digitalmente, organizar e arquivar a correspondência de 22 entidades aderentes de forma segura e sem quaisquer custos.

Durante o ano de 2008, aderiram à ViaCTT a CTT Expresso, o Sporting Clube de Portugal, a EMARP – Empresa Municipal de Águas e Resíduos de Portimão, E.M. e o MAI - Ministério da Administração Interna - Sistemas de Queixas Electrónicas (SQE). Neste último caso, através da ViaCTT, passa a ser possível ao cidadão queixoso identificar-se, permitindo efectuar uma queixa sem ter de se deslocar fisicamente até às autoridades competentes. Este facto é um enorme contributo para os cidadãos com dificuldade de locomoção ou nas situações específicas em que a deslocação presencial ao local poderia levar a que o queixoso preferisse não efectuar a queixa.

Como empresa moderna e atenta às necessidades dos clientes, os CTT alargam anualmente a sua oferta de produtos, procurando enriquecer o seu *portfolio* e abranger todos os nichos de mercado emergentes. A aposta na fileira digital **GRIEC8** (viaCTT) continuou em 2008. Através deste serviço os CTT disponibilizam desde 2006 a capacidade de cada cidadão optar por receber a sua correspondência deste modo, contribuindo

de forma activa para a redução do consumo de papel e do combustível gasto na sua distribuição física.

Relativamente aos serviços financeiros, num cenário económico global pessimista, dominado pela demonstração da fragilidade das economias revelada pelos principais indicadores macroeconómicos, a actividade de comercialização de seguros de capitalização e de risco e de planos poupança e reforma, foram as principais apostas em termos de serviços financeiros disponibilizados pelos CTT.

Reformulou-se o *portfolio* de produtos relativos a seguros financeiros e de risco, substituindo-os por outros mais ajustados às novas condições de mercado, com uma aposta forte em produtos com capital investido salvaguardado, rendimento garantido e prazos de duração mais curtos.

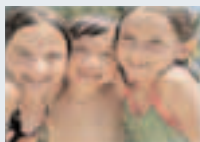
Para acompanhar as tendências económicas do mercado, foi efectuada uma profunda remodelação da carteira de produtos, verificando-se nomeadamente um forte impulso na área das soluções digitais.

Assim, em 2008 lançaram-se os seguintes produtos e serviços:

- **Validação de documentos** – aceitação e certificação de fotocópias de documentos de identificação apresentados pelos clientes das entidades aderentes, nos balcões das Estações de Correio, podendo estes ser posteriormente encaminhados para a entidade respectiva. Este serviço foi feito à medida dos clientes que pretendem desenvolver uma estratégia de expansão do seu negócio, suportada em meios alternativos de contacto com os seus clientes, tais como a internet ou o *call center*, funcionando os correios como facilitadores do interface dos clientes entre si, garantindo o suporte físico dos documentos e a sua entrega;
- **Serviço de alerta SMS** – serviço complementar ao Correio Registado do Serviço Nacional que efectua o envio de uma mensagem SMS para o telemóvel especificado pelo remetente, indicando quando e onde foi efectuada a entrega do objecto;
- **Subsídio de transporte aéreo** – serviço de apoio ao cidadão e de intermediação entre este e a Direcção-Geral do Tesouro e Finanças, com a colaboração e participação do Ministério das Obras Públicas Transportes e Comunicações e a

Inspecção-Geral de Finanças, relacionado com o subsídio de transporte aéreo entre a Região Autónoma da Madeira e o Continente;

- **pick & go** (reformulação do Distri Mais) – serviço de recolha e entrega de correio e/ou encomendas CTT, em quantidade, no domicílio, em horários previamente acordados com o cliente. As recolhas estão disponíveis quer para clientes contratuais, quer para ocasionais e o canal de acesso foi alargado para: estações de correio, internet, *call center* e gestor de cliente;
- **meupostal** - serviço que permite criar, a partir do site CTT, de uma forma rápida e personalizada, um postal que é, posteriormente, impresso, endereçado e enviado a um ou vários destinatários, por correio físico, estando disponível para o serviço Nacional e Internacional.



meupostal - Solte a sua criatividade e faça novos postais à sua imagem!

A partir do site CTT é possível criar um postal personalizado, de forma muito rápida. O cliente compõe o postal *online*, com uma imagem própria ou com uma imagem da Galeria de Imagens **meupostal**, que é posteriormente impresso, endereçado, encaminhado e entregue pelos CTT ao destinatário ou destinatários, indicados pelo cliente. O serviço está disponível para o serviço nacional e internacional.

O ano de 2008 foi também marcado pela aposta dos CTT no desenho e operacionalização de soluções globais e especificamente adaptadas às necessidades dos grandes clientes do segmento empresarial **GRI PR1**. Estas soluções contemplam uma combinação harmoniosa de serviços das diferentes empresas do Grupo CTT e incorporam cada vez mais serviços que permitem a desmaterialização de processos do lado dos clientes, com as consequentes vantagens de redução de custos e também o alinhamento mais adequado com as políticas de protecção ambiental (redução de papel e combustíveis).

Durante **2008**, os CTT desenvolveram soluções globais transversais **GRI PR3**, das quais se podem destacar:

- **Tratamento de correio interno** – permite a desmaterialização da correspondência física através da abertura, digitalização, classificação e integração no *software* de gestão documental da versão digital da informação recebida;
- **Tratamento de correio devolvido** - visa, articulando o processo de correcção de endereços entre os CTT e o cliente, reduzir o correio devolvido. A diminuição do correio devolvido permitirá decisões relevantes com impacto

ambiental, como seja, não voltar a expedir para as moradas em que recorrentemente existem devoluções.

- **Tratamento de avisos de recepção** – trata-se de uma solução chave na mão que integra serviços de *printing*, digitalização e retorno de informação, cobrança, e arquivo dos documentos tratados. Desmaterializa totalmente o físico, aumentando a eficiência e controlo dos processos, totalmente suportados na versão digital da informação;
- **mailmanager** - Com a intenção de reforçar o seu *portfolio* digital, os CTT lançaram em 2008 o serviço mailmanager, que assenta na digitalização, classificação, indexação e envio em formato digital da correspondência destinada às empresas clientes. Este serviço apresenta as seguintes vantagens principais:
 - 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.

Neste ano, foram tratados através do mailmanager mais de um milhão de documentos que foram entregues aos destinatários em formato digital.

Foram ainda desenvolvidos novos serviços ao cliente, nomeadamente, associados ao Phone-ix e incrementadas melhorias no âmbito da loja virtual, procurando sempre a disponibilização, aos clientes, de canais de elevada conveniência e qualidade. Verificou-se a manutenção da procura do canal telefónico (766 498 chamadas) e um acréscimo de 61% na utilização do e-mail (73 564 e-mails).



phone-ix

Lançado em Novembro de 2007, o Phone-ix completou o seu primeiro ano integral de actividade com mais de 120 mil vendas que contribuíram em cerca de 1% para os proveitos operacionais do Grupo, confirmando-o como um sucesso de operação e um dos eixos estratégicos dos CTT.

Neste ano foram introduzidos elementos na oferta que se traduzem numa proposta de valor cada vez mais interessante para o cliente, dos quais se destacam:

- Lançamento do tarifário ao segundo;
- Introdução de um terminal exclusivo em Portugal, o Nokia 1680.
- A presença do Phone-ix na Internet (www.phone-ix.pt) com novas funcionalidades, nomeadamente, a venda online de todos os seus produtos, integrada com a loja virtual dos CTT.

De referir que 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 **GRI PR1**, como por exemplo, na aquisição de

brinquedos (tipo de embalagens, indicação de idade adequada e outras informações relevantes). A empresa tem vindo a efectuar a avaliação do seu tipo de embalagens do ponto de vista da rotulagem **GRI PR3**.



Objectivo 2009

Lançamento de produto verde
Rotulagem ambiental

Comunicação com o cliente

A forma dos clientes se relacionarem com as empresas, tem vindo a mudar de forma consistente. O canal “contacto físico” revela uma perca de 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”. Em termos de conteúdo, verificou-se uma diminuição da procura de funcionalidades como informações sobre Código Postal e um acréscimo da procura de funcionalidades de carácter mais comercial.

O ano foi marcado pela consolidação da parceria no *outsourcing* da actividade de contact center, através da renovação de contrato com o fornecedor de serviço, fruto de uma avaliação positiva da parceria. Foi desenvolvido e implementado um sistema de gestão de e-mails moderno, orientado para a eficácia e eficiência deste canal, permitindo a integração e garantia do *work-flow* de processos.

Os CTT continuam a ser considerados pela APCC (Associação Portuguesa de *Contact Centers*) e APROCS (Associação de Profissionais de *Customer Service*) como empresa de referência, tendo oportunidade de partilhar a sua experiência em eventos especializados.



Início do projecto “Um novo mundo na sua Estação de Correios”, cujo GRI 4.16 objectivo é estabelecer, entre os clientes e a marca CTT, um clima de proximidade, interactividade e envolvimento emocional. Com este projecto pretende-se aproximar a marca CTT da população, transmitindo uma imagem inovadora, flexível, moderna e com novos produtos e serviços, que vão ao encontro das necessidades dos clientes. Neste âmbito, procura-se comunicar o novo conceito de loja, de atendimento e de exposição de produtos, quer sejam de livre serviço, quer estejam integrados no portfolio CTT.

2.3.2 Satisfação do cliente GRI PR5

Verificou-se ao longo de 2008 uma manutenção em níveis elevados dos desempenhos das variáveis de qualidade convencionadas, o que permitiu concluir o ano com um Índice Global de Qualidade de Serviço de 184,5 pontos, semelhante ao verificado em 2007, bem acima do objectivo de 100 pontos, constante do contrato de gestão. Em termos individuais, só uma das dez variáveis não alcançou o objectivo, tendo no entanto excedido os valores de referência. Citando apenas os dois produtos mais relevantes, o prazo de

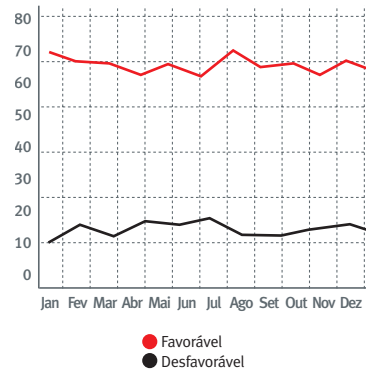
entrega de correio normal, com um objectivo de 96,3% de entregas até 3 dias, realizou 96,7%, enquanto o correio azul (continente), face a um padrão de entrega de 94,5% dos envios no dia seguinte, fez 95,0%. Também o correio internacional, com 93,8% de entregas até 3 dias excedeu largamente os objectivos definidos pela Directiva Comunitária para o sector postal.

O nível de satisfação de clientes destinatários, sendo uma variável de efeito desfasado, reflecte em subida a percepção destes em relação aos desempenhos operacionais referidos. Apresenta uma evolução globalmente positiva, em especial no caso da

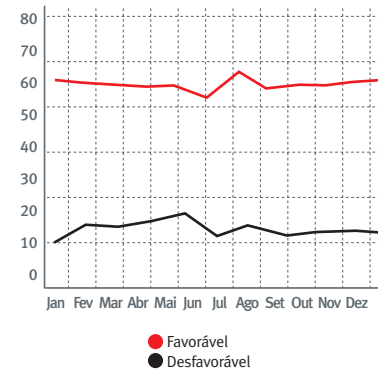
opinião sobre os prazos de entrega: comparando meses homólogos, a diferença entre as opiniões positivas e negativas voltou a melhorar, entre 5% e 8%, respectivamente para o correio azul e para o normal, princi-

palmente por aumento dos clientes satisfeitos. O bom desempenho operacional contribuiu para os ganhos de 2% a 5% registados no saldo favorável da percepção da função distribuição e da empresa CTT, no seu conjunto.

Atrasos de Correio Azul



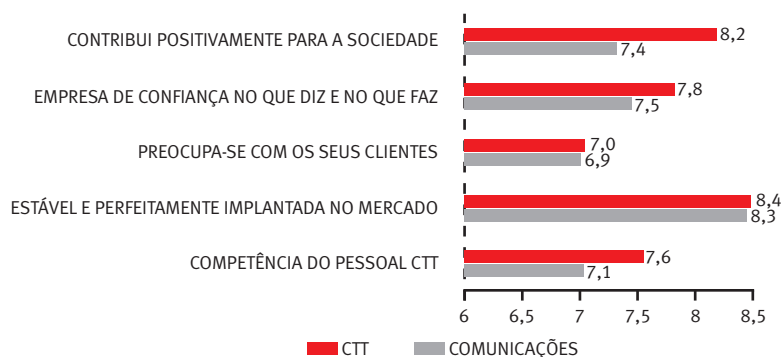
Atrasos de Correio Normal



O estudo independente de *benchmarking* nacional, *ECSI Portugal 2007*, cujos trabalhos de campo foram concluídos já em 2008, atribuiu novamente aos CTT uma posição de liderança em termos de responsabilidade corporativa no sector das Comunicações. Os CTT surgem como um fornecedor de referência, identificados

como marca de confiança, fiável e com preocupações sérias na satisfação dos seus clientes. São *benchmark* sectorial nas variáveis “Contribuição positiva para a Sociedade” e “Desempenho do Pessoal”, tendo melhorado os resultados em termos de qualidade a percebida e satisfação do cliente.

Figura 7- Satisfação dos clientes



Fonte: European Customer Satisfaction Index - 2007

Na sequência das visitas de verificação da APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade, foi renovado em 2008 o reconhecimento da rede de Estações de Correio pelo nível *Committed to Excellence*, no âmbito do Modelo Europeu de Excelência da EFQM (*European Foundation for Quality Management*). Recorde-se que os CTT foram o primeiro operador postal europeu a alcançar este reconhecimento. Uma das três acções de melhoria levadas a cabo no âmbito do projecto envolveu a criação dum sistema de avaliação da satisfação dos clientes não ocasionais,

que possibilita aferir a percepção dos mesmos quanto ao desempenho dos serviços e produtos, qualidade e preços, proximidade e acessibilidade aos gestores de conta.

A certificação de serviços é a opção de escolha da empresa em matéria de sistemas de gestão certificados para as áreas do atendimento e distribuição. Associa a vantagem do recurso a uma retaguarda de suporte (incluindo o sistema documental) relativamente leve, à da focalização directa nos atributos do serviço e no cliente, que

definem as especificações técnicas do serviço. É, nessa perspectiva, uma ferramenta de eleição na gestão da relação com o cliente.

Na área da distribuição prosseguiu o processo de certificação do serviço, abrangendo presentemente 111 dos mais importantes centros de distribuição postal, que correspondem a cerca de dois terços da actividade total dessa função. Além do alargamento do universo de CDP abrangidos, este ano fez-se a expansão do projecto às estações de correio (onde o sistema foi montado de raiz) e integrou-se no mesmo, pela primeira vez, as Regiões Autónomas dos Açores e Madeira. O âmbito da certificação de serviços no atendimento cobre presentemente 135 estações de correio, o que corresponde a cerca de um quarto da actividade desta área.

À semelhança dos carteiros distribuidores, o processo de certificação permite aos atendedores uniformizar procedimentos, habilitando-os a desempenhar as suas funções de acordo com normativos e orientações claras. Este projecto tem como objectivo garantir a consistência e qualidade dos serviços prestados, otimizar os

processos na distribuição, valorizar os trabalhadores e sua participação e melhorar a satisfação dos clientes, reforçando a imagem dos CTT.

Prosseguiu a expansão de sistemas de gestão certificados, de acordo com os referenciais ISO, no núcleo operacional da empresa, incorporando agora também referenciais normativos ambientais. Encontra-se em fase final o processo de implementação de sistemas de gestão integrados de qualidade e ambiente nas duas das maiores unidades produtivas dos CTT, o centro operacional de correio do sul (Cabo Ruivo, Lisboa) e o do Norte (Devesas, Vila Nova de Gaia). No universo das associadas, a Mailtec TI viu renovada a certificação pela ISO 9001:2000, a EAD manteve a certificação de acordo com a ISO 14001:2004, enquanto a CTT Expresso está a concluir a sua certificação à luz dos referenciais de qualidade, ambiente e higiene & segurança.

Certificação ambiental dos centros operacionais de correio

Parece que foi há pouco tempo mas, em boa verdade, já passou mais de um ano desde que informaram os colaboradores que se tinha iniciado o processo de implementação do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente (SGI-QA), que culminará com a certificação do nosso centro em 2009. Desde então, o SGI-QA tornou-se uma referência obrigatória nas reuniões de equipa e tivemos a oportunidade de participar em três acções de formação distintas. Na mais recente,... foi importante conhecer os indicadores de monitorização e os respectivos objectivos a atingir (ex: redução do consumo de água no complexo; aumento da taxa de mecanização), para podermos contribuir activamente para a prossecução dos mesmos. ...

João Matos, Animador de Equipa de Máquina

No âmbito dos compromissos para protecção do ambiente e da saúde, estão a ser desenvolvidas acções de formação no sentido de sensibilizar todos os colaboradores dos transportes para boas práticas ambientais. Na primeira formação que nos foi dada, foram sugeridos novos métodos de trabalho que estamos a implementar, para ajudar a minimizar e prevenir os impactes ambientais: a circulação no COC-N em velocidade reduzida, paragem do motor da viatura quando imobilizada e redução de ruídos. ...

Duarte Sousa, Chefe de Turno

... Este processo possibilita otimizar e certificar procedimentos, melhorar as condições ambientais, melhorar o desempenho das equipas de trabalho, contribuir para aumentar a confiança dos clientes internos e/ou externos, actuais e potenciais. A área de transportes do COC-S está constantemente a ser auditada relativamente aos tempos de resposta dada às solicitações de novos serviços de transporte, de forma a ir ao encontro das necessidades e expectativas dos nossos clientes ... A renovação da frota ... contribui para uma melhoria das condições ambientais, de segurança e conforto dos nossos condutores, ... [caso] das novas viaturas que foram postas em circulação este ano no COC-S: 8 Renault Premium de 45m3 e 7 DAF de 23 m3 ...

Hernâni Silva, Organização e Controlo de Transportes

Quanto aos canais de contacto, o nível de qualidade oferecida aos clientes e consequentes níveis de satisfação são também alvo de monitorias contínuas, sendo os resultados atingidos em 2008 extremamente satisfatórios. No canal

telefónico, as respostas de 70 mil inquiridos pontuam o serviço em 8,3 (escala 1-9), enquanto que na loja virtual a apreciação de 95% dos mais de mil clientes inquiridos relativamente ao serviço prestado é boa ou muito boa.

Grandes Clientes: abordagem personalizada

Anualmente são realizados estudos de mercado de modo 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 2008, foram realizadas 20 entrevistas individuais aprofundadas, junto dos clientes com maior peso em volume de facturação, sendo 16 pertencentes às carteiras dos clientes estratégicos e 4 entrevistas a Grandes Clientes. Complementou-se o estudo de mercado com 80 entrevistas telefónicas junto dos clientes com menor volume de facturação. A metodologia foi alterada face aos anos anteriores, passando de entrevistas via *web* para entrevistas pessoais e telefónicas.

Objectivo 2009

Alargamento da certificação a mais 181 estações de correio
Alargamento da certificação da distribuição a mais 123 CDP
Obtenção da certificação dos COC-N e COC-S
Certificação do serviço mailmanager
Certificação IPC das estações de Permuta de Lisboa e Porto

Reclamações GRI PR5

Os CTT têm vindo a criar as condições necessárias para oferecer um serviço de apoio especializado com qualidade aos seus clientes. As reclamações continuam a ser alvo de análise na empresa para detecção e correcção de anomalias que ocorrem em diversos pontos do ciclo de fornecimento, funcionando também como um barómetro da satisfação dos clientes.

Assim, no decorrer do ano transacto foram tomadas medidas nesta área tendentes à melhoria das expectativas e satisfação dos clientes, nomeadamente:

- Implementação de novo sistema informático - SIAC- que, estabelecendo a interligação com outros serviços (EC e CDP) e outras aplicações da empresa (SAP, *track&trace*, contas internacionais), permite a optimização de procedimentos e maior rapidez e controlo no tratamento dos processos;
- Redesenho de procedimentos internos a nível da cadeia de tratamento das reclamações e pedidos de informação, no intuito de reduzir o tempo médio de resposta (um dos principais factores de insatisfação dos clientes) e permitir a rentabilização dos recursos humanos.

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 mais 13,6% de clientes recorrido a este meio em 2008.

No entanto, e tal como anteriormente, os clientes continuam a ter acesso aos formulários e aos meios tradicionais de apresentação de reclamações, que podem ser depositados em qualquer estação de correio, transmitidos em tempo real através do sistema NAVE (plataforma informática de operações de balcão) e/ou endereçados ao serviço de apoio a clientes, via correio, fax ou Mail. Podem ainda recorrer a uma instância complementar de mediação, o Provedor do Cliente dos CTT.

A análise realizada tem por base a quantidade global de pedidos de informação e reclamações, conforme a tabela seguinte:

Tabela 6- Volume de entrada de reclamações/pedidos de informação e indemnizações

Número	2007	2008	% 08/07
Reclamação e pedidos de informação entrados	67 485	67 966	0,7%
Reclamações e pedidos de informação resolvidos	72 233	69 079	-4,4%
Indemnizações (número de Objectos)	7 365	8 644	17,4%
Indemnizações (euros)	304 166	336 235	10,5%

O volume de reclamações e pedidos de informação recebidos aumentou ligeiramente 0,7% em relação ao ano transacto. A quantidade de objectos postais indemnizados registou um acréscimo de 17,4% tendo o montante total pago crescido cerca de 10,5% em relação a 2007. O prazo médio de resposta aos clientes, em 2008 foi de 25,5 dias, tendo oscilado entre 14 e os 17 dias para o total dos pedidos de informação e reclamações do serviço nacional e entre os 34 e os 44 dias para o serviço internacional, ao longo de 2008. Note-se que neste último caso, os prazos dependem da celeridade de resposta dos operadores homólogos internacionais.

Os motivos das reclamações centram-se especialmente na localização de objectos postais e na ocorrência de pontuais deficiências detectadas no acto de entrega.

2.4 Entidades reguladoras e fiscalizadoras

GRI PR3

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 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 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. Foi concluída a auditoria aos resultados do sistema de contabilidade analítica referentes aos exercícios de 2005 e 2006 e emitida a respectiva declaração de que os resultados foram produzidos de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis;
- 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. Neste âmbito foram

publicadas as conclusões da acção de controlo relativa ao ano de 2005, bem como os resultados das auditorias referentes aos anos de 2006 e 2007, os quais indicam a conformidade dos indicadores de qualidade de serviço apurados pelos CTT.

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 Estado faz recomendações à empresa **GRI 4.4** através da assembleia geral, de deliberações sociais unânimes por escrito, por via legislativa, por instruções directas ao Conselho de Administração e pela celebração de outros instrumentos jurídicos que determinem a acção da empresa, no geral, ou em particular. Assim, esta 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 macro-

económicas 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 **GRI 2.7**

Os CTT são uma empresa que presta um serviço eminentemente social e possuiem 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 (remitentes ou destinatários de correspondências). Com mais de 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 2008, a rede de atendimento dos CTT era composta por 2 873 estabelecimentos postais (mais 20 que no final de 2007), englobando 908 estações de correio (incluindo 12 estações móveis) e 1 965 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 3 226 postos onde se podem adquirir selos.

Ainda a nível de pontos de acesso, no final de 2008 estavam disponíveis 17 449 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 ilhas, nos lugares mais recônditos, sem excepções e ao mesmo preço.

Esta realidade gera conflitos 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 **GRI SO 1**, 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 6 300 percursos de carteiros distribuidores que servem 4 milhões de domicílios

em todo o território nacional. Dois terços destes percursos são realizados com viaturas ou motocicletas, 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, 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 ² por estabelecimento postal		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Média UE	4.542	4.551	n.d.	40	40	n.d.
Portugal	3.718	3.737	3.696	32	32	32

Fonte: UPU

Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos

Figura 8– Rede de Estações de Correio

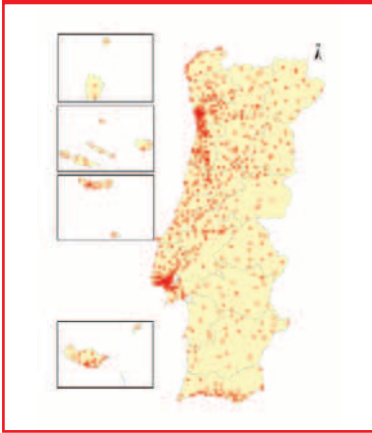
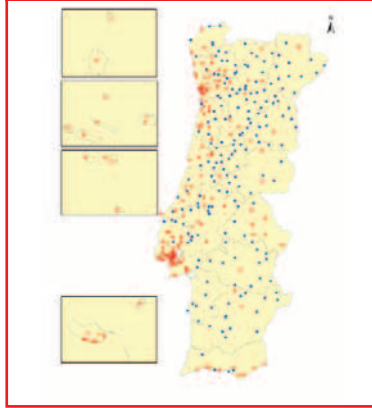


Figura 9 - Rede de Centros de Distribuição Postal



No domínio da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física, a empresa continua a fazer obras de modernização, tendo construído mais 71 rampas de acesso em estações de correio **GRI EC8**, no valor de 182,6 mil euros.

Comunidades

A edição 2007/08 do programa “Onde te leva a Imaginação?”, realizado em parceria com o Plano Nacional de Leitura, concluiu-se com o envolvimento de 22 580 alunos de 561 escolas e uma participação traduzida em 22 584 trabalhos correspondentes a três actividades propostas: “Onde te leva o selo?”, “Onde te leva a Estação de Correios?” e “Onde te leva a leitura?”.

Cerca de 4 mil beneficiários em 2008

Neste ano os CTT desenvolveram projectos inteiramente dedicados à comunidade. São exemplo disso o projecto de luta contra a pobreza e a exclusão social, para o qual disponibilizam todos os seus balcões de atendimento no Continente e Ilhas, desde o dia 2 de Dezembro de 2008 até ao dia 31 de Agosto de 2009, para receber donativos para cerca de 50 instituições que apoiam pessoas carenciadas. 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. Até ao final de 2008 tinham beneficiado do projecto 3 700 pessoas de 1600 famílias.



Projecto de luta contra a pobreza e a exclusão social **GRI SO 1**

Tendo certamente em conta que os CTT são a empresa portuguesa com a mais ampla rede de contacto a nível nacional, o Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações desafiou a empresa para implementar um projecto de combate à pobreza de grande envergadura.

Deste modo, os CTT decidiram generosamente colocar a sua rede de aceitação, tratamento, transporte e distribuição, à disposição da população mais carenciada. O arranque da cam-



panha contou com um posto de atendimento específico que esteve aberto durante 40 dias, incluindo fins de semana e feriados, no centro de Lisboa, na Praça dos Restauradores.

A esta iniciativa dos CTT, que permite fazer a ponte entre quem está disposto a ajudar e quem no terreno sofre de dificuldades de toda a ordem, associaram-se mais de 50 instituições de solidariedade social, com presença a nível nacional e local. A escolha das zonas geográficas de intervenção, recaiu intencionalmente nas áreas urbanas e rurais mais afectadas pela problemática da exclusão social.



Nas próximas fases do projecto, a ocorrer em 2009, várias instituições de âmbito local que solicitaram a sua adesão ao projecto vão igualmente beneficiar de iniciativas locais de recolha de donativos que podem ser entregues nas estações de correio da região.

Os CTT decidiram ainda organizar gratuitamente acções de formação especializada de combate à infoexclusão, para desempregados de longa duração.

A primeira acção decorreu em Évora, com 8 desempregados que receberam formação em microinformática.

Outras acções realizar-se-ão por todo o país, com o apoio dos Centros de Emprego e em parceria com a Fundação INATEL. Os CTT decidiram também abrir o seu Centro de Novas Oportunidades a 150 cidadãos desempregados para que possam certificar as suas competências e obter a equivalência de habilitações escolares ao 9º e/ou ao 12º anos.

Desde 1 de Dezembro os CTT têm um NIB solidário para recepção de donativos dos trabalhadores e aposentados do Grupo. Os donativos angariados serão entregues a instituições aderentes ao projecto de luta contra a pobreza e exclusão social.

Voluntariado

Também o voluntariado empresarial ganhou força no último ano. O projecto de luta contra a pobreza envolveu, na primeira fase, 152 voluntários que fizeram 498 horas.

Voluntários CTT participaram também noutras acções constantes do plano anual de voluntariado da empresa:

- Acompanhamento de 19 cegos da ACAPO num Passeio Diferente (travessia da Ponte Vasco da Gama) no

âmbito da 9ª meia maratona de Lisboa e Portugal;

- 20 pessoas idosas e carenciadas da freguesia de S. José (Lisboa) foram convidadas e acompanhadas ao Teatro Maria Matos;
- 27 crianças refugiadas, 10 idosos e 15 crianças deficientes foram acompanhadas aos Circos de Natal de Lisboa e do Porto;
- A campanha de recolha de roupa interna “Somar Para Dividir” voltou a angariar 10 toneladas de roupa que foram entregues a 24 instituições de solidariedade social do Continente, Açores e Madeira.

Actualmente os CTT possuem uma bolsa de 245 voluntários que em 2008 fez 850 horas, metade deste tempo em regime de voluntariado pessoal. Em 2008, foram aprovadas 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.

No que respeita a donativos a empresa elegeu cerca de meia centena de projectos no montante aproximado de 1,2M de euros (inclui apoio ao Centro de Desporto, Cultura e Recreio do Pessoal dos Correios) para o desen-

volvimento de acções de solidariedade social e de apoio a grupos carenciados ou de risco. A política de patrocínios contempla três categorias de solicitações, as de natureza comercial, as institucionais e as de responsabilidade social e tem dado prioridade a projectos associados à promoção da cultura, da língua, do património, da saúde, do ensino e investigação, património, da identidade nacional e da inovação.

Como forma de comunicação/educação da comunidade, os CTT lançaram em 2008 emissões de selos, etiquetas e outras peças, com o objectivo de 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 Ano Internacional do Planeta Terra, do Ano Polar Internacional, o Priôlo – Açores, o Direito da Criança à Educação e o Ano Europeu do Diálogo Intercultural.

Destacam-se as acções mais significativas:

Solidariedade

- Continuidade do protocolo da Pay-Shop (empresa do Grupo) com 10

instituições – número em expansão - aceitando donativos em dinheiro, dedutíveis no IRS, em 3 200 lojas no país, que se convertem em bens necessários para apoiar crianças/ adultos em risco;

- Continuidade do Protocolo com a CAIS no projecto Abrigo;
- Apoio na recolha de donativos da Cruz Vermelha Portuguesa;
- Protocolo de cedência de 2 viaturas à Fundação do Gil;
- Venda do Pirlampo Mágico nas estações de correio, pelo terceiro ano consecutivo, para angariação de fundos – Fenacerci;
- Envio de roupa para S. Tomé e Príncipe.

Integração social

- A Comunidade Vida e Paz, o Gabinete de Apoio Social da Câmara Municipal Amadora, a Ajuda de Mãe, o refúgio Aboim Ascensão usufruíram de donativos ou de portes de correio;
- Donativos em dinheiro ou espécie: Hospital Fernando Fonseca, Associação das Colectividades do Conselho de Lisboa para os III Jogos de Integração e inclusão social, União Humanitária dos Doentes com Cancro;
- Lançamento de dois produtos/acções - Brochura Filatélica e “Um Pixel pela UNICEF” - para angariação de fundos para um programa da UNICEF cujo

objectivo é a reabilitação de escolas em Moçambique.

Saúde e cidadania

- Oferta de portes à Abraço;
- Patrocínio da Revista Visão Braille e Associação dos Surdos da Guarda;
- Donativo à Abraço – venda do livro “O Bicho da SIDA” que incluía um Bilhete-postal (BP) com o selo **meuselo**, permitindo o envio do BP para a Abraço. Por cada BP recebido pela Abraço, os CTT doaram a esta instituição € 0,10;
- Também o selo da Abraço esteve na galeria de imagens **meuselo**. Por cada folha de selos da Abraço vendida através do site, os CTT doaram 2 euros.

Mecenato desportivo

- Patrocínio do Bike Tour Lisboa e Porto (organizada pelo Instituto da Droga e Toxicoddependência e Sportis);
- 8ª Maratona de Portugal de Deficientes Motores;
- Apoio à atleta Sara Duarte, em equipa adaptada;
- Corrida Mulher 5 km – A mulher e a Vida (cancro da mama);
- Campeonato do Mundo de Ciclismo para deficientes.

Mecenato cultural

- Patrocínio do site “Ciberdúvidas”
- Patrocínio do “Grande Prémio de

Poesia” da Associação Portuguesa de Escritores;

- Patrocínio do 2º Congresso de Empreendedorismo Social;
- Patrocínio da 3ª edição da Semana de Responsabilidade Social da Associação Portuguesa de Ética Empresarial;
- Patrocínio do 3º Fórum de Responsabilidade Social da Associação Industrial Portuguesa;
- Financiamento de bolsas de estudo para o Colégio S. Tomás;
- Patrocínio do Prémio de Melhor Aluno Finalista da Universidade de Aveiro.

Mecenato ambiental e biodiversidade

- Patrocínio do Estudo “Índice ACGE –

Alterações Climáticas e a Gestão de Empresas”, de 2007 ;

- Contributo para a protecção do gado Asinino – Burro de Miranda e 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.

Ajuda ao desenvolvimento

- Organização e monitoria de acções de formação sobre qualidade, recursos humanos, gestão, responsabilidade social e outros, a quadros de 11 operadores postais de PALOPs **GRI 50 1** e da América Latina **GRI 4.12**;

Objectivo 2009

Possibilidade de acesso de 150 desempregados de longa duração ao CNO dos CTT (Lisboa)

20 acções de formação gratuitas para desempregados, em todo o país

Operacionalização do modelo de patrocínios contratualizados

Realização de pelo menos 4 acções de voluntariado

2.6 Trabalhadores

Os desafios que se colocam aos CTT, em particular no que concerne à melhoria da competitividade e da produtividade, reforçaram a opção estratégica, iniciada em anos anteriores, de valorização, optimização, reconhecimento e fomento da motivação do seu capital humano.

2.6.1 Caracterização GRI LA1, GRI LA2 dos activos humanos (empresa-mãe)

Durante 2008, o efectivo médio continuou a diminuir, não obstante o aumento do volume de admissões (120) face a 2007 (18), em virtude das 323 saídas - 233 por aposentação/reforma, 70 por cessação de contrato e 20 por falecimento. Estes valores originaram uma taxa de rotatividade GRI LA2 dos trabalhadores efectivos de 2,7%, com maior incidência nos

trabalhadores masculinos, 1,7%, contra 0,9% nos femininos. Não se disponibilizam valores relativos à taxa de rotatividade por faixa etária, por questões de complexidade de cálculo.

Para fazer face à necessidade de fomentar a mobilidade e a 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 casa-mãe. O número

total de trabalhadores do Grupo manteve-se estável e é presentemente superior a 15 000.

Não obstante uma ligeira melhoria, fruto do volume de admissões e de saídas, a média de idade mantém-se elevada. Contudo, no que concerne a Carteiros, categoria profissional com maior peso relativo nos CTT, esta variável é razoavelmente mais favorável (39,6 anos).

Figura 10 – Distribuição dos trabalhadores CTT (casa-mãe) por tipo de contrato e totais do Grupo em 31 de Dezembro GRI LA2

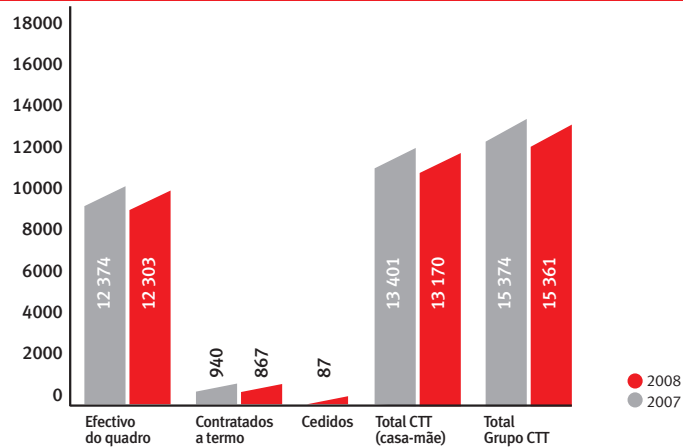


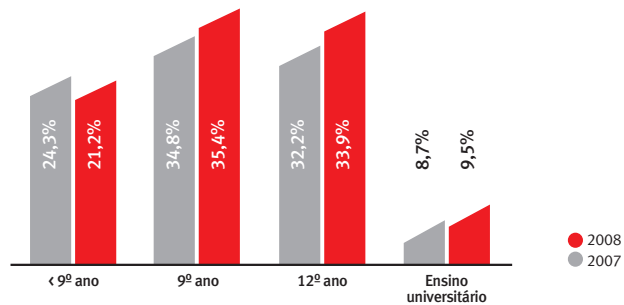
Tabela 8- Distribuição dos trabalhadores por idade e antiguidade (valores médios)

Anos	2007	2008
Idade Média	42,5	42,0
Antiguidade Média	18,4	19,1

Para obter ganhos de competitividade e melhorar o serviço ao cliente, intensificou-se a política de valorização do potencial humano, reforçando-se a exigência do 12.º ano de escolaridade

GRI LA11 mínima. Esta opção estratégica vem contribuindo, a par de outras, para elevar o nível de qualificação do efectivo.

Figura 11- Distribuição dos trabalhadores por nível de escolaridade



A maioria dos trabalhadores, 99,9%, realiza a sua prestação de serviço à empresa em regime de tempo integral sobre todo o território nacional. Não se considerou necessário repartir o número de trabalhadores por região pois estes não têm uma concentração significativamente maior nas grandes cidades uma vez que a empresa presta serviço relevante em todo o território nacional **GRI LA1** (ver glossário).

A taxa global de absentismo **GRI LA7**, que inclui, nomeadamente, a 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 7,7% em 2008. Esta taxa reflecte um crescimento de 0,4%, em relação ao ano transacto, fundamentalmente, por influência do crescimento do motivo greves, dado que foi um ano em que se negociou o Acordo de Empresa (AE), com profundas alterações em termos de flexibilidade e se introduziu o mérito como o principal critério para as evoluções salariais. Deduzida a taxa devida a greve, em 2008, a taxa global diminuiria para 7,1%, valor inferior ao de 2007. As principais causas continuam a ser as de doença, a sinistralidade laboral, a actividade sindical e a maternidade.

Objectivo 2009

Redução do absentismo para 7%

Estudo de avaliação da satisfação dos trabalhadores

2.6.2 Práticas laborais e de recrutamento e selecção

No domínio do desenvolvimento profissional de competências e comportamentos dos trabalhadores deu-se continuidade ao programa *Farol* **GRI LA11** – *Orientar para Desenvolver*, um programa assente numa metodologia de *coaching*, virado para o apoio às chefias operacionais na orientação e desenvolvimento dos trabalhadores. Em 2008, o programa envolveu um total de 133 pessoas, 56 das quais chefias, e cumpriu-se em 286 sessões de acompanhamento e *follow-up*.

Em matéria de recrutamento e de mobilidade, numa lógica de antecipação de necessidades operacionais e de negócio, foi lançada uma campanha de recrutamento de âmbito nacional, cuja população alvo foram os jovens com o 12º ano e com carta de motociclo. Neste processo foram efectuadas cerca de 1 100 provas de selecção.

No ano de 2008, foram efectuados cerca de 3 159 contratos/renovações a termo, que abrangeram 2 631 trabalhadores. A 31 de Dezembro, encontravam-se em situação de activo cerca de 824 trabalhadores contratados a termo.

A empresa continuou a adoptar uma política de integração de estudantes finalistas que pretendem iniciar a sua carreira profissional, em regime de estágio, contribuindo para a taxa de sucesso da empregabilidade destes e simultaneamente para o reforço da articulação entre empresas e o sistema de ensino, em matéria de qualificações e competências. Foram concedidos, em 2008, 11 estágios curriculares e 23 profissionais e atribuídas bolsas de estágio profissional no montante superior a 68 mil euros.

Participou-se no Comité de Diálogo Social **GRI 4.12** para o sector postal da União Europeia, que reúne representantes dos sindicatos e dos operadores postais, cujo programa de

trabalho inclui como temas a evolução do sector postal, a formação e desenvolvimento de competências, a responsabilidade social, e a prevenção de acidentes.

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, durante o exercício de 2008, a fazer parte das principais 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 100 trabalhadores em locais e funções onde a sua actividade pode, mais eficazmente, ser rentabilizada. Com o mesmo objectivo, admitiram-se para o quadro permanente cerca de 120 trabalhadores, que beneficiaram da oportunidade prévia de demonstrar as suas competências através de contratação a termo.

Relativamente aos trabalhadores efectivos, a empresa observa prazos mínimos de aviso prévio **GRI LA5**, previstos no

Código do Trabalho para alterações ou mudanças estruturais orgânicas, a saber: transferências definitivas decorrentes de mudanças totais ou parciais dos estabelecimentos – 30 dias; transferências temporárias – 8 dias. O novo Acordo de Empresa (AE 2008) prevê 45 dias de antecedência para transferências por conveniência de serviço. 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 uma 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 abrangiu todos **GRI LA12** 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.

Os suportes de avaliação foram alterados em 2008, ajustando-os mais adequadamente à natureza das actividades desenvolvidas e ao enquadramento funcional. Para dirigentes e chefias de unidades com “contratos de objectivos” (*performance contract*) foi introduzido um parâmetro quantitativo associado aos resultados alcançados face aos objectivos estabelecidos e um outro qualitativo focalizado nas competências profissionais demonstradas, ponderados para a obtenção da classificação final.

Foram realizadas várias sessões de formação de chefias sobre o sistema de avaliação de desempenho e como conduzir a entrevista de avaliação de desempenho.

Remuneração

No quadro do novo Acordo de Empresa (AE2008) procedeu-se à integração dos trabalhadores nos vários graus de qualificação e bandas salariais de referência, de acordo com a correspondente categoria e nível profissionais. No sistema de progressão salarial foi introduzido o princípio do mérito combinado com o tempo de serviço.

Prosseguiu-se, igualmente, como parte da política de motivação pelo reconhecimento do empenho e contribuição

para os resultados, com a valorização da componente variável da remuneração.

Além das comissões de vendas, foram atribuídos incentivos à produtividade e qualidade operacionais no âmbito do programa “Ganhar a Qualidade” e efectuou-se uma distribuição de resultados aos trabalhadores. No conjunto das duas medidas, mais de 11 800 trabalhadores foram abrangidos e atribuído um montante de cerca de 8 milhões de euros.

O incentivo “Ganhar a Qualidade” totalizou um montante superior a 2,7 milhões de euros abrangendo mais de 6 500 trabalhadores, enquanto os prémios de desempenho e distribuição de resultados totalizaram um total de cerca de 5,3 milhões de euros abrangendo cerca de 10 200 trabalhadores.

Representação dos trabalhadores

Os trabalhadores vêm assegurada a sua comunicação com a gestão **GRI 4.4** através de vários órgãos de representação. A Comissão de Trabalhadores (CT) e as 71 Subcomissões de Trabalhadores 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 necessários para esse efeito.

As estruturas de representação colectiva de trabalhadores (ERCT) **GRI 4.16** exercem as competências que lhes estão conferidas por lei, na defesa e promoção dos interesses socioprofissionais dos seus associados, intervindo, nomeadamente, na celebração e revisão de convenções colectivas **GRI LA4** de trabalho (Acordo de Empresa – AE).

Na sequência de um longo processo de diálogo e negociação com todos os sindicatos, abrangendo a globalidade das matérias relativas à prestação do trabalho, foi outorgado, em 14 de Março de 2008, com nove das associações sindicais, um novo Acordo de Empresa (AE 2008).

O novo AE entrou em vigor a 20/04/2008 e regulamentou de forma

inovadora as condições e o modo de prestação do trabalho, introduzindo o regime de adaptabilidade e maior flexibilidade na mobilidade geográfica e funcional, um sistema de carreiras e de progressão salarial em que se evoluiu de um sistema assente exclusivamente na antiguidade para progressões assentes no mérito aferido pelas avaliações de desempenho e o princípio da representatividade na atribuição de créditos para actividade sindical indexados à maior ou menor representatividade sindical.

Com o objectivo de ultrapassar o impasse negocial com as cinco associações sindicais que não aceitaram o novo AE, o processo negocial prosseguiu, ao longo de 2008, com os procedimentos de conciliação, mediação e arbitragem que se vieram a frustrar sem qualquer resultado, tendo-se operado a caducidade do AE 2006 em 07/11/2008.

Em 31 de Dezembro de 2008, mais de 67,5% da população da empresa-mãe é abrangida pelo AE2008 **GRI LA4**. Para os restantes trabalhadores mantém-se aberta a possibilidade de, a todo o momento, aderirem individualmente ao novo AE. Os restantes

32,5% têm as suas relações de trabalho regidas pelo disposto no Código do Trabalho e respectiva Regulamentação Complementar.

O ano de 2008 caracterizou-se por alguma conflitualidade laboral, traduzida na apresentação de 4 135 processos de reclamações e exposições individuais e na realização de 117 reuniões de trabalhadores (plenários) e 48 greves, com os inevitáveis impactos em termos do normal funcionamento da actividade do negócio, 13 das quais incidiram sobre a totalidade do período normal de trabalho diário e 35 sobre parte do mesmo. De registar ainda a persistência de um pré-aviso de greve à realização de trabalho suplementar nas áreas de distribuição e tratamento com pontuais consequências ao nível da performance de serviço. Esta conflitualidade laboral traduziu-se numa taxa de absentismo de 0,6% por motivo de greve, isto é, 0,5% superior à de 2007.

Os motivos alegados pelas ERCT para recurso às mesmas foram genericamente a contestação à proposta e ao acordo a que se chegou com 9 das 14 associações sindicais, que deu corpo ao AE2008, a vigorar desde Abril de 2008. A empresa promoveu diversas inicia-

tivas de informação e esclarecimento sobre o novo Acordo, designadamente, através do envio duma cópia do texto integral daquele a cada um dos trabalhadores, da criação dum endereço electrónico dedicado à colocação de dúvidas ou perguntas para resposta, bem como de cartas, comunicados e reuniões de diálogo directo com os trabalhadores em vários locais de trabalho.

Formação

O posicionamento da formação na cadeia de valor situa-se no plano estratégico, uma vez que é uma função que 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 os cinco objectivos estratégicos definidos 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 2008. São exemplos a certificação de serviços e a acção de formação “Distribuição em Melhor Forma”.

Intensificou-se a divulgação de publicações científicas e técnicas junto dos utilizadores, através da difusão selectiva de informação, divulgação mensal de uma *newsletter*, exposições, divulgação de artigos de revistas no Portal Corporativo, organização de bibliografias de acordo com os projectos formativos mais estruturantes

dentro da Empresa e realização de exposições temáticas locais.

Promoveu-se a disseminação do conhecimento, nomeadamente através da organização de conferências internas, com recurso a vídeo-conferência. Estas iniciativas contribuem para a tomada de consciência dos trabalhadores GRI LA11 quanto à necessidade de formação ao longo da vida e para o desenvolvimento de hábitos de auto-estudo, fundamentais para a melhoria dos níveis culturais e sociais dos trabalhadores.

Dos 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 defensiva.

Uma preocupação especial foi dedicada à qualidade da formação, através, entre outras, da melhor qualificação

dos formadores, do refinamento dos procedimentos de avaliação de eficácia da formação e da renovação da acreditação como entidade formadora, 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 GRI LA10 às condições de funcionamento dos serviços, desenvolveu-se um Programa de Formação à Distância (*e-learning*) e um Programa de Formação em Local. Na formação em sala, procurou-se também reduzir a distân-

cia e o tempo das deslocações, através da maior descentralização possível das acções.

Síntese da actividade desenvolvida
Realizaram-se 3 529 acções de formação com 27 468 participações e atingiu-se um volume de formação de 187 253 horas no Grupo CTT.

Em relação ao ano anterior, houve um aumento no número de acções (52%), de participações (36%) e de volume de formação (5%). A taxa de esforço subiu de 0,6% para 0,7%. Abrangeram-se 83% dos trabalhadores, mais 17% que no ano anterior.

Tabela 9 – Média de horas de formação por categoria profissional/ano GRI LA10 (casa-mãe)

Categorias Profissionais	Média de horas de Formação
Quadro Superior	51h
Quadro Médio	55h
Distribuidores	5h
Atendedores	4h
Outros	15h

Os programas com maior impacto no desempenho junto dos clientes, no desenvolvimento dos trabalhadores e no futuro da empresa **GRI LA11** foram os seguintes:

Formação de novos quadros licenciados para os estabelecimentos postais, completando-se o programa para dotar a Rede de Serviço ao Cliente de um conjunto de assistentes de atendimento e distribuição. O volume de formação foi de 2 546 horas.

Desenvolvimento das equipas das estações de correio e centros de distribuição postal – através do qual as chefias e os seus colaboradores 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. Com estes objectivos, realizaram-se 87 acções que envolveram 1 043 participações, num total de 19 086 horas.

Reforço de competências comportamentais para chefias e quadros **GRI LA11** (assertividade e gestão de conflitos, condução de reuniões, liderança e gestão de equipas, orga-

nização do trabalho e gestão do tempo, técnicas de apresentação e *teamwork*). Nas 77 acções, houve 1 016 participações e um volume de 14 469 horas.

Gestão da Qualidade e Certificação (Normas ISO9001 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 sua actividade (certificação). Esta formação envolveu toda a cadeia hierárquica e todos os trabalhadores dos estabelecimentos abrangidos, num total de 536 acções frequentadas por 5 672 trabalhadores, perfazendo 20 799,5 horas.

Projecto “Distribuição em melhor forma” que visou focar as equipas nos desafios da liberalização e que abrangiu mais de 400 carteiros de 29 centros de distribuição postal.

Arranque do projecto **“Para as operações em grande forma”**, dirigido aos mais de mil trabalhadores dos centros de operações, que visa antecipar as mudanças decorrentes da liberalização,

através do comprometimento das equipas, em torno de um conjunto de valores e de boas práticas.

Ciclo de seminários temáticos - projecto de intervenção formativa, para jovens quadros, sobre questões transversais ao Grupo, com o objectivo de dinamizar a partilha de ideias.

Conhecimento da empresa - programa dirigido a quadros técnicos e chefias das áreas de *staff*, destinado a aprofundar os conhecimentos sobre o Grupo CTT, nos domínios estratégico e operacional (ciclo operativo do correio e empresas do Grupo CTT). Envolveram 197 quadros superiores.

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 cumpriu ainda os objectivos de favorecer a literacia informática dos utilizadores das áreas operacionais e de melhorar o desempenho dos técnicos das áreas de *staff*. Atingiram-se 2 423 participações num total de 22 210 horas.

Projecto para a melhoria do apoio ao cliente - teve como objectivo gerar um compromisso com a excelência que capacite para os desafios da liberalização total do mercado postal. Representou 557 horas de volume de formação e abrangeu 58 participantes.

Cooperação internacional, através do Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos, do Programa de formação no âmbito do Projecto SIGLO DE ANGOLA (automatização da rede de estações de correio) e do Programa de Organização da Actividade Postal para países membros da União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP). Em 11 acções de formação, registaram-se 68 participações entre quadros PALOP, UPAEP e CTT, num processo de partilha de conhecimento e enriquecimento mútuo.

Segurança e higiene no Trabalho, programa que abrangeu todos os sectores dos CTT, quer nos domínios de prevenção e segurança, emergência, ergonomia e primeiros socorros, sinistralidade laboral, formação dos Responsáveis de Protecção e Incêndios (RPI) e Segurança para Trabalhadores, quer através da intervenção em áreas técnicas (condução defensiva, movimentação manual de cargas,

movimentação de tractores e empilhadoras). Realizaram-se 147 acções de formação com 1 983 participações e 11 073,5 horas.

Participação no *Global Management Challenge*, envolvendo 180 participantes, organizados em 17 equipas, uma das quais conquistou o 4.º lugar na final nacional.

Formação à Distância – procedeu-se à customização aos CTT da plataforma *Formare*, contratualizada à PTInovação, e concretizou-se a formação de tutores e a produção e difusão do curso piloto.

Em 2008, o principal objectivo do **Centro Novas Oportunidades (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 durante os anos de 2007 (ano em que foi iniciada, a nível nacional, a implementação do referencial de competências-chave para o secundário) e 2008: cerca de 200 inscrições no 3º ciclo do básico (9º ano) e de 1 800 inscrições no secundário (12º ano).

O CNO, inteiramente auto-financiado, constitui mais um recurso colocado pela Empresa 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. Considerando o número de trabalhadores certificados, e quem está com processo em curso, em diagnóstico e encaminhamento, em



processo de reconhecimento e validação ou transferidos para outros CNO e encaminhados para outras ofertas formativas, o CNO dos CTT deu resposta a cerca de 90% da procura ao nível do 3º ciclo do básico (9º ano) e de 80% ao nível do secundário (12º ano).

Desde a criação do CNO, em finais de 2004, o número de inscrições no processo de reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC) ultrapassou 2 350, o que equivale a cerca de 15% do efectivo total actual do Grupo CTT.

Em 2008, obtiveram a certificação 140 trabalhadores, 95 ao nível do 3º ciclo do ensino básico e 45 ao nível do ensino secundário. Para além destes, iniciaram processos de diagnóstico e encaminhamento ou de reconhecimento e validação de competências 1 098 trabalhadores, 22 ao nível do 9º ano e 1 076 ao nível do 12º ano.

Até ao final de 2008, foram certificados nas 15 localidades em que o CNO operou, um total de 458 trabalhadores, 413 no 3º ciclo do ensino básico (9º ano) e 45 no secundário (12º ano).

Objectivo 2009

Aumento do volume de formação em 10%

Aumento da validação de competências em cerca de 80% (250 validações)

Carreira

No âmbito do AE2008 foram estabelecidas a missão e conteúdo funcional para as categorias profissionais nele instituídas. Todos os trabalhadores abrangidos pelo AE2008 foram integrados naquelas categorias profissionais com base na anterior classificação em termos de grupo e nível profissional.

No quadro dos processos organizacionais de certificação de qualidade foram elaborados os relevantes perfis profissionais e de competências.

Atração e retenção

Os CTT têm procurado conduzir a sua actuação no sentido de dispor das pessoas com as competências adequadas e devidamente motivadas. A satisfação no trabalho é uma condição indissociável do aumento da produtividade e garante da 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 colaboradores.

Neste alinhamento, durante 2008, a empresa lançou um questionário para avaliação da motivação e satisfação

profissional dos quadros mais jovens do grupo CTT. Incidiu numa população de 260 Quadros Superiores do Grupo CTT, mais recentemente admitidos, com o objectivo de medir, avaliar e identificar os factores de satisfação e motivação para trabalhar no Grupo de empresas do universo CTT.

Regalias sociais

O Instituto de Obras Sociais (IOS) teve a sua génese em 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.

Os benefícios encontram-se descritos no Regulamento de Obras Sociais,

acordado com as estruturas de representação colectiva de trabalhadores, em vigor desde Janeiro de 1997. Estes incluem: a 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. Comparticipa, até aos montantes previstos nas tabelas convencionadas, nas despesas de saúde realizadas fora da rede convencionada e nos tratamentos termais, próteses dentárias ou outras ligadas à saúde e bem-estar dos beneficiários. Os beneficiários portadores de doença renal crónica, pelos encargos que a mesma origina, têm participação a 100% em todos os serviços dela decorrente. Os trabalhadores das empresas do Grupo usufruem, quase todos, de um seguro de saúde (Multicare ou outro) que permite a cobertura de todos os membros do agregado familiar.

Todos os benefícios referidos são assegurados à totalidade dos trabalhadores **GRI LA3**, quer em regime de tempo inteiro, temporário ou a tempo parcial.

Tendo como objectivo a promoção da saúde a Administração dos CTT decidiu adoptar, em finais de 2007, um vasto programa de acções de medicina preventiva e de diagnóstico precoce de doenças graves **GRI LA8** dirigido aos seus trabalhadores. Assim, a partir de Janeiro de 2008:

- os exames de medicina no trabalho, a realizar pelos trabalhadores com idade igual ou superior a 40 anos, passaram a incluir a análise do Colesterol Total, HDL, LDL e Triglicéridos;
- os exames de medicina no trabalho, a realizar pelos trabalhadores do sexo masculino com idade igual ou superior a 45 anos, passaram a incluir a análise ao PSA-Total Ag. Específico da Próstata;
- está em execução o programa de informação e diagnóstico do cancro da mama “**Faz parte do nosso mundo promover a saúde e prevenir a doença**”, dirigido a todas as trabalhadoras com idade entre os 45 e os 64 anos.

Foram convidadas a aderir ao programa 1 904 trabalhadoras no activo. Responderam afirmativamente 591 trabalhadoras. Destas, 227 já realizaram o primeiro exame de despiste, tendo sido detectado um caso com resultado suspeito. As que não reali-

zaram o primeiro exame, já o marcaram para 2009, ou aguardam a conclusão do período (2 anos) aconselhável para a sua repetição.

Em 2008, o número total de actos de serviços de saúde **GRI EC 3** foi superior a 1,8 milhões, repartindo-se por 10 106 prestadores das diversas especialidades. Em relação a 2007, registou-se um decréscimo de 11% em termos globais, com base na redução do número de consultas, cirurgias e análises.

Crédito para beneficiários

No acto da utilização dos serviços de saúde, na rede convencionada, os beneficiários não realizam quaisquer pagamentos. Os valores não comparticipados (da responsabilidade dos beneficiários) são pagos mensalmente aos CTT. Este valor mensal nunca é superior ao correspondente a 5% do vencimento base mais diuturnidades ou pensão, dando prioridade à amortização da dívida de serviços de saúde, face à dívida em medicamentos a crédito.

Saúde e Bem-estar

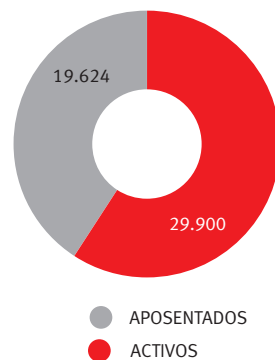
Em 1997, entrou em vigor o actual Regulamento de Obras Sociais que permitiu a inscrição dos trabalhadores subscritores da Segurança Social e familiares. Os titulares subscritores da

CGA e filhos ou equiparados com direito ao subsídio de abono de família, integram os “**Beneficiários CGA**”

Os titulares subscritores da Segurança Social e familiares, bem como, os familiares dos titulares subscritores da CGA (cônjuges, ascendentes e filhos sem direito ao subsídio de abono de família) integram os “**Beneficiários SNS**”.

Nos últimos dez anos, (1998-2008) registaram-se menos 4 961 (-9,11%) beneficiários, correspondendo a uma taxa de redução média anual de -0,91%, sendo 49 524 o total de beneficiários em 31 de Dezembro de 2008.

Figura 12 – Beneficiários do Plano de Saúde (49 524)



Os beneficiários contribuem para o Plano de Saúde através do pagamento de uma quota mensal que não registou qualquer alteração em 2008. Assim:

Os beneficiários titulares

- 1,5% do vencimento base mais diuturnidades ou pensão.

Os familiares aderentes

- 1,5% ou 2%, dependendo do vencimento base mais diuturnidades ou pensão.

Em certas condições, quer os beneficiários titulares quer os familiares aderentes estão isentos do pagamento da quota.

A acessibilidade dos beneficiários aos serviços de saúde é garantida por uma

rede convencionada de prestadores (médicos, enfermeiros, laboratórios, hospitais, clínicas privadas) e pela comparticipação nos encargos de saúde, produtos de saúde e bem-estar e comparticipação medicamentosa, em complementaridade com o Serviço Nacional de Saúde (SNS) e Serviços Regionais de Saúde (SRS).

Apesar do pagamento à rede convencionada ser da responsabilidade do Plano de Saúde do IOS (via entidade gestora), o encargo é repartido, essencialmente, de acordo com a natureza dos serviços (rubrica) e do regime dos beneficiários, como mostra o quadro seguinte:

Tabela 10 – Comparticipações dos serviços de saúde

Rubrica	CGA*	SNS***
Assistência Ambulatória	80%	80%
Serviços Hospitalares Privados	90%	90%
Comparticipação Medicamentosa**	Comparticipação = PVP - SNS - beneficiário	60% do valor pago pelo beneficiário

* CGA - Titulares Subscritores da Caixa Geral de Aposentações e filhos com direito a subsídio de abono de família.

** - Para os CGA o encargo com medicamentos é no máximo 25% do PVP.

*** SNS - Titulares Subscritores da Segurança Social, filhos e familiares não enquadrados nos CGA.

Acção Social

Neste âmbito e decorrente da política de responsabilidade social seguida pela empresa, em particular na óptica de implementação de práticas sociais, com base na caracterização da população beneficiária do IOS, em particular da que, com frequência, recorre ao Serviço Social, foi dada continuidade às práticas e metodologias desenvolvidas na implementação dessa política,

intervindo ao nível do apoio psicossocial e prestação de serviços, em particular a beneficiários idosos, crianças e jovens, em situações de vulnerabilidade, pontuais, ou de razão estrutural.

A política de acção social foi concretizada através de apoios personalizados aos beneficiários do IOS – trabalhadores, no activo, aposentados e respectiva família.

Tabela 11 – Áreas de intervenção do IOS

Área de Intervenção	Casos em Seguimento			Entrevistas	Contactos Telefónicos	Visitas Domiciliárias / Instituições	Atendimentos p/ consultores (médicos)	Total
	Novos	Anos Anteriores	Total					
Idosos	152	340	492	243	2.761	12	0	3.508
Acção Social	35	71	106	104	703	2	0	915
Saúde Mental Adultos	6	103	109	139	653	2	1	904
Saúde Mental Infantil	8	112	120	81	464	0	59	724
Comportamentos:								
Toxicodependência	3	15	18	42	270	0	50	380
Alcoologia	4	29	33	44	180	42	9	308
PRA (Prog. Red. Absentismo)	125	101	226	104	577	0	0	907
Outra	47	122	169	117	371	2	0	659
Total	380	893	1.273	874	5.979	60	119	8.305

Foram efectuadas 60 visitas, por assistentes sociais a beneficiários institucionalizados ou no domicílio, por ausência de suporte familiar. Foi também garantido o pagamento do tele-alarme a 29 idosos, sistema de tele-assistência, prestada pela Cruz Vermelha Portuguesa e considerada uma boa resposta para minorar o isolamento do idoso, enquanto gerador de estabilidade e segurança. Estes aparelhos, quando accionados, permitem uma ajuda rápida em situações de emergência.

Assume, também, particular atenção o acompanhamento prestado a crianças e jovens, com doenças crónicas ou portadoras de deficiência grave. A este nível é prestado apoio económico em particular na atribuição e pagamento dos subsídios complementares das prestações familiares e na aquisição de ajudas técnicas complementares, de forma a propiciarem a inclusão escolar e social.

A actividade desenvolvida traduziu-se em 8 305 incidências, decorrentes do acompanhamento prestado a 1 273 casos. Foram registados 380 novos casos, sendo que os restantes 893, são de acompanhamento recorrentes de anos anteriores. A área de idosos é a que apresenta maior peso (39%), 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 e/ou internamentos em instituições de saúde e psiquiatria.

Com o objectivo de potenciar os recursos existentes, garantir a sustentabilidade e desenvolver novas formas de promoção de qualidade de vida que não se esgotam no apoio económico, procurou-se estabelecer parcerias com entidades diversas (IPSS, ARS, Misericórdias).

Os apoios económicos no total de 62 940,68 € foram essencialmente dirigidos para pagamento de lares, prestação de apoio domiciliário, de equipamento de tele-alarme, complemento de pensões degradadas, ensino especial e aquisição de equipamentos

técnicos complementares, nos casos de portadores de alguma deficiência. Em 2008 foi iniciado o acompanhamento psicológico e médico, no caso de trabalhadores vítimas de assaltos, com violência, no local de trabalho.

Foi ainda dada continuidade à colaboração no programa de redução do absentismo desenvolvido pela empresa. A intervenção das assistentes sociais focalizou-se na realização de entrevistas para identificar e actuar a nível das causas e motivações do absentismo.

Medicina no trabalho

Os CTT disponibilizam serviços de medicina do trabalho **GRILA3** a todos os seus trabalhadores, qualquer que seja o vínculo laboral. A prestação de serviços é feita nos termos da legislação em vigor e assenta na promoção e equilíbrio entre os factores de capacidade física, psicológica e psicossocial dos trabalhadores e o meio em que se desenvolvem as actividades.

As rotinas médicas ajustam-se às condições de trabalho, idade dos trabalhadores e dividem-se entre periódicas e ocasionais.

- Periódicas
 - de dois em dois anos, para trabalhadores com idade inferior a 50 anos;
 - todos os anos, para trabalhadores com 50 anos ou mais;
 - todos os anos, para trabalhadores expostos a riscos;
 - exames a trabalhadores, por alteração patológica susceptível de ser agravada pelo trabalho.
- Ocasionais
 - sempre que sejam identificadas situações que carecem de avaliação.

Em 2008 foram efectuados 9.117 exames médicos envolvendo um custo de 1,04 milhões de euros.

Apoio a organizações de trabalhadores

Os CTT apoiam também organizações de trabalhadores do Grupo 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

Neste ano ocorreram 885 acidentes **GRI LA 7** de trabalho (valor da casa-mãe - as empresas do Grupo registaram 193 acidentes e 462 dias perdidos), correspondendo a um aumento de 4% em relação a 2007, sendo as tipologias mais frequentes os acidentes de viação com veículos de duas rodas (44%), seguidas de quedas e de movimentos em falso, resultantes de esforços resultantes de manipulação de cargas e de movimentos repetitivos.

Relativamente à ocorrência de acidentes/lesões¹ (647) com incapacidade temporária absoluta que reflecte uma taxa normalizada de incidência de lesões de 6 (standard GRI – correspondente a 100 trabalhadores equivalentes a tempo inteiro), mais 0,4 que em 2007, e um conseqüente aumento de 7% (1 609 dias) no número total de dias perdidos de ausência por acidente (24 765 versus 23 543 em 2007), dos quais 17 035 são dias de trabalho, o que corresponde a uma taxa de dias perdidos de 225 (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 **GRI LA 7**. Do mesmo modo, verifica-se que a média de dias de ausência por acidente revela um aumento de um dia em relação a 2007 (38,28 contra 37,19), justificado pelo aumento do rácio entre o total de dias perdidos por acidente e o total de acidentes que originaram ausência ao trabalho igual ou superior a um dia.

A empresa tem investido fortemente na análise e prevenção dos acidentes de trabalho, no sentido de facilitar o direccionamento de acções correctivas, uma prioridade da gestão que decorre do peso deste indicador, pois repre-

senta mais de 10% **GRI LA 7** do absentismo global.

Registaram-se em 2008 o mesmo número de acidentes mortais que no ano anterior (2 óbitos), ambos resultantes de acidentes de viação, um com veículo próprio de 2 rodas, que foi atingido por um objecto que caiu de um camião, o outro com viatura

que embateu contra um camião de transporte de areia.

Foram qualificadas pelo Centro Nacional de Prevenção Contra os Riscos Profissionais, 3 doenças ocupacionais do foro músculo-esquelético. Duas ocorreram com trabalhadores do atendimento e uma com um trabalhador do tratamento.

Medidas de prevenção e redução de acidentes **GRI LA 8**

- Publicação de 24 *newsletters* sobre segurança e a prevenção de acidentes de trabalho nas suas mais diversas formas, com especial ênfase na segurança rodoviária.
- Formação em sala a chefias e trabalhadores sobre higiene e segurança no trabalho com especial enfoque nos riscos a que os trabalhadores estão mais expostos nas suas funções e como os prevenir.
- Formação/informação *in loco* nos estabelecimento que registavam a sinistralidade mais elevada em 2007 e 2008, sobre as principais formas de acidente ocorridas e respectivas medidas de prevenção (40 acções).
- Divulgação de material informativo para a correcta utilização de alguns equipamentos de trabalho, nomeadamente os veículos de 2 rodas tipo "scooter" da Piaggio.
- Análise de acidentes de trabalho graves e mortais com vista à identificação de causas e medidas de prevenção a aplicar.
- Preparação de medidas que visam a melhoria das condições de segurança no trabalho, nomeadamente calçado de segurança em algumas funções, vestuário com melhor visibilidade e equipamento de distribuição mais seguro e ergonómico.
- Colocação de equipamento de apoio a manobras (câmara à retaguarda, luz de apoio à atrelagem e espelhos retrovisores com maior ângulo de visão) nos camiões.

1) Nesta contabilização são incluídas todas as lesões com ausências iguais ou superiores a um dia, desde que sejam participadas como acidente.

No âmbito da adesão ao projecto da Carta Europeia de Segurança Rodoviária **GRI 4.12**, realizaram-se 62 acções de formação em segurança rodoviária –

condução defensiva – abrangendo 357 trabalhadores que conduzem regularmente ciclomotores, veículos ligeiros e pesados ao serviço da empresa.

Queremos zero acidentes!

Da dezena de variáveis que integram o *performance contract* das estações de correio e centros de distribuição postal faz parte a respectiva performance de sinistralidade, com uma ponderação de 10% no *score* total.

Mensalmente os resultados, a nível local, em matéria de acidentes, à semelhança dos de outras variáveis-chave de gestão da unidade em causa, são apresentados num painel, afixado em local bem visível e acessível a todos os trabalhadores.

Esta é uma ferramenta poderosa de sensibilização das equipas para a importância da prevenção do risco laboral. Os respectivos resultados fazem parte dos parâmetros da avaliação de desempenho (atribuição de pontos de acordo com a incidência de acidentes ocorridos) e são tidos em consideração na atribuição de prémios aos trabalhadores.

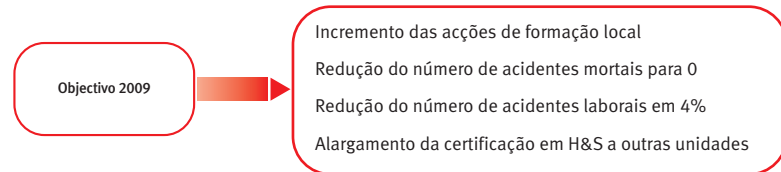
De acordo com o plano de acções estabelecido, a **PT-ACS** efectuou a avaliação das condições de trabalho/riscos em 315 estabelecimentos/locais de trabalho, tendo cumprido na totalidade as visitas previstas. Neste âmbito efectuou-se a revisão do modelo de relatório, com vista a um tratamento mais eficiente das situações identificadas, em prática desde meados de 2008.

Nesta matéria, foram multiplicados contactos e esforços com a **PT-ACS** para a melhoria contínua do serviço prestado nas diversas vertentes contratualizadas, assim como com os clientes internos para a resolução de problemas identificados.

Pela terceira vez consecutiva, fez-se uma consulta aos trabalhadores sobre questões de higiene, segurança e

ergonomia relativas à satisfação sobre a formação e informação na matéria, os riscos de acidentes e as medidas preventivas para a melhoria das condições de trabalho. Obtiveram-se respostas de 10 592 (75%) trabalhadores, correspondentes a 72% dos estabelecimentos/serviços. O balanço

dos resultados permitiu concluir que cerca de 68% dos trabalhadores consideram-se satisfeitos com as condições de trabalho. Um dos aspectos mais apreciados refere-se à divulgação da *newsletter*, sendo a principal necessidade referida, a de mais formação sobre higiene e segurança.



2.6.4 Reporting social

A empresa orienta os seus actos pelo respeito, garantias e direitos consignados **GRI 4.12** 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.

Como empresa sensível às questões associadas a valores como os da igual-

dade de oportunidades **GRI HR4**, designadamente a do género **GRI LA13**, esta tem vindo a diluir a preferência por um dos géneros consoante as funções a desempenhar, verificando-se que em 2008 o peso do sexo feminino aumentou ligeiramente relativamente ao masculino, no universo de trabalhadores, continuando no entanto esta população a ser largamente maioritária (65%).

A empresa elaborou um projecto para conceber e implementar um plano para a igualdade de género nos CTT, a desenvolver nos anos de 2009 e 2010, que

inclui a análise de indicadores e actualização do diagnóstico 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. Este projecto foi alvo de candidatura ao eixo 7 – Igualdade do Género do POPH – Programa Operacional do Potencial Humano do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN); a candidatura foi aprovada em Novembro de 2008 e o projecto está em curso.

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, (idade média global da empresa – 42 anos).

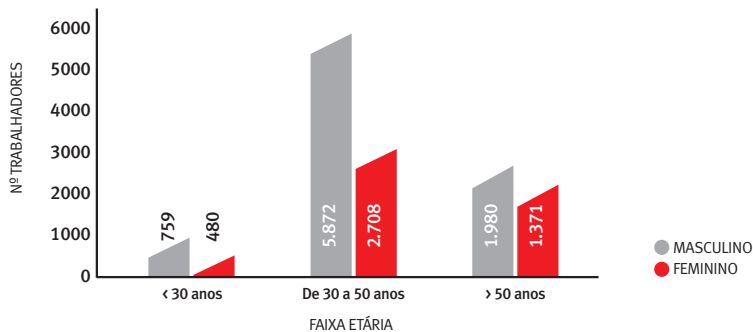
maioria do género masculino. A segunda maior categoria é a do atendimento em que a tendência se inverte, pois são as mulheres que habitualmente desempenham este tipo de função. Neste momento, na categoria de quadros superiores, há uma quase paridade numérica entre os dois sexos. Todavia, com base na Figura 13, verifica-se que os cargos de chefia são ocupados maioritariamente por homens.

Pela figura seguinte verifica-se que a maioria dos trabalhadores se insere na função de distribuição, sendo a

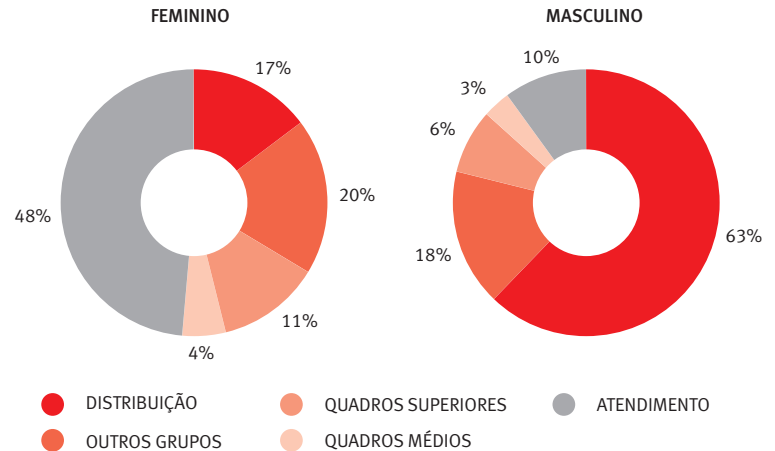
Tabela 12 – Trabalhadores por género

Trabalhadores	2007	2008
Feminino	33,8	34,6
Masculino	66,2	65,4

Figura 13 – Distribuição dos trabalhadores por género e faixa etária



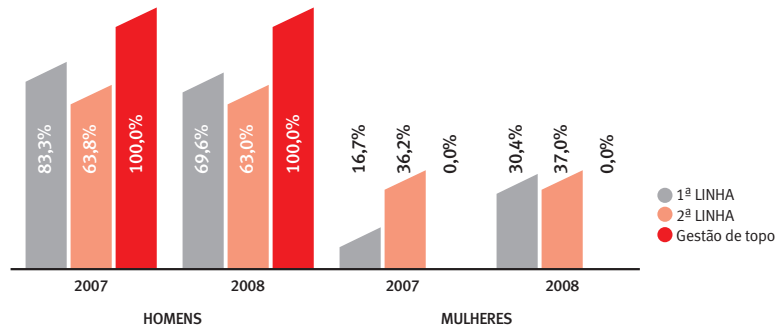
Distribuição dos trabalhadores por género e categoria profissional GRI LA 13



Nesta matéria, observa-se, no entanto, uma alteração nos últimos dois anos. Apesar de os responsáveis pelos órgãos de chefia serem predominantemente homens (Figura 13) - no caso do Conselho de Administração são totalmente do sexo masculino - constata-se que, ao nível das 1^{as} linhas, houve

um aumento do peso e do número de gestoras femininas. A gestão de 2^{as} linhas apresenta a mesma tendência, embora com diferenças menos sensíveis. Relativamente às faixas etárias dos cinco elementos de administração, deverá consultar-se o Anexo I do R&C 2008.

Figura 15- Chefias por género GRI LA13



O número de trabalhadores estrangeiros que presta serviço na empresa (55) mais que duplicou em relação a 2007, na linha da multiculturalidade crescente da sociedade portuguesa

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), verificou-se um aumento de 32,5% em relação a 2007. No que se refere aos trabalhadores portadores de deficiência ou com incapacidade permanente, estes perfazem o número de 160 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. Neste âmbito foi assinado um protocolo com o IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional, com vista a participar na promoção da empregabilidade de pessoas com deficiência, designadamente através da celebração de contratos de prestação de serviços, da realização de estágios profissionais e da contratação.

Deu-se continuidade e reformulou-se o protocolo com a CERCI Lisboa para ocupação profissional de pessoas com deficiência mental no quadro da prestação de serviços na “Casa das Malas” do Centro Operacional de Correspondências do Sul e na Administração de Pessoal.

3. Relação com o ambiente

3.1 Política de gestão ambiental

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.

Estando o grosso da actividade da empresa concentrada na recolha, tratamento, transporte e distribuição de objectos postais, mediante redes de plataformas logísticas, é natural que a maioria das suas emissões de GEE estejam associadas ao transporte, rodoviário e aéreo. O elevado peso da electricidade nos consumos energéticos explica-se pela dimensão do parque imobiliário operado pelos Correios, cerca de 1 200 edifícios espalhados pelo país.

A política de ambiente, aprovada em 2007, constitui um referencial para a actividade da empresa, na sua totalidade. Através desta política, os CTT assumem a componente ambiental como parte integrante da sua estratégia e prática de negócio. Serve como enquadramento para todas as acções a desenvolver na organização, estando os compromissos ambientais sempre presentes em qualquer decisão da empresa. A existência de uma política de ambiente cria espírito de coesão, promove a coordenação integrada da actuação de todos os colaboradores e potencia a cidadania responsável, desde o topo à base.

A política de ambiente assenta em três pilares fundamentais: prevenção da poluição, cumprimento da legislação e comunicação e divulgação a todas as partes interessadas, e promove o respeito pelo ambiente, em geral, prevenindo e minimizando os efeitos nefastos da actividade dos CTT.

No final de 2007 e início de 2008, assistiu-se a um intenso programa de mobilização interna que visou sensibilizar os cerca de 16 mil trabalhadores CTT para as questões ambientais e de divulgação da política de ambiente, de forma a dar a conhecer os princípios e prioridades estratégicas da empresa, em matéria de ambiente, a todos os trabalhadores e outras partes interessadas. Posteriormente foi enviada a uma trintena de fornecedores críticos no âmbito dos projectos de certificação ambiental em curso e está também disponível em http://www2.ctt.pt/fewcm/wcmservlet/ctt/grupo_ctt/respsocial/politica_ambiente.html.

O processo de divulgação acompanhou toda a cadeia hierárquica, através de reuniões realizadas internamente em cascata, desde as Direcções a sessões de divulgação pelas chefias às equipas locais.

Foi elaborado um conjunto de peças de comunicação para suporte à divul-

gação: 1700 cartazes em material reciclado com os princípios de conduta empresarial que sustentam a política de ambiente dos Correios, posteriormente afixados em local visível em todas as unidades operacionais, carta do Presidente do Conselho de Administração que foi divulgada a todos os trabalhadores e publicação de um artigo na edição de Janeiro da revista "Aposta". Foram também entregues às chefias peças para apoio à tarefa de sensibilizar os trabalhadores para uma mudança de comportamentos que permita incorporar melhores práticas ambientais, efectuada em sessões internas realizadas com as equipas.

Enquadrada na divulgação da política de ambiente, promoveu-se uma iniciativa ambiental em todas as estações de correio, centros de distribuição postal e centros operacionais de correio do país, com vista à racionalização dos consumos de água e de electricidade nesses edifícios e quantificação dos benefícios decorrentes da mesma. Num total de 404 edifícios que participaram na iniciativa, verificou-se uma redução de 1% no consumo de água e uma redução de 5% no consumo de electricidade no período de uma semana, em comparação com os consumos verificados na semana anterior, para o total destes edifícios.

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, sendo que os impactes ambientais **GRI EN29** mais significativos da actividade do Grupo CTT 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 produzidos pela actividade;
- impactes essencialmente indirectos associados ao consumo de recursos naturais (principalmente pelo consumo 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

GRI EN26, GRI HR2

Conforme mencionado no Capítulo Fornecedores (ponto 2.2.2) foram introduzidas cláusulas ambientais nos cadernos de encargos dos processos de compra, que incluem:

- Apresentação de Certificação Ambiental NP EN ISO 14001;
- Declaração do candidato, sob compromisso de honra, referindo que não foi objecto de aplicação de coimas e/ou de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais;
- Apresentação de descrição sumária dos procedimentos inerentes à Gestão ambiental (planos de formação e iniciativas para mitigar os impactes ambientais associados à prestação do serviço).

Nesse contexto, sistematizou-se também a utilização de critérios ambientais na selecção de fornecedores. Decorrente deste processo, os resultados obtidos em 2 indicadores, que reflectem a extensão da introdução dos referidos critérios ambientais nos processos de compra, dão conta dos

progressos obtidos no primeiro ano de aplicação, 2008:

- ICPEco1 = 13,6%, cujo objectivo para 2008 era de 15%
- ICPEco2 = 39,5%, cujo objectivo de 2008 era de 15%

Onde:

ICPEco1 = (Número de procedimentos pré-contratuais com critérios ambientais)*100/(Número total de procedimentos pré-contratuais);

ICPEco2 = (Valor dos contratos com critérios ambientais)*100/(Valor total dos contratos celebrados).

Salienta-se que dos 756 processos de compra concluídos com adjudicação (os quais não incluem os processos de renegociação/renovação de contratos), existem alguns em que os critérios ambientais não têm aplicação, tais como:

- Processos de baixo valor comercial e pequenas quantidades (normalmente compras pontuais para satisfazer pedidos urgentes);
- Processos de consulta para serviços de formação, consultoria.

3.1.3 Identificação de objectivos/metasp ambientais

Os CTT assumem compromissos claros **GRI EN26** 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.

As metas genéricas encontram-se mencionadas no capítulo 5. deste Relatório, são válidas para todas as empresas do Grupo e estão trans-postas para os sistemas de gestão existentes.

3.1.4 Certificação ambiental segundo as normas internacionais

Em finais de 2007 iniciou-se o processo de implementação de Sistemas de Gestão Integrados em Qualidade e Ambiente nas duas maiores unidades operacionais do país, o centro operacional de correio do Norte (COC-N) e

para as operações de transporte do centro operacional de correio do Sul (COC-S), com vista à certificação de acordo com as Normas NP EN ISO 9001:2008 e NP EN ISO 14001:2004. O ano de 2008 foi de implementação e realização de auditorias, internas e externas aos sistemas, prevendo-se obter a certificação em 2009. Os Sistemas de Gestão Integrados em Qualidade e Ambiente apresentam-se como um programa estratégico vital para a competitividade da empresa, de forma a obter o máximo benefício para clientes, trabalhadores e fornecedores.

Em 2008, no decorrer dos processos de implementação dos Sistemas de Gestão Integrados em Qualidade e Ambiente do COC-S e COC-N, foram identificadas situações de não conformidade ambiental que foram posteriormente analisadas, corrigidas e verificada a eficácia das medidas de correcção tomadas. Na sua generalidade, as não conformidades ambientais foram detectadas em âmbito de auditorias realizadas aos sistemas de gestão e decorrentes da verificação da conformidade legal em matéria de ambiente, nos dois complexos.

As não conformidades detectadas estão associadas, maioritariamente,

às seguintes temáticas: resíduos, emissões gasosas por fontes fixas (chaminés), requisitos dos sistemas de gestão energéticos, gases depletores da camada do ozono e gases fluorados com efeito de estufa, fichas de dados de segurança e rotulagem de produtos químicos, situações de emergência ambiental, ruído e licenciamentos ambientais. Neste sentido, foram implementadas, entre outras, as seguintes acções correctivas:

- Implementação de sistemas de gestão de resíduos locais e sensibilização dos trabalhadores para boas práticas nesta matéria;
- Obtenção de licenciamento simplificado para armazenagem de resíduos no COC-S;
- Realização de medições de ruído para o exterior para cada uma das instalações e implementação de planos de acção de redução das emissões sonoras;
- Quantificação dos consumos energéticos dos dois complexos, realização de auditorias energéticas e elaboração de Planos de Racionalização dos Consumos de Energia;
- Implementação de metodologias de preparação para situações de emergência ambiental (ex.: derrames, incêndios, etc.), sensibilização dos trabalhadores e implementação dos planos de simulacros associados;

- Licenciamentos de bomba de combustível e dos reservatórios de ar comprimido.

No âmbito dos sistemas de gestão

implementados foram definidas e implementadas metodologias de detecção, tratamento e correcção de situações de não conformidade ambiental, como as mencionadas anteriormente.

Objectivo 2009

Obtenção de certificações integradas (ISO 9001 e ISO 14001)

Alargamento de certificações a outras unidades

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 2008, foi estimado em 45 339 676 kWh, correspondendo a 163 222,83GJ¹. **GRI EN4**

Em 2008, a frota CTT² registou um consumo total de combustíveis de 5 748 908 litros, equivalente ao consumo de 212 281,51GJ³. No caso do transporte aéreo de mercadorias e em viagens de negócio, foram também contabilizadas as emissões.

O consumo de energia proveniente do gás natural, pelos centros operacionais de correio do Norte e do Sul e pelo edifício central da Trindade no Porto, foi de 234 633m³, equivalente a 8 376,40GJ⁴, no ano de 2008. **GRI EN3**

1) Valor estimado utilizando o factor de conversão da ferramenta de cálculo *Indirect CO₂ emissions from the consumption of purchased electricity, heat, and/or steam da Global Reporting Initiative*

2) Não inclui viaturas sub-contratadas; estas serão incorporadas em futuros relatórios

3) Valor estimado com base no poder calorífico indicado no documento *Calculating CO₂ Emissions from Mobile Source da GHG Protocol Initiative* para os vários combustíveis utilizados pela frota e nos respectivos consumos

4) Valor estimado com base no poder calorífico indicado no documento *Calculation Tool for Direct Emissions from Stationary Combustion da GHG Protocol Initiative*

Tabela 13 - Consumo de Energia

GJ	2006	2007	2008	Δ% 07/08
Consumo total de Electricidade	179 270	175 896,84	163 222,83	- 7,2
Consumo total de Combustíveis	198 096	212 661,96	212 281,51	- 0,2
Consumo total de Gás Natural	n.d.	7 879,10	8 376,40	6,3

Dada a dimensão e dispersão do parque imobiliário operado pelos CTT, não foi ainda possível em 2008 apresentar os consumos eléctricos tal como recolhidos da fonte, expressos em unidades físicas (KW/h). Consequentemente, foi utilizada a mesma metodologia de cálculo do ano anterior, que consiste em calcular os consumos com base nos valores de custo, fornecidos pelo sistema conta-bilístico da empresa, convertidos com recurso ao preço médio do KW/h indicado pelo fornecedor (EDP).

A redução de consumo verificada (7,2%) **GRI EN5**, corresponde a 12 674GJ e reflecte as medidas de racionalização de energia, apresentadas de seguida.

Para alguns edifícios centrais, foi antecipada a hora de fecho da luz nos corredores, redução do número de lâmpadas por armadura, substituição

das lâmpadas incandescentes por económicas e colocação de células nos WC.

Seguindo as directivas dadas pela empresa, os trabalhadores foram sensibilizados para a redução do consumo de energia (desligar os interruptores sempre que não estão nos gabinetes). Foi solicitado aos gestores dos edifícios, a calafetagem de janelas para se evitar a utilização permanente do ar condicionado. **GRI EN6**

A nível de projectos de especialidades envolvendo consumos energéticos a cargo da Direcção Manutenção, Obras e Património Imobiliário da Empresa, está estipulada a utilização de equipamentos com elevada eficiência e baixos consumos, seja a nível de ar condicionado (tratamento ambiente), pela utilização de sistemas de comando centralizado (quer horário, quer por termostato de controlo) e ainda,

preferencialmente, por unidades centrais com bomba de calor (não utilizando resistências eléctricas), seja a nível de equipamentos de iluminação, pela utilização de lâmpadas de elevada eficiência de nova geração e uso preferencial de balastros electrónicos, bem como de difusores crepusculares de elevado rendimento nas armaduras a instalar de novo.

Igualmente as especificações existentes para os prestadores dos serviços de manutenção destes equipamentos privilegiam as acções correctivas de consumos, quer pela afinação periódica dos termostatos e órgãos de comando, quer pela limpeza de filtros, bem como de eliminação de consumos inúteis por substituição de equipamentos obsoletos ou que apresentem evidentes sinais de ineficiência energética.

No geral, as centenas de intervenções realizadas em 2008 em imóveis da empresa, tiveram como enquadramento o desenvolvimento sustentável da actividade prestada pelos CTT, incorporando as vertentes económicas (menor custo), ambientais (menores consumos energéticos) e sociais (melhoria das condições de trabalho e atendimento dos clientes).

Foram realizados trabalhos de remodelação, reinstalação, conservação e manutenção de imóveis da empresa em 2008, num montante de cerca de 7 milhões de euros, com particular incidência nas vertentes de iluminação (iluminação natural, clarabóias, armaduras de alto rendimento, balastros electrónicos) e climatização (montagem de tectos falsos, reposicionamento de condutas de tratamento ambiente, sistemas centralizados de climatização por bomba de calor).

De uma amostra de um conjunto destas intervenções concretizadas em 2008, estimaram-se poupanças anuais na ordem de 15% e uma diminuição de consumos, por edifício intervenção, na ordem dos 20 000KWh/ano.

GRI EN5

GRI EN6 Para os centros operacionais, que são os maiores consumidores de energia de entre os edifícios CTT, a promoção da eficiência energética foi também uma preocupação da empresa, tendo sido implementadas diversas medidas neste âmbito: utilização de detectores crepusculares na iluminação de exterior; campanhas de sensibilização para a poupança de energia – 3 cliques (desligar interruptores no final do dia de trabalho);

auditoria energética ao edifício de Cabo Ruivo e elaboração dos planos de racionalização dos consumos de energia (PREn) com as medidas de racionalização de consumos; lançamento de concurso para fornecimento de nova central térmica em Cabo Ruivo; substituição gradual do respectivo sistema de iluminação; manutenção preventiva e curativa de equi-

pamentos com gases refrigerantes; e monitorização dos consumos de electricidade, gás natural e combustíveis.

O consumo anual de combustíveis pela frota manteve-se aproximadamente constante de 2007 para 2008, apesar de ter aumentado a actividade em 2008 (3%), o que se traduz num aumento de eficiência da frota.

Tabela 14 - Variação do consumo médio da frota

Unidade: l/100 kms	2004	2005	2006	2007	2008
Consumo médio da frota	9,91	10,13	9,19	9,46	9,17

O aumento de eficiência verificado, 3,3%, traduz o resultado obtido pela implementação de várias medidas de racionalização em 2008, tais como: renovação da frota (ver ponto do Relatório dedicado à frota); optimização de percursos das ligações postais; formação dos trabalhadores em condução ecológica e defensiva (ver detalhe em 2.6 Trabalhadores – Formação); controlo e monitorização.

O esforço de centralização e tratamento da informação, materializado na produção de indicadores, permitiu um melhor seguimento da actividade transversal da frota. São produzidos mensalmente

indicadores por área cliente, 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. **GRI EN18, GRI EN6**

Registou-se um aumento de 6% no consumo de gás natural nos COC-N e COC-S e no edifício central da Trindade no Porto, explicável no essencial pela passagem da utilização de gás propano para gás natural no COC-N em finais de 2007.

Ao longo do ano foram implementadas medidas com vista à racionalização do consumo deste carburante e melhoria do sistema de monitorização e reporte neste âmbito, nomeadamente a reorganização do arquivo de facturas por edifício e anotação em ficheiro dos consumos mensais e a passagem para gás natural, sendo a utilização de gás propano residual, no COC-N, como referido anteriormente.

Na sequência das auditorias energéticas feitas ao edifício dos CTT em Cabo Ruivo (que corresponde a aproximadamente 1/6 do consumo total de electricidade da empresa) e à frota de transportes de veículos pesados, foram elaborados dois PReN, onde se apresenta um conjunto de medidas de utilização racional de energia e respectiva análise custo/benefício para estas duas áreas. As auditorias decorrem no âmbito do processo de implementação do Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente das Opera-

ções de Transporte do COC-S. De entre as medidas propostas para a frota no PReN conta-se, por exemplo, a formação dos condutores, a optimização das condições de operação dos pneus, a reformulação da contentorização e a aquisição de um sistema de gestão de frota baseado em GPS. Já no que diz respeito a Cabo Ruivo, a implementação das medidas propostas (por exemplo a substituição dos equipamentos da central térmica e a substituição do sistema de iluminação), induzirá uma redução do consumo anual de energia muito superior à meta legal (6%).

Frota

No desempenho da sua actividade de transporte e distribuição postal, os CTT operam actualmente um total de 3 675 veículos em regime de exploração directa (este número exclui veículos em processo de abate). Além destes, são contratados serviços a terceiros em diversas ligações.

A renovação da frota CTT **GRI EN18** foi considerada como prioritária para alcançar os objectivos de eficiência energética e de carga poluente, tendo sido renovadas:

- 37 viaturas pesadas, ou seja, 19% da frota actual de pesados;
- 460 viaturas duas rodas (motociclos 50 cc e 125 cc), ou seja, 36% da frota actual de duas rodas.

Esta lógica de renovação deverá ser assumida, num pressuposto de continuidade para a restante frota, para o biénio 2009-2010.

Na contínua procura de alternativa energética aos combustíveis fósseis houve uma clara opção pelo veículo híbrido e eléctrico, de que é exemplo a adesão à APVE – Associação Portuguesa do Veículo Eléctrico. Assim, e em resultado de acções de sensibilização junto dos quadros superiores, foram adquiridas as primeiras duas unidades híbridas como veículos de utilização individual. Este ano, as bicicletas utilizadas na distribuição foram pela primeira vez, classificadas como veículos não poluentes.

Em termos de veículos e combustíveis alternativos efectuou-se:

- pesquisa no mercado nacional de

alternativas aos motores térmicos para veículos de quatro (automóveis) e duas rodas (motociclos e ciclomoteres);

- visitas técnicas a diversos fabricantes/representantes nacionais destes veículos para análise e experimentação e produção de relatórios;
- levantamento exaustivo dos equipamentos testados e fornecimento dos dados técnicos e de performances que permitiram o início dos estudos da viabilidade de utilização nos CTT, em curso no âmbito do grupo de trabalho.

No âmbito da redução de consumos e emissões de gases poluentes associados, continuou-se a dar prioridade à diminuição da idade média da frota, por renovação **GRI EN6**. Um dos méritos desta abordagem é cumprir em simultâneo, pressupostos de optimização ambiental e económica (variáveis como os custos de aquisição, manutenção, quilómetros percorridos e consumos). Com base nos perfis de idade do parque automóvel pesado e dos respectivos consumos-tipo, estima-se que a operação de renovação de frota se traduziu em poupanças anuais, na ordem dos 11 627 litros.

Tabela 15 - Veículos

(n.º)	2006	2007	2008	Δ% 07/08
Frota própria	3 639	3 665	3 675	0,3
Veículos menos poluentes	60	58	58	-

É também o caso da opção pela última geração de motorizações para as novas viaturas pesadas em simultâneo com a adesão à tecnologia do ADBLUE, sistema que permite também a redução de consumo, bem como da emissão de gases poluentes, na ordem dos 5%. **GRI EN6**

Emissões atmosféricas

As emissões atmosféricas resultantes das actividades desenvolvidas pelos CTT estão essencialmente relaciona-

das com o transporte dos objectos postais, rodoviário e aéreo, 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 15 649,73t de CO₂ **GRI EN16**, e pelo consumo de gás natural responsável pela emissão de 429,99t de CO₂, em 2008.

Tabela 16 - Emissões Atmosféricas da Frota **GRI EN20 (toneladas)¹**

Poluentes	2006	2007	2008	Δ% 07/08
CO ₂	14 610,89	15 682,04	15 649,73	-0,2
CH ₄	1,15	1,25	1,26	0,9
N ₂ O	0,12	0,13	0,13	-0,2
NOx	156,34	167,70	167,23	-0,3
CO	272,74	297,56	303,07	1,9
COVNM	53,48	58,30	59,32	1,7
SO ₂	40,15	43,01	42,82	-0,4

Tabela 17 - Emissões Atmosféricas pelo consumo de Gás Natural (toneladas)²

Poluentes	2006	2007	2008	Δ% 07/08
CO ₂	299,39	404,46	429,99	6,3
CH ₄	0,03	0,04	0,05	6,3
N ₂ O	0	0,00	0,00	6,3

Relativamente às emissões indirectas, destacam-se as resultantes do consumo de electricidade da rede pelos edifícios dos CTT que, em 2008, ori-

ginaram a emissão de 21 037,61t de CO₂³ **GRI EN16**, estando neste caso, sob a responsabilidade das empresas produtoras da electricidade.

Tabela 18 - Emissões Atmosféricas pelo consumo de Electricidade (toneladas de CO₂)

t CO ₂	2006	2007	2008	Δ% 07/08
Consumo de Electricidade	20 611	20 223,10	21 037,61	4,0

Notar-se-á que, não obstante uma redução de consumo de electricidade de 7% em relação a 2007, as emissões reportadas de CO₂ crescem 4%. Isto deve-se exclusivamente ao facto de o factor de conversão electricidade/emissões GEE do IPCC relativo a Portugal (que traduz o mix energético nacional), se ter degradado significativamente no último ano disponível, penalizando fortemente este indicador.

Do transporte aéreo de objectos postais sob a responsabilidade dos CTT, resultam aproximadamente 19 552,30t CO₂ para o ano de 2008, consideradas emissões indirectas **GRI EN17**, uma vez que estas fontes são geridas por empresas externas. Pela primeira vez é apresentada uma estimativa das emissões provenientes das viagens de negócio ao estrangeiro, no valor de 1 504,82t CO₂ para o ano de 2008,

1) Valor estimado com base no poder calorífico indicado no documento *Calculating CO₂ Emissions from Mobile Source* da *GHG Protocol Initiative*, para os vários combustíveis utilizados pela frota e nos respectivos consumos.

2) Valor estimado com base no poder calorífico indicado no documento *Calculation Tool for Direct Emissions from Stationary Combustion* da *GHG Protocol Initiative*.

3) Estimado através da folha de cálculo *Indirect CO₂ Emissions from the Consumption of Purchased Electricity, Heat and/ or Steam* da *Greenhouse Gas Protocol Initiative*.

onde se incluem as viagens de técnicos dos PALOP e da América Latina custeadas pelos CTT no âmbito da cooperação (14% do total).

Tabela 19 - Emissões Atmosféricas Indirectas

t CO ₂	2006	2007	2008	Δ% 07/08
Transporte Aéreo de correspondências ^{1,2}	21 346,71	20 571,16	19 552,30	- 4,9
Transporte Aéreo em viagens de negócio ³	-	722,97	1 504,82	108,1

O decréscimo de 5% das emissões para o transporte aéreo de correspondências é explicado pela redução de actividade. Relativamente às viagens internacionais, o aumento das emissões deve-se ao maior número de projectos no estrangeiro e à inclusão das provenientes das deslocações de avião dos técnicos estrangeiros acima referidos.

Na tabela seguinte podem consultar-se as emissões directas de gases com efeito de estufa (GEE) resultantes da actividade dos CTT, para o triénio 2006-2008 e a variação anual.

Tabela 20 - Emissões de Gases com Efeito de Estufa⁴ GRI EN16

Frota (t CO ₂ eq)	2006	2007	2008	Δ% 07/08
CO ₂	14 610,89	15 682,04	15 649,73	- 0,2
CH ₄	24,16	26,15	26,38	0,9
N ₂ O	36,85	39,56	39,48	- 0,2
Total	14 671,89	15 747,74	15 715,59	- 0,2
Gás Natural (t CO ₂ eq)				
CO ₂	299,39	404,46	429,29	6,3
CH ₄	0,75	1,01	1,07	6,3
N ₂ O	0,19	0,26	0,28	6,3
Total	300,33	405,73	431,33	6,3

Em termos comparativos, as emissões directas resultantes da actividade CTT reduziram-se em 0,1% relativamente a 2007. Se a análise se referir ao total das emissões, verifica-se que há um aumento de 0,97% relativamente ao ano transacto, essencialmente por razões de ordem metodológica, atrás mencionadas.

Considerando apenas o total de emissões de GEE da frota, a incorporação carbónica de cada objecto postal **GRI EN17** é de 12,72g de CO₂ equivalente.

À semelhança do ano anterior, os CTT participaram na 4^a edição do projecto “Responsabilidade Climática: Índice ACGE 2007” **GRI EN18**, tendo ficado classificados em 2^o lugar ex-aequo, de entre as 42 empresas participantes. Os Correios foram a melhor empresa nos sectores empresarial do Estado e da Logística/Transportes, tendo o concorrente mais próximo ficado a uma grande distância na classificação. Não tendo os CTT obrigações legais relacionadas com esta temática, a abordagem da empresa está intrinsecamente associada aos seus valores ambientais.

1) Resultado da metodologia de cálculo da *CarbonNeutral Company*, empresa verificada pela KPMG's *Global Sustainability Services* no que diz respeito à quantificação das emissões de CO₂, e que foi seleccionada pelo facto de o transporte de objectos postais dos CTT ser efectuado em aviões de passageiros.

2) As emissões do transporte aéreo dos Açores e Madeira não estão contabilizadas neste cálculo.

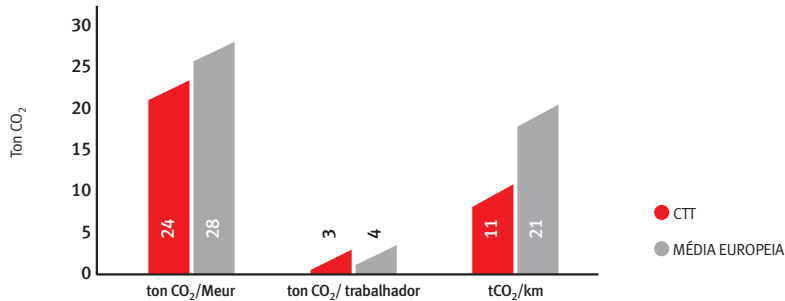
3) Resultado da metodologia de cálculo da *GHG Programme* na folha de cálculo CO₂ *protocol appendix Excel spreadsheets*.

4) Valor calculado através da conversão das emissões poluentes para CO₂eq a partir dos factores de emissão dos gases CH₄ e N₂O.

Em 2008, conjuntamente com 16 dos principais operadores postais europeus, os CTT aderiram ao *GHG Reduction Programme* GRI EN18, um programa conduzido pela *PostEurop*, organismo sectorial postal europeu, assumindo o compromisso de reduzir as emissões de CO₂ em 10% nos próximos cinco anos. No âmbito deste programa, foi

realizado um estudo sobre o panorama carbónico do sector postal, no qual os CTT apresentam níveis de desempenho acima da média, quer nos indicadores absolutos (que reflectem a dimensão das várias empresas), quer nos normalizados (tonCO₂/Meur, tonCO₂/trabalhador, tCO₂/km).

Figura 16 – Desempenho carbónico do sector postal

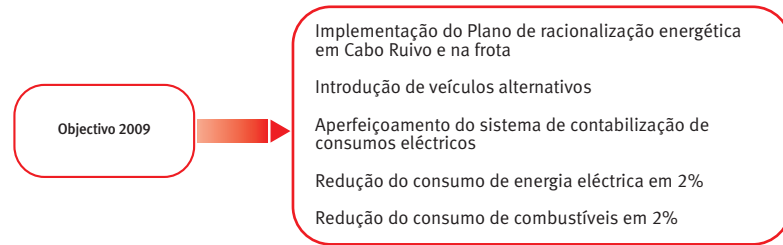


Em 2008, os CTT associaram-se novamente à promoção de soluções de Mobilidade Sustentável, tendo apelado aos seus trabalhadores a partilha de viaturas para o seu Encontro anual de Dirigentes, resultando numa poupança de cerca de 1 tonelada de CO₂ no evento, 10% do total. GRI EN26

Os CTT participaram também no projecto *Carbon Management* do IPC – *International Post Corporation*, uma acção de quantificação e *disclosure*. Foi feita uma avaliação comparada do nível de excelência de gestão carbónica de cerca de 30 operadores postais a nível mundial, tendo os CTT obtido igualmente uma classificação acima da média.

Também no âmbito do comércio de carbono, os CTT acolheram um evento protagonizado pelo MOPTC – Compromisso com a Excelência – relativamen-

te ao qual organizaram e suportaram financeiramente a respectiva neutralização carbónica.



Ruído (exterior) GRI EN29

As fontes relevantes de ruído directamente afectas aos CTT resultam da frota de veículos e de algum equipamento existente em edifícios operacionais. Neste âmbito, foram realizadas em 2008, duas medições das emissões sonoras para o exterior (ruído ambiental) em cada um dos maiores centros operacionais do país, as instalações de Cabo Ruivo e das Devesas, por uma entidade externa. Estas medições permitiram caracterizar a situação acústica e avaliar o impacte sonoro associado às actividades realizadas nessas instalações, tendo dado origem a planos de acção de redução de emissões sonoras.

Água GRI EN8

O consumo de água não faz parte dos principais impactes ambientais dos CTT, uma vez que está associado ao funcionamento diário das instalações. Têm-se introduzido melhorias no processo de contabilização, não sendo, no entanto, a cobertura ainda suficientemente alargada para permitir reportar este indicador em unidades físicas. Optou-se assim por apresentar os consumos em valor.

Tabela 21 - Valor do consumo total de água

Euros	2006	2007	2008	Δ% 07/08
Valor do consumo total de água	267 873,49	258 836,33	261 747,13	1,1

Os CTT têm vindo a implementar um conjunto de medidas de racionalização e diminuição do consumo de água, através da colocação de fluxómetros redutores de água, sempre que se verifica intervenção/reparação nos autoclismos. **GRI EN21**

Consumo de materiais

A actividade dos CTT resulta na depleção de vários tipos de matérias-primas¹, das quais se destaca o papel, cujo consumo atingiu cerca de 1 312,87t

em 2008. O consumo de plástico atingiu as 191,36t. Relativamente ao metal, o consumo foi de aproximadamente 9,76t.

As variações apresentadas face ao ano anterior, devem-se ao facto de se ter alterado e melhorado a metodologia de contabilização do consumo de materiais, tendo sido identificados e contabilizados mais alguns artigos compostos pelos tipos de materiais indicados na tabela, num total de 354 produtos.

Tabela 22 - Consumo de Materiais GRI EN1

Tipologias	2006	2007	2008	Δ% 07/08
Papel (ton.)	1 376	1 681	1 312,87	-21,9
Plástico (ton.)	34	42	191,36	355,6
Metal (ton.)	15	47	9,76	-79,2

Relativamente a preocupações internas e iniciativas tidas em conta no ano 2008, salientam-se as descritas abaixo.

No âmbito do consumo de materiais, houve uma preocupação de melhoria da fiabilidade e de automatização da extracção de dados directamente da aplicação SAP, onde são mantidos os registos mestre de materiais. Foi desenvolvido um relatório informático específico que lista automaticamente o consumo de materiais, baseado nos pesos/medidas inseridas para cada tipo de material. Sempre que entrava um novo material (simples e composto), este passou a ser pesado, classificado e carregado em SAP.

Os CTT têm vindo a apostar em produtos/serviços cujos impactos durante os seus ciclos de vida sejam reduzidos, sobretudo quando comparados com produtos substitutos. O uso crescente de produtos/serviços de base digital como a ViaCTT e o **MDDE** **GRI EN6, GRI EN18** - Marca de Dia Electrónica, que são tecnologicamente avançados e desmaterializam o correio, têm um impacto ambiental positivo ao impor a redução significativa de mensagens/documentos a circular sob a forma física, reduzindo o consumo

de papel/cartão e também as emissões de GEE associadas ao transporte.

É cada vez mais notória a preocupação em procurar materiais alternativos, amigos do ambiente, para a produção de diversos produtos. Neste contexto, surgiu a ideia de desenvolver uma nova linha de embalagens destinadas ao envio de volumes, com base em materiais respeitadores do ambiente. Neste âmbito, os CTT acompanharam/patrocinaaram o Concurso Nacional de Design. O referido concurso teve como objectivo a concepção e pré-industrialização de embalagens que utilizem materiais reciclados, recicláveis e reutilizáveis.

A rede de atendimento e distribuição tem desenvolvido acções que visam diminuir o consumo de consumíveis e de papel, nomeadamente a sensibilização dos trabalhadores para a contenção de custos, considerados como variável penalizadora no *performance contract*. Como resultado registou-se uma redução de custos de 20 mil euros (2,6% do total). **GRI EN6**

Durante 2008, os CTT desenvolveram também soluções globais transversais, com vista à redução de consumo de

¹) Os valores apresentados foram obtidos após análise das aquisições efectuadas

papel, das quais se destacam o tratamento de correio interno, tratamento de correio devolvido, tratamento de avisos de recepção e *mailmanager* (ver detalhe em 2.3 Clientes – oferta de produtos e serviços).

Resíduos GRI EN22

Os CTT têm vindo a implementar acções com vista, tanto à redução da produção de resíduos, como à melhoria da gestão dos mesmos, nomeadamente a maximização da separação e o encaminhamento dos resíduos para reciclagem ou valorização em detrimento da eliminação.

Foram implementados sistemas de gestão de resíduos nos COC-S e COC-N GRI EN26 e também nos edifícios centrais de Lisboa. Os resíduos foram segmentados por fileira, definiram-se procedimentos de recolha selectiva, armazenagem temporária e entrega a operadores licenciados, tendo-se con-

cebido uma linha própria de sinalética para os pontos de recolha e realizado um conjunto de acções de formação e sensibilização.

Reorganizou-se em simultâneo o fluxo de informação regular sobre os resíduos produzidos e encaminhados nesses edifícios a destino final. Os CTT procederam à inscrição anual dos 11 maiores edifícios no Sistema Integrado de Registo Electrónico de Resíduos – SIRER, efectuando a sua quantificação e o reporte dos dados.

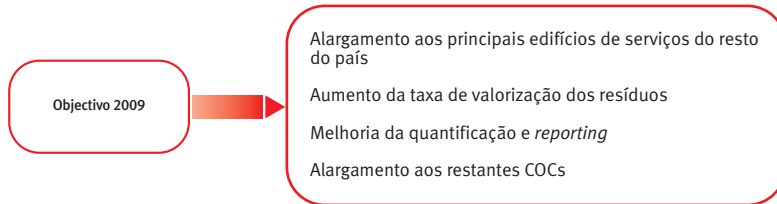
Tem-se dado especial atenção ao destino final a dar ao mesmos, no sentido de maximizar a sua valorização (ex.: reciclagem). Na tabela abaixo encontram-se caracterizadas as diferentes tipologias de resíduos produzidos nos Centros Operacionais de Correio e nos Edifícios Centrais e a sua quantificação.

Tabela 23 - Resíduos GRI EN22

Toneladas	2007	2008	Δ% 08/07
Lamas de tintas	n.d.	0,12	n.d.
Lâmpadas	0,17	0,55	221
Material informático	n.d.	0,28	n.d.
Óleos usados	n.d.	n.d.	n.d.
Paletes madeira	5,87	66,28	1029,1
Papel e cartão	124,81	145,49	16,6
Petróleo	n.d.	n.d.	n.d.
Pilhas e baterias	0,08	0,10	25,0
Plástico e metal	53,08	49,68	- 6,4
Resíduos hospitalares	0,08	0,07	-12,5
Resíduos orgânicos	n.d.	22,80	n.d.
Resíduos perigosos	n.d.	n.d.	n.d.
Solventes	n.d.	0,05	n.d.
Sucata	n.d.	19,20	n.d.
Toners e tinteiros	1,35	4,823	257,3
Vidro	9,20	3,41	- 62,9
Resíduos indiferenciados	218,51	239,51	9,6
Total	413,07	552,30	33,7

Sem surpresa, o papel é maioritário dentro dos resíduos valorizáveis (vale quase 50% do total). As variações de quantidades verificadas devem-se ao alargamento do âmbito (foram contabilizados mais edifícios), ao aumento das tipologias de resíduos separadas em 2008, comparativamente à sepa-

ração efectuada em 2007, e também a melhorias efectuadas ao nível da contabilização e reporte dos resíduos produzidos para o global da empresa. Para o universo avaliado, a taxa de valorização dos resíduos passou de 47% para 57%.



Solos/Ecologia

Atendendo à natureza da actividade desenvolvida pelos CTT, centrada na recolha, tratamento, transporte e distribuição de objectos postais, mediante redes de plataformas logísticas, o impacte nos solos advém essencialmente do parque imobiliário operado pelos Correios, estando este associado a zonas urbanizadas. Não há conhecimento de que os CTT desenvolvam actividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade.

Sendo o papel o material utilizado mais representativo da actividade postal **GRI EN29**, para suporte de comunicação entre entidades, o seu consumo tem um efeito relevante sobre a floresta, nomeadamente para as árvores. No entanto, dado o papel utilizado ser proveniente de florestas industriais, existe um efeito positivo, não negligenciável, sobre o VAB e a actividade da fileira florestal. Acresce-se que uma fracção importante desta matéria-prima é originária de florestas sustentáveis. A Mailtec recorre a for-

necedores, cuja maioria do património florestal está certificada 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.

Os CTT reconhecem a importância da biodiversidade **GRI EN14** e, como tal, promovem dentro da empresa uma estratégia proactiva em matéria de conservação e promoção da biodiversidade.

Política de biodiversidade

O posicionamento e abordagem dos CTT face ao tema da biodiversidade foi definida no âmbito do Protocolo celebrado entre os CTT e o Instituto de Conservação da Natureza e Biodiversidade, com o intuito de contribuir para o objectivo europeu de travar a perda de biodiversidade até ao ano de 2010, e assenta na:

- Avaliação dos impactes causados pela actividade dos CTT na biodiversidade;
- Adopção de medidas tendentes à minimização dos impactos negativos identificados e à optimização dos impactos positivos potenciais;
- Desenvolvimento da comunicação, quer interna, quer externa, do posicionamento dos CTT face à biodi-

versidade, reforçando o seu papel estratégico no negócio da empresa.

Avaliação de impactes

Para os transportes e tratamento, as actividades dos CTT mais agressivas ambientalmente, foi efectuado o levantamento e avaliação dos impactes ambientais, no decurso do processo de implementação de Sistemas de Gestão Ambiental em unidades operacionais dessas áreas, tendo sido identificados como impactes significativos para a biodiversidade o consumo de papel e a emissão de GEE.

Ações de mitigação e remediação

Estudo de emissões filatélicas em 2008 dedicadas aos temas biodiversidade e espécies ameaçadas: preservação do “Priolo” (ave autóctone da Ilha de S. Miguel em vias de extinção), “Ano Polar Internacional”, “Ano Internacional do Planeta Terra”, entre outras.



Protecção da biodiversidade:

- Contributo para a protecção do Gado Asinino – Burro de Miranda – e para a preservação das espécies autóctones do Parque Ecológico do Funchal;
- Manutenção dos protocolos celebrados com a Quercus para reflorestação como compensação de emissões de CO2 e com o Instituto da Conservação da Natureza e Biodiversidade;
- Realização de estudo de posicionamento estratégico das emissões filatélicas dos CTT, em temáticas relacionadas com a conservação da biodiversidade, no âmbito dum protocolo firmado com o Instituto Superior de Agronomia e o respectivo Centro de Ecologia Aplicada “Prof. Baeta Neves” (CEABN);
- Exposição itinerante sobre a temática das espécies ameaçadas: evento organizado pela Quercus em 2008 ao qual os CTT deram apoio financeiro;

Comunicação Interna e Externa:

- Edição de Agenda de Secretária de 2008 dos CTT, dedicada ao IV Ano Polar Internacional, com diversos destaques para a biodiversidade;
- Artigos na revista *Aposta*: “O Planeta Terra é rectangular”, “Poupar o Ambiente”, “Ano Polar Internacional com selos”, entre outros;

- Artigos na *newsletter* electrónica D+0: “CTT amigos do ambiente”, “Poupamos árvores”, entre outros.

Formação e Sensibilização

No ano de 2008, foram realizadas acções de formação, sensibilização e divulgação aos trabalhadores CTT, em diversas matérias ambientais, nomeadamente:

- Sensibilização e divulgação da política de ambiente a toda a empresa;
- Formação a trabalhadores no âmbito dos Sistemas de Gestão Integrados em Qualidade e Ambiente em implementação nos Centros Operacionais de Correio do Norte e Sul:
 - Norma ISO 9001:2000;
 - Norma ISO 14001:2004;
 - Sistemas de Gestão Integrado em Qualidade e Ambiente;
 - Boas Práticas Ambientais.
- Formação e sensibilização sobre a gestão de resíduos a gestores e restantes utilizadores dos edifícios de serviços administrativos: Gestão de Resíduos nos Edifícios Centrais dos CTT.

Dentro do conjunto de pacotes formativos, as temáticas de qualidade e ambiente foram as que tiveram maior volume de formação.

Coimas e sanções não monetárias por incumprimento legal GRI EN28

No ano de 2008 não ocorreram coimas ou sanções por incumprimento legal em matérias ambientais.

Investimento ambiental

Ao longo do ano 2008, foi efectuado investimento para protecção ambiental, de forma a melhorar o desempenho ambiental da empresa, em vários campos, nomeadamente para:

- Remodelação de imóveis, num montante de cerca de 7M de euros, parte dos quais com incidência ambiental: sistemas de iluminação, climatização, desempenho térmico dos edifícios, etc.;
- Renovação da frota de ciclomoteres e motociclos no valor aproximado de 1M de euros; concretizada em 2008, a maioria dos pagamentos ocorreu ainda no ano anterior;
- Consultoria e auditorias aos Sistemas de Gestão Integrados de Ambiente e Qualidade no valor de 40 mil euros. GRI EN30

3.2.2 Relação com o ambiente – empresas participadas GRI 3.8

Tabela 24 - Tabela síntese de desempenho ambiental das empresas participadas GRI EN3, EN4,EN16, EN19, EN8, EN1, EN22, EN30

	CTT Expresso			Mailtec			Tourline Express		
	2007	2008	Δ% 08/07	2007	2008	Δ% 08/07	2007	2008	Δ% 08/07
Consumo de Energia (Gj)									
Consumo total de Electricidade	12 728,13	12 421,21	-2,4	11 123,48	11 442,95	2,9	n.d.	13 345,11	n.d.
Consumo total de Combustíveis	20 966,84	21 504,44	2,6	3 022,79	3 297,41	9,1	n.d.	16 176,60	n.d.
Consumo total de Gás Natural	939,66	90,71	-90,3	-	-	-	-	-	-
Emissões Atmosféricas Directas (ton CO2)									
Frota	1 526,49	1 570,04	2,9	223,01	243,35	9,1	n.d.	1 197,16	n.d.
Gás Natural	48,24	4,66	-90,3	-	-	-	-	-	-
Total Emissões Atmosféricas Directas (ton CO2 eq)									
Frota	1 532,50	1 576,21	2,9	223,93	244,36	9,1	n.d.	1 201,86	n.d.
Gás Natural	48,39	4,67	-90,3	-	-	-	-	-	-
Emissões Atmosféricas Indirectas (ton CO2 eq)									
Electricidade	1 640,51	1 600,96	-2,4	1 433,69	1 474,87	2,9	n.d.	1 720,04	n.d.
Consumo de Água (m3)									
Água	10 264,10	13 303,98	29,6	3 874,00	5 886,00	51,9	n.d.	35 300,00	n.d.
Consumo de materiais									
Papel (ton.)	102,00	48,00	-52,9	1 365,00	1 150,00	-15,8	n.d.	138,00	n.d.
Plástico (ton.)	40,15	73,73	83,6	34,00	36,00	5,9	n.d.	195,00	n.d.
Metal (ton.)	5,50	5,00	-9,1	-	-	-	-	-	-
Óleo Lubrificantes (l)	1 200,00	1 200,00	0,0	-	-	-	-	-	-
Tintas de marcação e outras (industriais) (kg)	30,00	30,00	0,0	-	-	-	-	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton.)	n.d.	69,98	n.d.	-	-	-	n.d.	8	n.d.

Tabela 24 - Tabela síntese de desempenho ambiental das empresas participadas (Continuação) GRI EN1, EN30, EN22

	CTT Expresso			Mailtec			Tourline Express		
	2007	2008	Δ% 08/07	2007	2008	Δ% 08/07	2007	2008	Δ% 08/07
Resíduos									
Papel (ton.)	n.d.	104,63	n.d.	210,70	149,23	-29,2	n.d.	n.d.	n.d.
Plástico (ton.)	n.d.	14,96	n.d.	0,60	1,18	96,7	n.d.	n.d.	n.d.
Metal (ton.)	n.d.	0	n.d.	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.
Madeira (ton)				1,90	0,45	-76,3	n.d.	n.d.	n.d.
REE - lâmpadas (uni)	n.d.	480,00	n.d.	384,00	548,00	42,7	n.d.	n.d.	n.d.
REE - computadores (uni)	n.d.	0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
REE - Tonners e Tinteiros (uni)	622,00	1 304,00	119,6	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Hospitalares (ton)	n.d.	0	n.d.	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.
Mala/sacos de correio (ton)	n.d.	0	n.d.	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.
Óleo industrial (kg)	n.d.	42,00	n.d.	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.
Tintas de marcação ou outras (industriais) (kg)	n.d.	0	n.d.	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.
Fibras naturais e sintéticas (ton)	n.d.	11,14	n.d.	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.
Investimento e/ou gastos (EUR)									
Investimento e/ou gastos	n.d.	12.846,58	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Tabela 24 - Tabela síntese de desempenho ambiental das empresas participadas (Continuação) GRI EN1, EN16, EN8, EN4, EN3

	EAD			Post Contacto			Payshop			CIT Gest		
	2007	2008	Δ% 08/07	2007	2008	Δ% 08/07	2007	2008	Δ% 08/07	2007	2008	Δ% 08/07
Consumo de Energia (Gj)												
Consumo total de Electricidade	804,09	987,04	22,8	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo total de Combustíveis	1 278,13	1 359,28	6,3	2 028,96	2 310,66	13,9	759,29	864,13	13,8	n.d.	76,06	n.d.
Consumo total de Gás Natural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissões Atmosféricas Directas (ton CO2)												
Frota	94,43	100,50	6,4	150,16	171,01	13,9	56,19	63,95	13,8	n.d.	5,63	n.d.
Gás Natural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Emissões Atmosféricas Directas (ton CO2 eq)												
Frota	94,82	100,91	6,4	150,75	171,68	13,9	56,42	64,21	13,8	n.d.	5,65	n.d.
Gás Natural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissões Atmosféricas Indirectas (ton CO2 eq)												
Electricidade	103,64	127,22	22,8	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo de Água (m3)												
Água	453,00	2 770,00	511,5	-	-	-	n.d.	212,00	n.d.	-	-	-
Consumo de materiais												
Papel (ton.)	n.d.	1	n.d.	n.d.	2	n.d.	n.d.	0,94	n.d.	n.d.	0,08	n.d.
Plástico (ton.)	-	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-	n.d.	0	n.d.
Metal (ton.)	-	n.d.	n.d.	-	-	-	-	-	-	n.d.	0	n.d.
Óleo Lubrificantes (l)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	n.d.	0	n.d.
Tintas de marcação e outras (industriais) (kg)	-	-	-	n.d.	50 (l)	n.d.	-	-	-	n.d.	1(l)	n.d.
Fibras naturais e sintéticas (ton.)	-	-	-	n.d.	0,20	n.d.	-	-	-	n.d.	0	n.d.

Tabela 24 - Tabela síntese de desempenho ambiental das empresas participadas (Continuação) GRI EN1, EN30, EN22

	EAD			Post Contacto			Payshop			CIT Gest		
	2007	2008	Δ% 08/07	2007	2008	Δ% 08/07	2007	2008	Δ% 08/07	2007	2008	Δ% 08/07
Resíduos												
Papel (ton.)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1,00	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Plástico (ton.)	n.d.	7,43	n.d.	n.d.	0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Metal (ton.)	n.d.	0,07	n.d.	n.d.	0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-
Madeira (ton)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
REE - lâmpadas (uni)	-	-	-	n.d.	10,00	n.d.	-	-	-	-	-	-
REE - computadores (uni)	n.d.	880	n.d.	n.d.	0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
REE - Tonners e Tinteiros (uni)	n.d.	70	n.d.	n.d.	60,00	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	7,00	n.d.
Hospitalares (ton)	-	-	-	n.d.	0	n.d.	-	-	-	-	-	-
Mala/sacos de correio (ton)	-	-	-	n.d.	180,00	n.d.	-	-	-	-	-	-
Óleo industrial (kg)	-	-	-	n.d.	0	n.d.	-	-	-	-	-	-
Tintas de marcação ou outras (industriais) (kg)	-	-	-	n.d.	0	n.d.	-	-	-	-	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton)	-	-	-	n.d.	50,00	n.d.	-	-	-	-	-	-
Investimento e/ou gastos (EUR)												
Investimento e/ou gastos	n.d.	15 000	n.d.	n.d.	0,00	n.d.	-	-	-	-	-	-

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 2008, registou-se um ligeiro aumento no consumo de energia proveniente dos combustíveis **GRI EN3** (3%) face ao ano anterior, resultante do crescimento da actividade.

O consumo de electricidade da rede pública **GRI EN4** diminuiu (-2%) como resultado da implementação de medidas de racionalização nos edifícios.

O baixo consumo verificado no gás natural **GRI EN3** (redução de cerca de 90%) resulta do facto de, em 2008, se ter eliminado o seu consumo nos edifícios CTT Expresso à excepção do centro operacional de Coimbra - OCO, sendo que para este edifício o consumo de gás natural foi inferior ao consumo registado no ano anterior.

Com vista ao aumento da eficiência e à racionalização dos consumos **GRI EN5** de energia, têm sido implementadas algumas medidas, nomeadamente a

remoção de lâmpadas no interior e exterior do edifício do MARL e a utilização de lâmpadas de baixo consumo na portaria. Procedeu-se ainda à colocação de películas em janelas e foram substituídos 10 aparelhos *splits* de ar condicionado que contribuiu para a melhoria **GRI EN18** da eficiência. Foram também realizadas acções de sensibilização interna no que diz respeito à redução de consumos.

Frota

A frota da CTT Expresso é constituída por 33 veículos em regime de exploração directa e 199 veículos em regime de AOV, das seguintes tipologias e idade média:

- Pesados de mercadorias: 14 veículos com idade média de 9 anos;
- Motociclos: 19 veículos com idade média de 4 anos;
- Viaturas Ligeiras: 81 veículos com idade média de 2 anos;
- Viaturas Ligeiras de Mercadorias: 118 veículos com idade média de 3 anos.

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 **GRI EN29**, provocando impactes significativos no ambiente. Conscientes do impacte

inerente a estas actividades, a CTT Expresso iniciou **GRI EN18** a monitorização dos consumos de combustível da frota, por forma a identificar oportunidades de melhoria na redução de emissões de CO₂. Realizaram-se, nesta área, acções de sensibilização para uma condução mais amiga do ambiente “*Eco-driving*”, instruindo sobre as melhores práticas nestas matérias. Procedeu-se ainda à substituição de novas viaturas ligeiras de passageiros (7 veículos).

Água **GRI EN8**

Os valores reportados no ano anterior referentes ao consumo de água foram obtidos por estimativa. Posteriormente este valor foi apurado através da facturação, sendo o valor para 2007 corrigido para 10 264,1m³. Apesar desta rectificação, registou-se um aumento face a 2007, que reporta aos valores do mês de Maio de 2008 no centro operacional de Perafita, onde ocorreu uma rotura no Sistema da Rede de Incêndio, sendo necessário esvaziar a cisterna. Posteriormente e após a sua reparação foi necessário repor os níveis normais, justificando os elevados consumos neste período. No entanto, efectuando uma análise aos valores, não contemplando este acréscimo e considerando a média dos consumos

para os restantes meses, verifica-se que o consumo total de água seria de 9 912,68 m³, o que implicaria uma redução no consumo.

Consumo de materiais **GRI EN1**

O consumo de papel registou uma redução de cerca de 53%. Estas diferenças devem-se a campanhas de sensibilização para redução deste consumo e estão relacionadas com o facto dos valores reportados para 2007 incluírem outro tipo de papel, nomeadamente guias de transporte. No ano 2008, foi apenas contabilizado o papel para uso interno (escritório).

O consumo de plástico em 2008 aumentou cerca de 84% relativamente ao ano anterior, estando este aumento associado ao acréscimo de tráfego. Os valores apresentados incluem: filme automático, rolo bolha de ar, filme manual, filme cinzento, filme preto, *flyers* e selos *Grip Rip*.

Resíduos **GRI EN22**

Os resíduos produzidos são geridos e encaminhados para operadores de gestão de resíduos licenciados para o efeito. Em comparação com os dados do ano anterior verificou-se uma maior tipificação no reporte da informação nesta temática, dado se ter efectuado

um levantamento mais rigoroso associado à consolidação do sistema de reporte dos dados ao nível dos consumos verificada em 2008. **GRI EN6**

Certificação ambiental segundo as normas internacionais

Em 2008, a CTT Expresso avançou para a integração da Certificação de Sistemas de Gestão de Qualidade já existentes com Sistemas de Gestão de Ambiente e de Saúde Higiene e Segurança no Trabalho, estando prevista a obtenção da certificação dos sistemas integrados no início de 2009.

Aquele ano foi o da consolidação do sistema de reporte de dados ao nível dos consumos. Este trabalho é relevante para o estabelecimento de metas mais precisas em 2009, com um plano de ações mais exigente.

Investimento ambiental **GRI EN30**

Foi efectuado pela empresa um investimento em 2008 de cerca de 12 846,6€, para melhoria da performance ambiental da empresa, nomeadamente na aquisição de recipientes de separação de resíduos, bacias de retenção, areias absorventes para conter derrames e pagamentos de taxas previstas nos diplomas legais em vigor e aplicáveis à actividade.

Mailtec

Energia

Registou-se um aumento de 3% no consumo de electricidade **GRI EN4** em 2008, comparativamente ao ano de 2007.

Para o consumo de combustíveis **GRI EN3** pela frota Mailtec verificou-se também um aumento de 9% em comparação com o consumo do ano anterior.

Frota

No Grupo Mailtec existem 5 veículos ligeiros de mercadorias **GRI EN29** alocados aos transportes logísticos, com idade média de 5,5 anos, com implicações ao nível da poluição atmosférica.

Água **GRI EN8**

No ano de 2008 verificou-se um grande aumento no consumo de água em 2008 (cerca de 50%) relativamente a 2007. Esta variação nos consumos de água deveu-se a três roturas no sistema de abastecimento de água de difícil detecção que ocorreram em 2008, tendo sido estas posteriormente resolvidas, com a cooperação da EPAL, dada a necessidade de recorrer a equipamentos adequados à detecção.

Consumo de materiais **GRI EN1**

Verificou-se uma redução nos consumos de papel de 16% entre 2007 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.

Em relação ao consumo de plástico, a variação registada para 2008 foi de mais 6%.

Resíduos **GRI EN22**

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.

Em 2008, verificou-se uma diminuição na produção de resíduos de papel **GRI EN22** face ao ano anterior, uma vez que a CESA (Empresa do Grupo CTT em 2007) cessou o seu funcionamento em 2008.

Definição de standards ambientais para fornecedores e parceiros

Na selecção de fornecedores e avaliação de propostas são analisados em particular parâmetros relacionados com práticas ambientais e cumprimento de legislação.

EAD

A EAD é certificada segundo o referencial ISO 14001:2004, neste sentido existe o comprometimento de respeitar a legislação ambiental que esteja ligada à actividade e desenvolver boas práticas a nível ambiental e colocá-las em prática.

A EAD promove periodicamente a avaliação dos impactes ambientais associados às suas actividades e serviços, bem como às situações de emergência e situações de instalação e desmantelamento. Como resultado desta avaliação são identificadas situações que requerem cuidados de operação e/ou monitorização, de forma a minimizar os impactes ambientais que lhe estão associados.

Energia

No ano de 2008, registou-se um aumento no consumo de electricidade **GRI EN4** (22,8%), que se deveu à aquisição de mais três edifícios. Além do crescimento da EAD, ocorreram ao longo do ano projectos temporários, resultando num aumento significativo do número de pessoas a trabalhar nos edifícios.

Água **GRI EN8**

Verificou-se um aumento de 511,5% no consumo de água em 2008, comparativamente ao ano de 2007. Esta

diferença deveu-se ao aumento da EAD, com a aquisição dos novos edifícios, e a uma rotura na rede de abastecimento em 2008, tendo sido posteriormente resolvida.

Investimento ambiental **GRI EN30**

Foi efectuado pela empresa um investimento de cerca de 15 000€, para melhoria do desempenho ambiental, nomeadamente na implementação do Sistemas de Gestão de Ambiente e na compra de materiais, como por exemplo, bacias de retenção, contentores para a segregação de resíduos, entre outros.

4. Empresas Participadas **GRI 2.2**

CTT Expresso

MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS

- 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
- 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

ESTRUTURA ACCIONISTA

- 100% do capital CTT

GOVERNAÇÃO

- Conselho de Administração
- Assembleia Geral
- Fiscal Único
- Comissão de Remunerações
- Comissão Executiva

MECANISMOS DE REPORTING

- A casa-mãe exerce funções de accionista, através de:
- Partilha de Administradores
 - Reuniões mensais de controlo
 - Reuniões mensais do Conselho de Administração
 - Controlo do Plano estratégico do Grupo
 - Controlo financeiro regular
 - Verificação de cumprimento de normativos do Grupo

ÁREAS DE NEGÓCIO

- Recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos e outros serviços postais e complementares na área da logística, desenvolvidos no mercado CEP (Courier, Express and Parcels), em Portugal e no estrangeiro
- Duas grandes áreas de actividade: Contratual/ Empresas e Ocasional/ Empresas; Particulares
- 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
- 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

DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)

- Proveitos Operacionais: 99 082
- EBITDA: 15 747

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2008)

- EMS 19-22 - Entregas urgentes no dia útil seguinte entre as 19h e as 22h nos principais centros urbanos do continente com peso até 30Kgs, serviços de cobrança e seguro especial;
 - EMS Brasil - Dinamização do acordo Portugal-Brasil para o segmento Empresarial;
 - Liquidação de Cobranças - Transferência Bancária disponível para todos os clientes do segmento empresarial;
 - Embalagens - Nova Linha
- Outros Produtos**
- <http://www2.ctt.pt/fewcm/wcmservlet/empresasctt/cttexpresso/index.html#>

SATISFAÇÃO DE CLIENTE

- Elevados investimentos no serviço pré e pós venda.
- Reforço da melhoria da qualidade de serviço, considerando o aumento do tráfego de 2007 para 2008 de 13,5% e com o objectivo de alcançar 100%:

	2006	2007	2008
Dia Certo	98,10%	99,40%	99,30%
Hora Certa	98,00%	98,70%	98,70%

- Estudo anual de satisfação
- Nº de reclamações/10 000 objectos – 73 412
- Montante de indemnizações – 290 041,34€

RECURSOS HUMANOS

- Total trabalhadores: 1 142



- Formação: Total horas/ano – 8 222
- Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 142 e 1 898
- Taxa de absentismo: 3,4

SOCIEDADE

- No âmbito do Projecto do Ministério da Educação e-oportunidades, e-escola e e-professores, para generalizar o acesso a computadores pessoais e à banda larga, desenvolveu-se uma parceria estratégica com a Fujitsu-Siemens em 2007, alargada a mais clientes em 2008
- Seleccionada como Parceiro de Logística do programa e.escolinhas com distribuição prevista de 500 mil computadores, em cerca de 4 000 escolas espalhadas pelo País
- 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 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.

CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS

- ISO 9001 (validade até Setembro de 2010)
- ISO 14001
- OHSAS 18001, em curso

CTT Gest**MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS**

- 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

ESTRUTURA ACCIONISTA

- 100% do capital CTT

GOVERNAÇÃO

- Conselho de Administração
- Assembleia Geral
- Fiscal Único

MECANISMOS DE REPORTING

- A casa-mãe exerce funções de accionista, através de:
- Partilha de Administradores
 - Reuniões mensais de controlo
 - Reuniões mensais do Conselho de Administração
 - Controlo do Plano estratégico do Grupo
 - Controlo financeiro regular
 - Verificação de cumprimento de normativos do Grupo

ÁREAS DE NEGÓCIO

- Serviços de assessoria e gestão empresarial para o Grupo
- Gestão de Outsourcing dos serviços de assistência em escala ao correio aéreo no aeroporto de Lisboa (EPA)
- Estudos de estratégia e de desenvolvimento empresarial para o Grupo
- Gestão de Participações Sociais

DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)

- Proveitos Operacionais: 9 124
- EBITDA: 4 884

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2008)

-

SATISFAÇÃO DE CLIENTE

-


RECURSOS HUMANOS

- Total trabalhadores: 33



- Formação: Total horas/ano – n.a.
- Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 2 e 44
- Taxa de absentismo: 2,79

SOCIEDADE	-
CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS	-
EAD	
MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilizar serviços inovadores orientados para a satisfação dos nossos clientes no âmbito da Gestão Documental. 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
ESTRUTURA ACCIONISTA	<ul style="list-style-type: none"> 51% do capital CTT
GOVERNAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Conselho Administração Assembleia Geral Fiscal Único Comissão de Vencimentos Comissão Executiva
MECANISMOS DE REPORTING	<p>A casa-mãe exerce funções de accionista, através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Partilha de Administradores Reuniões mensais de controlo Reuniões mensais do Conselho de Administração Controlo do Plano estratégico do Grupo Controlo financeiro regular Verificação de cumprimento de normativos do Grupo
ÁREAS DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> 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
DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)	<ul style="list-style-type: none"> Proveitos Operacionais: 4 806 EBITDA: 1 068

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2008)	- Outros Produtos <ul style="list-style-type: none"> http://www.ead.pt/ead/solucoes_cgac_pt.php
SATISFAÇÃO DE CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Implementação de um CRM – Customer Relationship Management, permite obter uma visão integrada e abrangente do cliente, permitindo antecipar as suas necessidades e relacionar a estratégia com a oferta Comunicação contínua, através da Internet e do Blog, o que permite maior proximidade e troca de informações com o cliente Grau de Satisfação do Cliente – 97% Nº de reclamações – 6
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> Total trabalhadores: 81  <ul style="list-style-type: none"> HOMENS - 41% MULHERES - 59% Formação: Total horas/ano – 1 305 Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 0 Taxa de absentismo: 1,56
SOCIEDADE	-
CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001 ISO14001

Mailtec, SGPS

MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS

- Satisfazer as necessidades dos clientes empresariais, em termos da comunicação destes com os seus clientes, disponibilizando *software* e serviços que permitam recolher e produzir todos os tipos de documentos, em formato físico ou digital, em qualquer origem e em qualquer suporte e entregá-los, com serviços de valor acrescentado, em todos os tipos de formato físico ou digital, a qualquer entidade, em qualquer destino e em qualquer suporte.
- Garantir elevados padrões de qualidade, através de processos auditáveis.
- Contribuir para o desenvolvimento económico do país, em geral, e para o desenvolvimento da Sociedade da Informação.
- Assumir a marca Mailtec como garantia de diferenciação e qualidade

ESTRUTURA ACCIONISTA

- 100% do capital CTT

GOVERNAÇÃO

- Conselho de Administração
- Assembleia Geral
- Fiscal Único
- Comissão de Vencimentos
- Comissão Executiva

MECANISMOS DE REPORTING

- A casa-mãe exerce funções de accionista, através de:
- Partilha de Administradores
 - Reuniões mensais de controlo
 - Reuniões mensais do Conselho de Administração
 - Controlo do Plano estratégico do Grupo
 - Controlo financeiro regular
 - Verificação de cumprimento de normativos do Grupo

ÁREAS DE NEGÓCIO

- **Equiprest** – Prestação de serviços operacionais
- **Mailtec TI** – Prestação de serviços de preparação de correio (impressão e envelopagem)
- **DSTS** – Prestação de serviços de formatação, integração e desenvolvimento de sistemas de informação

DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)

- Proveitos Operacionais: 26 317
- EBITDA: 2 766

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2008)

- Lançamento de novas versões de dois produtos da DSTS:
 - doXenter – software no âmbito da Gestão electrónica de Documentos
 - epickSoft – software no âmbito da Produção Documental
- Outros Produtos**
- <http://www.mailtec.pt/femlw/wcmservlet/mailtec/grupo/index.html>

SATISFAÇÃO DE CLIENTE

- Inquérito de Satisfação anual. Resultados: 3.71 (1-5). O Relatório final é objecto de análise interna para propostas de correcção de questões relevantes para os clientes.
- Nº de reclamações – 387

RECURSOS HUMANOS

- Total trabalhadores: 425



- HOMENS - 71%
- MULHERES - 29%

- Formação: Total horas/ano – 23 362
- Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 7 e 400
- Taxa de absentismo: 4,94

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”.

CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS

- ISO 9001

PayShop

MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS

- Disponibilizar uma solução de pagamento electrónica conveniente e segura, ao alcance da maioria da população portuguesa, de modo a satisfazer os interesses das principais utilities, 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.

ESTRUTURA ACCIONISTA


- 100% do capital CTT

GOVERNAÇÃO

- Conselho de Administração
- Assembleia Geral
- Fiscal Único

MECANISMOS DE REPORTING

- A casa-mãe exerce funções de accionista, através de:
- Partilha de Administradores
 - Reuniões mensais de controlo
 - Reuniões mensais do Conselho de Administração
 - Controlo do Plano estratégico do Grupo
 - Controlo financeiro regular
 - Verificação de cumprimento de normativos do Grupo

ÁREAS DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Rede nacional de mais de 3600 Agentes • Disponível nas Estações de Correios de todo o país.
DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)	<ul style="list-style-type: none"> • Projeitos Operacionais: 13 949 • EBITDA: 5 808
PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2008)	<ul style="list-style-type: none"> • Carregamentos dos principais operadores móveis espanhóis • Emissão electrónica do paysafecard (serviços de pagamento na Internet) • Venda de Cartões telefónicos pré-pagos <p>Outros Produtos</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.payshop.pt/emitentes/
SATISFAÇÃO DE CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação diária (telefónica ou presencial) • Nº de reclamações – 0
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> • Total trabalhadores: 26  <ul style="list-style-type: none"> • HOMENS - 42% • MULHERES - 58% <ul style="list-style-type: none"> • Formação: Total horas/ano – 655 • Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 2 e 22 • Taxa de absentismo: 3,81
SOCIEDADE	<ul style="list-style-type: none"> • A apresentação oficial do conceito “donativos fáceis para todos” - mais sete instituições de solidariedade social juntaram-se ao conceito PayShop, tendo ficado disponível, no final do ano, um conjunto de dez. • Oferta de uma Festa de Natal às crianças da Associação SOL, com animação e distribuição de presentes
CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS	<ul style="list-style-type: none"> • 1º Lugar no Word Mail Award na categoria Retail Project com o Projecto “PayShop – the most convenient way to pay your bills”

PostContacto

MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar empresas, bens e serviços • 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...)
ESTRUTURA ACCIONISTA	<ul style="list-style-type: none"> • 100% do capital CTT
GOVERNAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Conselho de Gerência • Comissão de Remunerações • ROC
MECANISMOS DE REPORTING	<p>A casa-mãe exerce funções de accionista, através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partilha de Administradores • Reuniões mensais de controlo • Reuniões mensais do Conselho de Administração • Controlo do Plano estratégico do Grupo • Controlo financeiro regular • Verificação de cumprimento de normativos do Grupo
ÁREAS DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuição de Correio Não Endereçado e de tráfego mediante lista de endereços
DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)	<ul style="list-style-type: none"> • Projeitos Operacionais: 13 923 • EBITDA: 3 889
PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2008)	<p>–</p> <p>Outros Produtos</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www2.ctt.pt/fewcm/wcmservlet/empresasctt/postcontacto/index.html
SATISFAÇÃO DE CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Estudos de Mercado que também medem a Satisfação • Nº de reclamações – 533 relativas à qualidade de serviço • Montante de indemnizações – 31 000€
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> • Total trabalhadores: 30  <ul style="list-style-type: none"> • HOMENS - 83% • MULHERES - 17% <ul style="list-style-type: none"> • Formação: Total horas/ano – 120 • Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 1 • Taxa de absentismo: 0
SOCIEDADE	–
CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS	–

Tourline

MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS

- Ser co-líder no mercado espanhol de expresso e encomendas urgentes, com elevados níveis de qualidade, eficiência e proximidade dos clientes
- Visão: Assegurar o transporte, recolha e distribuição de envios 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

ESTRUTURA ACCIONISTA

- 100% do capital CTT

GOVERNAÇÃO

- Conselho de Administração
- Comissão Delegada
- Auditores Independentes
- Comissão Executiva

MECANISMOS DE REPORTING

- A casa-mãe exerce funções de accionista, através de:
- Partilha de Administradores
 - Reuniões mensais de controlo
 - Reuniões mensais do Conselho de Administração
 - Controlo do Plano estratégico do Grupo
 - Controlo financeiro regular
 - Verificação de cumprimento de normativos do Grupo

ÁREAS DE NEGÓCIO

- Transporte de correio e encomendas expresso, no mercado Espanhol.

DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)

- Proventos Operacionais: 59 779
- EBITDA: 5 194

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2008)

- Serviço Entrega Tarde
- Outros Produtos
- <http://www.tourlineexpress.com/base.html>

SATISFAÇÃO DE CLIENTE

- 2 Inquéritos anuais de satisfação de clientes internos
Grau de satisfação – 90,7%
- 2 Inquéritos anuais de satisfação de clientes externos
Grau de satisfação – 86,1%
- Nº de reclamações – 0

RECURSOS HUMANOS

- Total trabalhadores: 452



- HOMENS - 65%
- MULHERES - 35%

- Formação: Total horas/ano – 4 967
- Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 39 e 462
- Taxa de absentismo: –

SOCIEDADE

- Protocolo de colaboração com a organização “Save the Children” – A Tourline assume os custos e a logística (entrega de convites; material didáctico e revista) do evento “Quilómetros de Solidariedade”, que envolve 1 000 centros escolares de todo o país (Espanha) e 225 000 alunos e que visa a recolha de fundos para as crianças necessitadas da Nigéria.

CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS

- ISO 9001

5. Compromissos GRI 1.2, GRI EN26

● Realizado (≥ 95%) ● Não realizado ● Em realização

Temas	Metas para 2008	Progressão	Realização	Metas para 2009
GESTÃO DE NEGÓCIO				
Política e Estratégia	Melhoria do <i>reporting</i> das empresas associadas do Grupo (2009)	●	Todas as empresas associadas foram incluídas no <i>reporting</i> de 2008	Melhoria do <i>reporting</i> das empresas do Grupo (aprofundamento das matérias e metodologias)
			Difusão de conceitos e resultados de sustentabilidade dentro do Grupo (maioritariamente gestão)	Reforço da difusão dos conceitos a todo o universo do Grupo
			Inclusão de objectivos de sustentabilidade nos <i>scorecards</i> de vários departamentos	
Modelo Organizativo	Definir e rotinar sistema de comunicação interna	●	Acções de formação aos interlocutores departamentais	<i>Newsletter</i> para divulgação a todos os trabalhadores
			Reuniões de sensibilização dos departamentos da empresa e das Empresas do Grupo	
Sistema de Informação	Introdução de rotinas de recolha a 100% (2008)	●	Implementação de rotinas periódicas de captura de indicadores-chave	Consolidação de rotinas de reporte mensais, semestrais e anuais e tratamento da informação
Relacionamento com os <i>Stakeholders</i>	Análise de materialidade	●	Realização de exercício de envolvimento com os principais <i>Stakeholders</i> (PI), identificando os temas relevantes e a hierarquização de PI	Definição do Plano de Envolvimento com as PI
	Adesão a sistemas e princípios - <i>Global Compact</i> , GRI	●	Estudo de perspectivas de adesão	Estudo sobre percepção dos trabalhadores relativamente às posturas e práticas de sustentabilidade da empresa Adesão a sistemas e princípios - <i>Global Compact</i>
Ética	Introdução de mecanismos para verificação da eficácia e melhoria contínua	●		Introdução de mecanismos para verificação da eficácia e melhoria contínua
	Formação de responsáveis operacionais sobre o Manual de Disciplina (2008)	●	Formaram-se 268 responsáveis sobre o Manual de Disciplina (1 827 horas)	

Temas	Metas para 2008	Progressão	Realização	Metas para 2009
GESTÃO AMBIENTAL				
Sistema de Gestão	Definir e rotinar sistema de gestão ambiental	●	Processo de certificação ambiental em fase final (COC-S e COC-N)	Obtenção de certificações integradas (ISO 9001 e ISO 14001)
	Certificação pela ISO 14001 de um Centro de Transportes e de um Centro de Tratamento	●	Processo de certificação ambiental em fase final de uma empresa do Grupo (CTT Expresso)	Alargamento de certificações a outras unidades
Eficiência Energética	Incremento do uso de energias alternativas e renováveis nos transportes	●	Realização de auditoria energética ao edifício de Cabo Ruivo e à frota de veículos pesados	Implementação do Plano de racionalização energética em Cabo Ruivo e na frota
	Melhoria dos sistemas de contabilização de consumos eléctricos	●		Introdução de veículos alternativos
	Redução dos consumos de energia eléctrica em 2%	●	Redução do consumo de energia eléctrica em 7%	Aperfeiçoamento do sistema de contabilização de consumos eléctricos
	Redução de consumos de combustíveis em 2%	●	Manutenção dos níveis do consumo de combustíveis, apesar do aumento da actividade em 3%	Redução do consumo de energia eléctrica em 2%
	Aumento da taxa de renovação da frota de pesados	●	Renovação parcial da frota de pesados em 19%	Redução do consumo de combustíveis em 2%
Gestão de consumíveis	Redução de consumo de papel em 2%	●	Redução do consumo de papel em 22%	Redução do consumo de papel em 2%
	Melhoria dos sistemas de contabilização de consumíveis	●	Melhoria dos sistemas de contabilização de consumíveis (definição de unidades de conversão)	Aperfeiçoamento do sistema de contabilização de consumíveis
	Redução de consumo de outros consumíveis	●		
Gestão de resíduos	Implementação de sistema de gestão de resíduos de papel nos edifícios centrais	●	Implementação de sistema de gestão de resíduos nos principais edifícios de serviços de Lisboa	Alargamento aos principais edifícios de serviços do resto do país
	Aumento da taxa de valorização dos resíduos	●	Aumento da taxa de valorização dos resíduos em 10%	Aumento da taxa de valorização dos resíduos
			Melhoria da quantificação e <i>Reporting</i>	Melhoria da quantificação e <i>reporting</i>
		Implementação de sistemas de gestão nos Centros Operacionais de Correio (COC) de Lisboa e Norte	Alargamento aos restantes COCs	

Temas	Metas para 2008	Progressão	Realização	Metas para 2009
Alterações Climáticas	<p>Redução das emissões de CO2 em 10% até 2013</p> <p>Adesão ao <i>Greenhouse Gas Reduction Programme</i> desenvolvido pela <i>PostEurop</i> (União Restrita da União Postal Universal)</p>	<p>●</p> <p>●</p>	<p>Estabilização de emissões totais</p> <p>Participação no <i>Índice ACGE (Alterações Climáticas e Gestão de Empresas)</i> – 2º lugar a nível nacional</p> <p>Adesão ao <i>Greenhouse Gas Reduction Programme (PostEurop)</i></p>	<p>Redução das emissões de CO2 em 2%, expressas em indicadores normalizados</p> <p>Participação nos programas <i>GHG Reduction Programme da PostEurop</i> e de gestão carbónica do <i>IPC - International Post Corporation</i> - (EMMS - <i>Environmental Measurement and Monitoring System</i>)</p>
Biodiversidade	Operacionalização de protocolo com o <i>ICNB</i>	●	Estudo externo de reposicionamento estratégico das emissões filatélicas	Implementação do estudo
Formação e sensibilização	<p>Aumento da formação</p> <p>Aumento dos níveis de comunicação interna, com criação de canal específico temático</p>	<p>●</p> <p>●</p>	<p>Sensibilização/divulgação da política de ambiente a toda a empresa</p> <p>Formação a todos os trabalhadores dos Centros Operacionais de Correio</p> <p>Formação e sensibilização sobre gestão de resíduos em edifícios de serviços</p> <p>Publicação de artigos em vários suportes de comunicação interna</p>	<p>Formação em sala e acções didácticas</p> <p>4 emissões filatélicas temáticas</p> <p>Criação de canal de comunicação específico</p>

Temas	Metas para 2008	Progressão	Realização	Metas para 2009
ECONÓMICO E SOCIAL				
Qualidade de Serviço	Início da Certificação das Estações de Correio	●	Certificação de 135 lojas	Alargamento da certificação a mais 181 lojas
	Renovação de certificações	●	Certificação de mais 39 CDP (111 no total) Certificação de qualidade dos COC-N e COC-S em fase final Renovação do <i>Committed to Excellence</i> da rede de Lojas (EFQM)	Alargamento da certificação da distribuição a mais 123 CDP Obtenção da certificação dos COC-N e COC-S Certificação do serviço Mailmanager Certificação IPC das Estações de Permuta de Lisboa e Porto
	Posicionar-se entre os 6 melhores operadores postais europeus	●		Redução dos prazos de resposta a reclamações
Compras	Reforço de responsabilização dos fornecedores relevantes ao nível do clausulado contratual (direitos humanos e gestão de resíduos)	●	Início da aplicação da Estratégia de Compras Ecológicas (RCM 70/2008): • 13,6% de procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais • 39,5% de contratos celebrados c/ critérios ambientais	Pelo menos 30 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais Pelo menos 30% contratos celebrados c/ critérios ambientais
			Novas regras sobre aquisições de bens e serviços, de acordo com o Código de Contratos Públicos	Aquisição de plataforma electrónica de contratação
Saúde	Divulgação de informação aos trabalhadores, na área da prevenção, comportamentos de risco e doenças graves	●	Divulgação através de <i>newsletters</i> e outros meios de informação aos trabalhadores, na área da prevenção, comportamentos de risco e doenças graves	Divulgação de informação aos trabalhadores, na área da prevenção, comportamentos de risco e doenças graves
	Implementação de programa de rastreio de cancro da mama e da próstata	●	Realização de rastreios de cancro da mama e da próstata	Implementação de rastreios de prevenção de doenças cardíacas
	Inclusão de análises de colesterol total para trabalhadores com idade superior a 40 anos	●	Realização de análises de colesterol total para trabalhadores com idade superior a 40 anos	

Temas	Metas para 2008	Progressão	Realização	Metas para 2009	
Higiene e Segurança	Definição de requisitos mínimos de Segurança em equipamento automóvel	●	Instalação nos camiões de equipamento de apoio a manobras		
	Formação de 2 000 responsáveis de 1ºs socorros e combate a incêndios	●	313 acções de sensibilização a 3 422 participantes (comunicação e acções no terreno)	Continuação de formação aos trabalhadores em 1ºs socorros e combate a incêndios	
	Avaliação regular da satisfação dos trabalhadores relativamente às condições de trabalho		●	Formação de 1 646 trabalhadores em 1ºs socorros e combate a incêndios	Constituição de uma Comissão de Coordenação de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
				Avaliação da percepção dos trabalhadores - nível de satisfação de 67,5%	Melhoria do nível de satisfação com as condições de trabalho
				24 <i>Newsletters</i> para todos os trabalhadores sobre temas de H&S	Alargamento da certificação em H&S a outras unidades
				Processo de certificação (OHSAS 18001), em fase final na CTT Expresso	
	Incremento de acções de formação local de trabalhadores (sinistralidade e movimentação de cargas)	●	40 acções de formação local	Incremento das acções de formação local	
Redução do nº de acidentes mortais para 0	●	62 acções de formação sobre condução defensiva (357 trabalhadores)			
Redução do nº de acidentes laborais em 4%	●	Ocorrência de 2 acidentes mortais	Redução do nº de acidentes mortais para 0		
		Aumento da sinistralidade em 4%	Redução do nº de acidentes laborais em 4%		
Melhoria de Qualificação	Aumento do volume de formação	●	Aumento do volume de formação em 5%	Aumento do volume de formação em 10%	
			Certificação e validação de competências de 95 trabalhadores (9º ano) e de 45 (12º ano)	Aumento da validação de competências em cerca de 80% (250 validações)	
Trabalhadores	Redução do absentismo para 7 %	●	Aumento da taxa de absentismo para 7,7%	Redução para 7%	
	Estudo de avaliação da satisfação dos trabalhadores	●		Estudo de avaliação da satisfação dos trabalhadores	
Marketing Sustentável	Lançamento de um produto	●	Concepção de protótipo de embalagem ecológica	Lançamento de produto verde	
				Rotulagem ambiental	

Temas	Metas para 2008	Progressão	Realização	Metas para 2009
Comunidade	Refinamento do modelo de patrocínios	●	Avaliações mais selectivas	
	Estabelecimento de acordos de parceria	●	Criação do modelo de contratualização de patrocínios e <i>shortlist</i> de potenciais parcerias	Operacionalização do modelo de patrocínios contratualizados
			Lançamento de “Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social” – parceria com 35 Instituições	Possibilidade de acesso de 150 desempregados de longa duração ao CNO dos CTT (Lisboa)
	Realização de 4 acções de voluntariado, no mínimo	●	Realização de 6 acções, num total de 850 horas de voluntariado	20 acções de formação em microinformática para desempregados, em todo o país
			Reforço da bolsa de voluntários - 245 pessoas	Realização de, pelo menos, 4 acções
Gestão da Diversidade	Início de trabalho em matéria de igualdade de oportunidades para trabalhadores portadores de deficiência	●	Continuidade de contratação de jovens da CERCI	Análise da adequação de funções dos trab. aos locais de trabalho
	Identificação de medidas em termos de inserção profissional de pessoas com deficiência	●	Contacto com o IEFP para avaliação de perfis de deficiência e funções profissionais potenciais	Experiências de ocupação profissional para cerca de 40 pessoas com deficiência
Conciliação Trabalho/Família	Identificação de medidas para tornar os CTT uma empresa mais familiarmente responsável	●		Identificação de medidas para tornar os CTT uma empresa mais familiarmente responsável

Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico organizado segundo o GRI GRI 3.12

E – Indicador Essencial

C – Indicador Complementar

Índice de conteúdo do GRI (exclui os indicadores que não se aplicam à Empresa)

Tabela 25– Índice remissivo GRI

Nº e tipo de indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting
Estratégica e Análise			
1.1 – E	Mensagem do Presidente	5-6	●
1.2 – E	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades	17-19 81-86	●
Perfil da Organização			
2.1 – E	Denominação da organização relatora	4 e 9	●
2.2 – E	Principais marcas, produtos e/ou serviços	9, 29-32 75	●
2.3 – E	Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e <i>joint ventures</i>	7 e 16	●
2.4 – E	Localização da sede social da organização	93	●
2.5 – E	Países em que a organização opera	9	●
2.6 – E	Tipo e natureza jurídica da propriedade	6 e 27	●
2.7 – E	Mercados abrangidos	9, 37-38	●
2.8 – E	Dimensão da organização relatora	6	●
2.9 – E	Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura accionista	4	●
2.10 – E	Prémios recebidos durante o período abrangido pelo relatório	8	●

Tabela 25– Índice remissivo GRI (Continuação)

Nº e tipo de indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting
Parâmetros do Relatório			
3.1 – E	Período abrangido para as informações apresentadas no relatório	4	●
3.2 – E	Data do último relatório publicado	4	●
3.3 – E	Ciclo de publicação de relatórios	4	●
3.4 – E	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	4 e 93	●
3.5 – E	Processo para definição do conteúdo do relatório	4-6	●
3.6 – E	Limite do relatório	4	●
3.7 – E	Limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório	4	●
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	4, 69-72	●
3.9 – E	Técnicas de medição de dados e bases de cálculo	4	●
3.10 – E	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores	4	●
3.11 – E	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados	4	●
3.12 – I	Tabela de correspondência GRI	87-90	●
3.13 – E	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório	4	●
Governança, Compromissos e Envolvimento			
4.1 – E	Estrutura de governação da organização	15-17	●
4.2 – E	Indicar se o Presidente do Conselho de Administração é membro executivo	16	●
4.3 – E	Indicar o número de membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou não-executivos	16	●
4.4 – E	Mecanismos que permitam a accionistas e trabalhadores transmitir recomendações ou orientações ao CA	37 e 44	●

Tabela 25 – Índice remissivo GRI (Continuação)

Nº e tipo de indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting
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)	10 e 13	●
4.6 – E	Processos ao dispor do CA para evitar conflitos de interesse	14	●
4.7 – E	Definição da qualificação e especialização que os membros do CA devem ter para orientar a direcção estratégica da organização, na economia, ambiente e social	15 R&C 2008	●
4.8 – E	Missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social	11-12 e 13	●
4.9 – E	Processos do órgão de governança, hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efectua a identificação e a gestão do desempenho económico, ambiental e social	15 e 17 R&C 2008	●
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	13	●
4.11 – E	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	17-20	●
4.12 – E	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende	12, 41, 43 54	●
4.13 – E	Participação significativa em associações e/ou organizações de defesa nacionais/internacionais	12, 20	●
4.14 – E	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização	23-25	●
4.15 – E	Base para a identificação e selecção das partes interessadas a serem envolvidas	20	◐
4.16 – E	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas	13, 23-25, 33, 45	●
4.17 – E	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adoptadas pela organização no tratamento das mesmas	20, 22 e 25	●

Tabela 25 – Índice remissivo GRI (Continuação)

Nº e tipo de indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting
Desempenho Económico			
	Abordagem da Gestão, objectivos, desempenho, políticas e contextualização	9-12 81-86	●
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	26	●
EC3 – E	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização	50	●
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	12, 30, 39	●
Desempenho Ambiental			
	Abordagem da Gestão, objectivos, desempenho, políticas e contextualização	56-59 64-67, 68 81-86	●
EN1 – E	Discriminação das matérias-primas, por peso ou por volume	65, 69-72-73, 74	●
EN3 – E	Discriminação do consumo directo de energia, por fonte de energia primária	59, 69, 71, 73, 74	●
EN4 – E	Discriminação do consumo indirecto de energia, por fonte de energia primária	59, 69, 71, 73, 74, 75	●
EN5 – C	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência	59, 60, 73	●
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	59-62, 65, 74	●
EN7 – C	Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e reduções alcançadas	63	●

Tabela 25 – Índice remissivo GRI (Continuação)

Nº e tipo de indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting
EN8 – E	Consumo total de água, por fonte	64, 69, 71, 73, 74, 75	●
EN14 – C	Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade	67	●
EN16 – E	Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso	62-63, 69, 71	●
EN17 – E	Outras emissões relevantes e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso	62-63	●
EN18 – C	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, e reduções alcançadas	60-61, 63, 64, 65, 73	●
EN20 – E	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	62	●
EN21 – E	Descarga total de água, por qualidade e destino	65	●
EN22 – E	Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha	66, 69, 70, 72-73, 74	●
EN26 – E	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte	57, 58, 64, 66, 81	●
EN28 – E	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais	68	●
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	57, 64, 67, 73, 74	●
EN30	Total de custos e investimentos com a protecção ambiental por tipo	69-70, 72, 74, 75	●
Desempenho Social			
	Abordagem da Gestão, objectivos, desempenho, políticas e contextualização	16, 27-28, 29, 32, 35, 36-38, 41, 43, 45-48, 54, 81-86	●

Tabela 25 – Índice remissivo GRI (Continuação)

Nº e tipo de indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting
Recursos Humanos			
LA1 – E	Mão-de-obra, por tipo de emprego, por tipo de contrato de trabalho e por região	42-43	●
LA2 – E	Número total funcionários e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região	42	●
LA3 – C	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial	49 e 52	●
LA4 – E	Porcentagem de funcionários abrangidos por acordos de negociação colectiva	45	●
LA5 – E	Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação colectiva	44	●
LA7 – E	Porcentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região	43, 53	●
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	49, 53	●
LA10 – E	Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminadas por categoria de funcionário	46	●
LA11 – C	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira	42-43, 46 e 47	●
LA12 – C	Porcentagem de trabalhadores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	44	●
LA13 – E	Composição dos órgãos de governança e discriminação dos funcionários por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	15, 55-56, Anexo I do R&C 2008	●

Tabela 25 – Índice remissivo GRI (Continuação)

Nº e tipo de indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting
Direitos Humanos			
HR2 – E	Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos	27, 57-58	🔴
HR4 – E	Número total de casos de discriminação e acções tomadas – <i>Não houve casos de discriminação</i>	54 e 90	🟢
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>	90	🟢
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>Os CTT proíbem qualquer forma de trabalho forçado</i>	90	🟢
Sociedade			
SO1 – 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	38, 39, 41	🟢
SO2 - E	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análises de risco para prevenir a corrupção	14-15	🟢
SO4 - E	Medidas tomadas em caso de corrupção	14	🟢
SO7 – C	Número total de acções judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados	14	🟢
SO8 – E	Número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos	14	🟢
Produtos e Serviços			
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	31-32	🔴
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	31-32, 36	🔴
PR5 – C	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente	33-36	🟢

Tabela 25 – Índice remissivo GRI (Continuação)

Nº e tipo de indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting
PR6 – E	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	15	🟢
PR9 – E	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	14-15	🟢

(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 âm-

bito 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 (CO₂), o metano (CH₄), o óxido nitroso (N₂O), os hidrofluorcarbonos (HFC), os perfluorcarbo-

nos (PFC) e o hexafluoreto de enxofre (SF₆). 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^oC 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 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 instituições, 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

- Colaborador
- Cliente
- Fornecedor
- Parceiro/accionista
- Organismo Não Governamental
- Órgãos de Comunicação Social
- Outro*

*Qual _____

2. Classifique os diferentes aspectos do Relatório de Responsabilidade Social 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 **GRI 2.4**
 Contacto **GRI 3.4**: sustentabilidade@ctt.pt

Relatório de verificação



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 - 3.^o
1050-316 Lisboa
Portugal
Tel +351 213 599 000
Fax +351 213 599 999

Verificação independente
do Relatório de Sustentabilidade de 2008

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 2008" (Relatório), anexo II do Relatório e Contas – 2008. 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 seguintes indicadores de desempenho:

- Valor económico directo gerado e distribuído (GRI3 EC1);
- Materiais utilizados (GRI3 EN1);
- Consumo directo de energia (GRI3 EN3);
- Poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência (GRI3 EN5);

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3.^o, 1050 - 317 Lisboa
Inscrita na Conservatória do Registo Comercial sob o nº 508 508 702 (ex. nº. 11932)

Inscrita na lista dos Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183
NIPC 508 628 752 Centro Social Buro 312.000
Inscrita no Conselho de Mercado de Valores Medições sob o nº 5077



- Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis e reduções atingidas em resultado dessas iniciativas (GRI3 EN6);
- Estratégias e programas de gestão de impactes na biodiversidade (GRI3 EN14);
- Emissões totais directas e indirectas de gases com efeito de estufa (GRI3 EN16);
- Outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa (parte do GRI3 EN17, foram verificadas as emissões do transporte aéreo de correspondência)
- Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, e reduções alcançadas (GRI3 EN18);
- NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas (GRI3 EN20);
- Mão-de-obra total, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região (GRI3 LA1);
- Saídas e taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região (GRI3 LA2);
- Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos (GRI3 LA7);
- Programas em curso para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afectados por doenças graves (GRI3 LA8);
- Média de horas de formação por trabalhador, por categoria de funções (GRI3 LA10);
- Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua (GRI3 LA11);
- Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, género, faixa etária e outros indicadores de diversidade (GRI3 LA13);
- Programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades (GRI3 SO1);
- Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente (GRI3 PR5).

Relativamente à verificação da auto avaliação feita pela gestão dos níveis de conformidade do *Global Reporting Initiative*, versão 3 (GRI3), e tendo por base o *GRI's Reporting Framework Application Levels*, o nosso trabalho limitou-se a verificar a consistência com os requisitos no que respeita à existência de dados e informação mas não à qualidade ou veracidade dos mesmos.

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 B, auto declarado pelos CTT, pela aplicação dos níveis do GRI3.

(2)

Conclusões

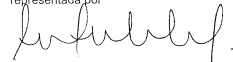
Com base no trabalho efectuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante do Relatório não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada, não esteja isenta de distorções 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 B previsto no GRI3.

A nossa opinião sobre as demonstrações financeiras da entidade está expressa na Certificação Legal das Contas emitida com data de 31 de Março de 2009.

Lisboa, 31 de Março de 2009

PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda.
representada por


António Joaquim Brochado Correia, ROC

(3)

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 2008.

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 acionista;
- 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 2008;
- 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 2008.

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.

No exercício em análise, das acções desenvolvidas ou lançadas pelos CTT, S.A., destacam-se, pela sua importância estratégica, o desenvolvimento de gama de serviços de integração do *portfolio* físico e digital, o posicionamento da rede comercial dos CTT, S.A. como uma plataforma de conveniência e de retalho multi-serviço, o desenvolvimento de competências de serviços de marketing relacional, a criação de novas ofertas de valor em canais digitais, e o desenvolvimento de iniciativas de melhoria da eficiência das operações (tratamento e

Conselho Fiscal
Rua de S. José, 20, 1166-001 LISBOA – Portugal / Tel: (351) 213227400 / Fax: (351) 213227434
CTT – Correios de Portugal, S.A.



transportes), incluindo a aprovação pelo accionista do investimento no Centro Operacional de Correio do Norte.

Atentos os desafios fundamentais dos CTT, S.A., compete a esta empresa reformar e adaptar os 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.

3. Situação Financeira

A situação financeira dos CTT, S.A. (empresa-mãe) no final de 2008, expressa no Balanço individual, apresenta-se mais favorável do que em 31/DEZ/2007. Apesar da redução no Activo (-10,4%), o Capital Próprio recuou apenas -2%, o que possibilitou uma melhoria nos rácios de solvabilidade e autonomia financeira.

Não obstante os fluxos de caixa gerados pela actividade operacional se terem revelado negativos (-71 851 m€), a redução de caixa e seus equivalentes no período (-115 628 m€) a par dos influxos decorrentes das actividades de investimento (+15 179 m€ de dividendos de participadas e +16 462 m€ de juros de aplicações financeiras de curto prazo) permitiram o financiamento da totalidade dos investimentos corpóreos (+16 895 m€), bem como o pagamento de 58 195 m€ de dividendos ao Estado, sem recurso a capitais alheios.

4. Exploração

Nos principais indicadores de actividade, é de destacar:

- ✓ Os aumentos do EBITDA em 24,2% (de 62.581 m€ para 77.719 m€) e do RAI (Resultado antes de Impostos) em 8,9% (de 69 829 m€ para 76 015 m€), e a redução do resultado líquido em -20,1% (de 72.743 m€ para 58.153 m€). Esta diminuição teve origem no impacto do IRC no resultado líquido de 2008 (-17 862 m€), enquanto no ano anterior esse impacto tinha sido positivo (+2 914 m€), devido ao reporte de prejuízos.
- ✓ A redução de -1,5% e -0,5%, respectivamente, na procura postal de tráfego endereçado e não endereçado. A actividade dos serviços financeiros postais sofreu também um decréscimo de -1,2%. Apenas a venda de artigos filatélicos registou um aumento de 3,9%;
- ✓ A rede de vendas e distribuição manteve-se estável, registando-se apenas um ligeiro decréscimo no número de estações de correio (-1,7%), compensado com um aumento semelhante (+1,9%) de postos de correio.

Conselho Fiscal
Rua de S. José, 20, 1166-001 LISBOA - Portugal / Tel: (351) 213227400 / Fax: (351) 213227434
CTT - Correios de Portugal, S.A.

Dec
17/08

5. Investimento

O investimento realizado pela empresa-mãe em 2008, no montante global de 19.319 m€ (menos 2,1% que no ano anterior), foi direccionado, essencialmente, para os sistemas de informação, designadamente para o sistema *track and trace* (12 131 m€, 62,8% do total investido pela empresa-mãe) e para a modernização de edifícios e instalações (5 816 m€).

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, com a derrogação mencionada na Certificação Legal de Contas, tendo concluído que tais elementos transmitem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira dos CTT, S.A. em 31 de Dezembro de 2008, e o modo como se formaram os resultados no exercício findo naquela data.

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.

Conselho Fiscal
Rua de S. José, 20, 1166-001 LISBOA - Portugal / Tel: (351) 213227400 / Fax: (351) 213227434
CTT - Correios de Portugal, S.A.

Dec
17/08

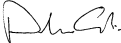
Assim, o Conselho Fiscal é de parecer que:

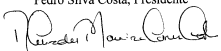
- Seja aprovado o Relatório de Gestão relativo ao exercício de 2008, apresentado pelo Conselho de Administração;
- Sejam aprovadas as Demonstrações Financeiras dos CTT, S.A. relativas ao mesmo exercício;
- Seja aprovada a Proposta de Aplicação dos Resultados apresentada pelo Conselho de Administração, no sentido do Resultado Líquido do exercício no montante de € 58.152.857 ser distribuído da seguinte forma:
 - a) € 2.907.643 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) € 34.891.715 para dividendos; (alínea b) do artigo 25.º dos Estatutos e n.º 1 do artigo 294.º do Código das Sociedades Comerciais);
 - c) € 4.034.880 para distribuição pelos trabalhadores (alínea c) do artigo 25.º dos Estatutos);
 - d) € 16.318.619 para reservas livres (alínea c) do artigo 25.º dos Estatutos).

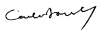
Sem afectar o sentido do parecer acima expresso, salienta-se que no Balanço da sociedade foi reconhecido um passivo referente a remunerações a liquidar, parcialmente associado à distribuição prevista na alínea c) anterior, cuja regularização deverá ocorrer caso a proposta de aplicação de resultados seja aprovada.

Lisboa, 15 de Abril de 2009.

O CONSELHO FISCAL


Pedro Silva Costa, Presidente


Maria de Lurdes Moreira Correia Castro, Vogal


Carlos Alberto Dores Costa, Vogal

Conselho Fiscal
Rua de S. José, 20, 1166-001 LISBOA - Portugal / Tel: (351) 213227400 / Fax: (351) 213227434
CTT - Correios de Portugal, S.A.

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

PricewaterhouseCoopers
& Associados - Sociedade de
Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Palácio Sottomayer
Rua Sousa Martins, 1 - 3º
1009-316 Lisboa
Portugal
Tel +351 213 599 000
Fax +351 213 599 999

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 2008, (que evidencia um total de 1.272.882 milhares de euros e um total de capital próprio de 247.464 milhares de euros, incluindo um resultado líquido de 58.153 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.

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayer, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 1009 - 317 Lisboa
Matriculada na Conservatória de Registo Comercial sob o nº 508 628 752 (ex nº 11912)

Inscrita na lista dos Revisores Oficiais de Contas sob o nº 193
NIPC 508 628 752 Capital Social Euros 312.000
Inscrita na Comissão de Valores Mobiliários sob o nº 9077



CTT – Correios de Portugal, S.A.
31 de Março de 2009

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 2008, 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.

Lisboa, 31 de Março de 2009

PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda.
representada por:

Jorge Manuel Santos Costa, R.O.C.

(2)

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 2008.

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 2008;
- 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 2008.

2. Actividade do Grupo 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.

No exercício em análise, a actividade dos CTT, S.A. centrou-se na preparação para a liberalização total do mercado postal, no serviço ao cliente, no reforço do *portfolio* do Grupo e na eficiência empresarial.

Conselho Fiscal
Rua de S. José, 20, 1166-001 LISBOA – Portugal / Tel: (351) 213227400 / Fax: (351) 213227434
CTT – Correios de Portugal, S.A.

De entre as acções desenvolvidas ou lançadas no exercício, merecem destaque pelo seu carácter estratégico, a adopção de decisões relativas ao modelo de governo da sociedade de acordo com as melhores práticas, o lançamento do novo centro operacional de correios no Norte, a determinação do custo do serviço universal, a criação do observatório permanente para preparação da liberalização total (com a constituição de grupos de trabalho), o lançamento dos projectos DOOR (distribuição organizada com optimização de recursos) e DTE (distribuição empresarial), a assinatura do novo Acordo de Empresa 2008, o lançamento de uma unidade de serviços partilhados, o reposicionamento dos serviços financeiros, a preparação da entrada no mercado angolano, entre outras.

3. Situação Financeira

A situação financeira do Grupo CTT no final de 2008, expressa no Balanço consolidado, apresenta-se mais favorável do que as previsões constantes do Orçamento ajustado elaborado em Julho de 2008, excepto relativamente ao rácio de cobertura do imobilizado.

Não obstante a redução do Capital Próprio (-1,9%), os rácios de autonomia financeira e solvabilidade registaram, comparativamente com o exercício de 2007, melhorias de, respectivamente, 1,7 e 2,5 p.p. Com efeito, o passivo do Grupo recuou 12,5%, essencialmente devido à redução de credores de serviços financeiros postais.

A Demonstração Consolidada dos Fluxos de Caixa evidencia uma situação atípica em 2008, uma vez que se observam saldos negativos nos fluxos das actividades operacionais¹ (-42 194 m€), de investimento (-12 561 m€) e de financiamento (-63 308 m€)². O financiamento do Grupo foi obtido pela mobilização de caixa e seus equivalentes, designadamente aplicações financeiras de curto prazo, que registaram uma redução de 118 064 m€ relativamente a 31/DEZ/2007.

4. Exploração

Nos principais indicadores de actividade consolidados, é de destacar:

- ✓ O aumento do EBITDA em 18,4% (de 100.031 m€ para 118.471 m€), apesar dos proveitos operacionais terem crescido apenas 2,4%. Os custos operacionais incluídos no EBITDA tiveram um crescimento de apenas 1,0% face a 2007, com relevo para o contributo dos Custos com o pessoal (-2,5%), em grande medida por redução dos encargos não recorrentes e pese embora o facto dos encargos com cuidados de saúde terem aumentado +4,4%;

¹ No âmbito das actividades operacionais, deve destacar-se o facto das operações terem gerado menos 31 592 m€ que no ano anterior.

² Deve evidenciar-se aqui o pagamento de 58 195 m€ de dividendos.

Conselho Fiscal
Rua de S. José, 20, 1166-001 LISBOA - Portugal / Tel: (351) 213227400 / Fax: (351) 213227434
CTT - Correios de Portugal, S.A.

Del
cuj
RO

- ✓ Os decréscimos de procura³ na actividade postal tradicional, com excepção da filatelia, tendo os proveitos operacionais das restantes actividades registado aumentos superiores à inflação;
- ✓ O aumento do *Return on Invested Capital* (ROIC) em 2,2 p.p., para 11,2%, o aumento do *Return on Capital Employed* (ROCE) em 2,2 p.p., para 13,4%, e a redução da Rendibilidade do Capital Próprio (ROE) em 5,3 p.p., para 23,5%;
- ✓ A manutenção do Grupo como um grande empregador nacional (15 361 trabalhadores em 31/DEZ/2008)⁴;
- ✓ O decréscimo de 16 estações de correio e de um centro de distribuição postal e o aumento de 36 postos de correio e de 22 giros de distribuição postal;
- ✓ Desempenhos positivos⁵ de todas as participadas, com excepção da Postcontacto, cujo EBITDA diminuiu 5%. A Tourline Express e a Postcontacto apresentaram contudo resultados líquidos inferiores aos do exercício de 2007, sendo que, no caso da primeira, foram negativos (-244 m€).

5. Investimento

Ao nível do Grupo, o investimento global, de 23.304 m€, ficou bastante aquém do verificado em 2007 (34 187 m€) e foi também muito inferior ao que havia sido previsto no Plano e Orçamento de 2008⁶ (45 271 m€). A participação mais significativa é dos CTT, S.A., (19.319 m€), com um montante similar ao verificado em 2007.

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.

³ A actividade dos serviços financeiros postais, medida pelos valores intermediados, decresceu 1,2%, mas os proveitos operacionais do grupo nesta área aumentaram 5,1%.

⁴ O efectivo em 31/DEZ/2008 é inferior em 13 unidades ao valor de 31/DEZ/2007, mas o efectivo médio cresceu 1,7%.

⁵ Medidos pelo crescimento do EBITDA.

⁶ Versão de DEZ/2007. O Orçamento ajustado de JUL/2008 não contemplou a revisão de investimentos.

Conselho Fiscal
Rua de S. José, 20, 1166-001 LISBOA - Portugal / Tel: (351) 213227400 / Fax: (351) 213227434
CTT - Correios de Portugal, S.A.

Del
cuj
RO

Embora aceites pelo accionista, os objectivos globais não foram ainda objecto de aprovação em Assembleia Geral e os contratos de gestão com cada um dos membros do Conselho de Administração não foram ainda formalizados.

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 congéneras europeias ("peers").

Conforme se observa no quadro seguinte, os objectivos fixados relativamente a 2008 (considerando, para os indicadores que dependem da média dos "peers", os valores destes à data da fixação dos objectivos) foram globalmente cumpridos, e até ultrapassados, verificando-se um grau de cumprimento global de 109%.

Realização dos Objectivos 2008

Indicadores	Média "peers"	Objectivo 2008	Real 2008	Índice de cumprimento	Ponderação	Índice de cumprimento ponderado
ROIC CTT v. Peers >=110% média peers (%)	8,9	9,79	11,2	1,1440	20,0%	0,229
Margem EBITDA CTT v. Peers >=140% média peers (%)	9,1	12,74	13,8	1,0832	20,0%	0,217
Crescimento real das receitas CTT (ME)		39	20	0,5128	15,0%	0,077
Net Profit Consolidado CTT (ME)		60	58	0,9667	15,0%	0,145
Índice qualidade serviço		100	184	1,8400	15,0%	0,276
Margem EBITDA orçamentada (%)		12,74	13,8	1,0832	10,0%	0,108
PMP a fornecedores (dias)		55	64	0,8594	5,0%	0,043
					100,0%	1,095
						109%

Conselho Fiscal
Rua de S. José, 20, 1166-001 LISBOA – Portugal / Tel: (351) 213227400 / Fax: (351) 213227434
CTT – Correios de Portugal, S.A.

FCR
cm
RFO

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" - regista-se também um significativo grau de cumprimento para os indicadores para os quais foi disponibilizada informação. De facto, foram superados os valores fixados para a Margem EBITDA (objectivo:12,7%; real: 13,8%) e para o ROCE (objectivo: 12%; real: 13,4%), sendo que para os restantes objectivos cabe ainda ao accionista efectuar a sua avaliação.

7. Parecer sobre o Relatório, Demonstrações Financeiras Consolidadas e Propostas da Administração

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 consolidadas, preparadas em conformidade com os princípios geralmente aceites em Portugal, com a derrogação mencionada na Certificação Legal de Contas, tendo concluído que tais elementos transmitem a verdadeira posição patrimonial dos CTT, S.A. em 31/12/2008, e o modo como se formaram os resultados no exercício findo naquela data.

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., permitem 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 e Contas Consolidadas de 2008 é suficientemente esclarecedor da evolução dos negócios e da situação da sociedade, evidenciando os aspectos mais significativos.

Assim, o Conselho Fiscal é de parecer que:

Conselho Fiscal
Rua de S. José, 20, 1166-001 LISBOA – Portugal / Tel: (351) 213227400 / Fax: (351) 213227434
CTT – Correios de Portugal, S.A.

FCR
cm
RFO

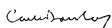
- Seja aprovado o Relatório de Gestão relativo ao exercício de 2008, apresentado pelo Conselho de Administração;
- Sejam aprovadas as Demonstrações Financeiras Consolidadas relativas ao mesmo exercício.

Lisboa, 15 de Abril de 2009.

O CONSELHO FISCAL


Pedro Silva Costa, Presidente


Maria de Lurdes Mbreira Correia Castro, Vogal


Carlos Alberto Dores Costa, Vogal

Conselho Fiscal
Rua de S. José, 20, 1166-001 LISBOA – Portugal / Tel: (351) 213227400 / Fax: (351) 213227434
CTT – Correios de Portugal, S.A.

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

PriceWaterhouseCoopers
& Associados - Sociedade de
Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Palácio Sottomayer
Rua Sousa Martins, 1 - 3.^o
1069-316 Lisboa
Portugal
Tel: +351 213 599 000
Fax: +351 213 599 999

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 2008, (que evidencia um total de 1.303.990 milhares de euros e um total de capital próprio de 247.464 milhares de euros, incluindo um resultado líquido de 58.153 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.

PriceWaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayer, Rua Sousa Martins, 1 - 3.^o, 1050 - 217 Lisboa
Inscrita na Conservatória do Registo Comercial sob o nº 508 628 752 (ex. nº 11912)

Inscrita na lista dos Revisores Oficiais de Contas sob o nº 193
NIPC 506 628 752 Capital Social Euros 312 000
Inscrita na Comissão de Valores Mobiliários sob o nº 9077



CTT – Correios de Portugal, S.A.
31 de Março de 2009

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 2008, 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, derrogados pela aplicação de normas internacionais de contabilidade, conforme referido nas Notas 23 e 56 do Anexo às demonstrações financeiras consolidadas.

Lisboa, 31 de Março de 2009

PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda.
representada por:

Jorge Manuel Santos Costa, R.O.C.

(2)

Relatório de Auditoria

Deloitte.

Deloitte & Associados, S.R.O.C.A.
Inscrição na CRC n.º 42
Registo na CMVM n.º 231
Edifício Atrium Saldanha
Praça Duque de Saldanha, 1 - 6.º
1050-094 Lisboa
Portugal

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 2008, que evidencia um total de 1.272.882.090 Euros e capitais próprios de 247.464.144 Euros, incluindo um resultado líquido de 58.152.857 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 5 infra, a posição financeira dos CTT – Correios de Portugal, S.A. em 31 de Dezembro de 2008, 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.



A empresa Deloitte refere-se a uma ou várias sociedades que operam ao abrigo de um acordo com a Deloitte Touche Tohmatsu, uma Society Member, bem como de suas respectivas representadas e afiliadas. Deloitte Touche Tohmatsu é uma associação mundial de sociedades dedicadas à prestação de serviços profissionais de auditoria, orientadas ao serviço ao cliente sob uma estrutura global, operando localmente em, aproximadamente, 160 países. Como parte desta estrutura, cada uma das sociedades membros da Deloitte Touche Tohmatsu tem qualificações de auditoria e outras qualificações regulamentadas e é responsável perante os seus clientes e a sociedade perante a qual opera sob a sua respectiva legislação nacional.

Capital Social: 500.000,00 euros - Matricada na CRC de Lisboa n.º NIPC 501 374 311
Sede: Edifício Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, 1 - 6.º, 1050-094 Lisboa
Tel: +351 218 427 500 Fax: +351 218 427 500 www.deloitte.com

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu

• Porto: Bom Sucesso Trade Centre, Praça do Bom Sucesso, 61 - 1.º, 4150-146 Porto - Tel: +351 225 439 200 - Fax: +351 225 439 800

Deloitte.

Deloitte & Associados, SROC S.A.
Inscrição na GROC nº 43
Registo na CMVM nº 231

Página 2 de 2

Ênfase

- 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 número 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 31.108.243 Euros e aumentar os proveitos em 154.296.685 Euros.

Lisboa, 26 de Março de 2009


DELOITTE & ASSOCIADOS, SROC S.A.
Representada por João Luís Falua Costa da Silva

Deloitte.

Deloitte & Associados, SROC S.A.
Inscrição na GROC nº 43
Registo na CMVM nº 231
Edifício Atrium Saldanha
Praça Duque de Saldanha, 1 - 6.^o
1000-094 Lisboa
Portugal

RELATÓRIO DE AUDITORIA CONTAS CONSOLIDADAS

Introdução

- Examinámos as demonstrações financeiras consolidadas anexas dos CTT – Correios de Portugal, S.A., as quais compreendem o balanço consolidado em 31 de Dezembro de 2008 que evidencia um total de 1.303.990.333 Euros e capitais próprios de 247.464.144 Euros, incluindo um resultado consolidado líquido de 58.152.857 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

- 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

- 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.

A expressão Deloitte refere-se a uma ou várias sociedades que operam ao abrigo de um acordo com a Deloitte Touche Tohmatsu, uma Swiss Watch, bem como de suas respectivas representantes e afiliadas. Deloitte Touche Tohmatsu é uma associação legal de sociedades limitadas a propósito de grupos profissionais de membros, operando ao serviço do cliente sob uma estrutura global, dirigida igualmente em separado, tal como, através de uma sociedade limitada, pela Deloitte Touche Tohmatsu em qualquer das suas sociedades membros ou em qualquer outra entidade legalmente separada ou sob qualquer outro ou sob qualquer outro nome. Cada uma das sociedades membros é uma entidade legal e separada que opera sob o nome "Deloitte", "Deloitte & Touche", "Deloitte Touche Tohmatsu" ou outro nome semelhante.

Capital Social: 500.000,00 euros - Matriculada na CRC de Lisboa e NIPC 501 376 311
Sede: Edifício Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, 1 - 6.^o, 1050-094 Lisboa
Tel: +351 218 427 500 Fax: +351 218 427 500 - www.deloitte.com.pt
• Porto: Bom Sucesso Trade Center, Praça do Bom Sucesso, 61 - 1.^o, 4150-146 Porto - Tel: +351 221 439 200 - Fax: +351 221 439 600

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu

Deloitte.

Deloitte & Associados, SROC S.A.
Inscrição na OROC nº 43
Registo na CMVM nº 231

Página 2 de 2

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 2008, 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.

Lisboa, 26 de Março de 2009


DELOITTE & ASSOCIADOS, SROC S.A.
Representada por João Luís Falua Costa da Silva

APROVAÇÃO DAS CONTAS

Aos trinta dias do mês de Abril do ano de dois mil e nove, pelas quinze horas, na sua sede social sita na Rua de São José número vinte, em Lisboa, reuniu a Assembleia Geral da CTT – Correios de Portugal, S.A., ...

(...) Ordem de Trabalhos ...

Um – Deliberar sobre o Relatório de Gestão e as contas individuais e consolidadas relativas ao exercício de dois mil e oito, bem como sobre os respectivos Relatório e Parecer do Conselho Fiscal;

Dois – Deliberar sobre a proposta de Aplicação de Resultados do Conselho de Administração;

Três – Proceder à apreciação geral da administração e fiscalização da sociedade; ...

(...) primeiro ponto da ordem de trabalhos ... Accionista vota favoravelmente a aprovação do relatório de gestão e das contas individuais e consolidadas da CTT, S.A., referentes ao exercício de dois mil e oito, tendo em conta os pareceres dos Órgãos de Fiscalização;

(...) segundo ponto da Ordem de Trabalhos ... Accionista vota favoravelmente que o resultado líquido do exercício, no montante de 58.152.857,00 euros (cinquenta e oito milhões cento e cinquenta e dois mil e oitocentos e cinquenta e sete euros), tenha a seguinte aplicação:

--Para reserva legal (5%), a quantia de 2.907.642,85 euros (dois milhões novecentos e sete mil seiscientos e quarenta e dois euros e oitenta e cinco cêntimos);

--Para distribuição de dividendos (80%), a quantia de 46.522.285,60 euros (quarenta e seis milhões quinhentos e vinte e dois mil duzentos e oitenta e cinco euros e sessenta cêntimos);

--Para distribuição aos trabalhadores, a quantia de 4.034.880,00 euros (quatro milhões trinta e quatro mil oitocentos e oitenta euros);

--Para reservas livres, a quantia de 4.688.048,55 euros (quatro milhões seiscentos e oitenta e oito mil quarenta e oito euros e cinquenta e cinco cêntimos);

(...)terceiro ponto da ordem de trabalhos ... Accionista ... propõe e vota favoravelmente, nos termos do artigo quadringentésimo quinquagésimo quinto do código das sociedades comerciais, um voto de confiança pelo trabalho desempenhado pelo Conselho de Administração e por cada um dos seus membros, bem como pelos Órgãos de Fiscalização e em cada um dos respectivos membros ...