

Relatório
de Sustentabilidade
2016

ctt





ECONÓMICO



AMBIENTAL



SOCIAL

Índice

Sobre este Relatório	4
Mensagem do Presidente	5
Destaques 2016	7
Prémios e Reconhecimentos	8
<hr/>	
1. Os CTT	9
1.1. Modelo de Gestão e Governo da Sociedade	10
1.2. Estratégia Empresarial, Desafios e Tendências	13
1.3. Produtos e Serviços	14
1.4. Inovação	17
1.5. Cadeia de Fornecedores	18
1.6. Acionistas	19
<hr/>	
2. Materialidade e Relacionamento com Stakeholders	21
2.1. Análise de Materialidade	22
2.2. Estratégia de Envolvimento com Stakeholders	26
<hr/>	
3. Gestão de Risco e Ética	30
3.1. Gestão de Riscos e Crises	31
3.2. Ética Empresarial	32
<hr/>	
4. Desempenho Económico e Satisfação dos Clientes	35
4.1. Desempenho Económico	36
4.2. Satisfação dos Clientes	37
4.3. Segurança e Proteção de Dados	41
<hr/>	
5. Promover a Responsabilidade Ambiental	42
5.1. Política e Sistemas de Gestão Ambiental	43
5.2. Energia	44
5.3. Emissões Atmosféricas e Alterações Climáticas	49
5.4. Consumos, Resíduos e Biodiversidade	52
<hr/>	
6. Promover o Bem-estar Interno	56
6.1. Caracterização do Capital Humano	57
6.2. Gestão das Relações Laborais	58
6.3. Formação e Desenvolvimento de Carreiras	59
6.4. Diversidade e Igualdade de Oportunidades	61
6.5. Saúde e Segurança no Trabalho	63
<hr/>	
7. Apoio à Comunidade Envolvente	64
Notas Metodológicas	67
Compromissos	68
Anexo	71
Relatório de Verificação	78
<hr/>	
Tabela GRI Consulte aqui o Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico organizado segundo o GRI	

Sobre este Relatório

Âmbito e limite do relatório

Os CTT publicam anualmente Relatórios de Sustentabilidade desde 2005. Abrangendo inicialmente apenas a empresa-mãe (CTT, S.A.), os Relatórios passaram progressivamente a incluir informação sobre as diversas subsidiárias, tendo em conta o seu contributo significativo para os desempenhos sociais e ambientais globais. Assim, desde 2011, algumas subsidiárias integraram o perímetro de verificação, realizada por entidade externa e independente. Nessa lógica de integração, o presente relatório relata os dados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016, apresentando, sempre que disponível, informação agregada sobre a CTT, S.A. e a totalidade das suas subsidiárias, designadas, em conjunto, por CTT.

Registou-se uma alteração na estrutura operacional dos CTT neste período de reporte. A CTT Expresso, S.A. alienou, aos CTT – Correios de Portugal, S.A., 100% da participação que detinha na empresa Tourline Express Mensajería, SLU. No entanto, esta transação não altera o âmbito do relato em relação ao ano anterior.

Os CTT são desde 2013 uma sociedade anónima cotada em bolsa, com 100% do capital em free-float, disperso por acionistas institucionais e particulares. O Conselho de Administração é composto por doze Administradores, executivos e não executivos e os órgãos sociais foram eleitos para o triénio 2014-2016. Tendo um administrador renunciado, este foi substituído por uma nova administradora.

Compromisso

Este é o décimo segundo Relatório anual de Sustentabilidade dos CTT – Correios de Portugal, S.A. – Sociedade Aberta. Os dados reportados têm por base os sistemas de informação dos CTT, os princípios de contabilidade aceites em Portugal e os protocolos indicadores de desempenho para o cálculo dos indicadores GRI. Este documento é publicado autonomamente do Relatório e Contas 2016 (R&C). No entanto, a sua leitura deverá ser complementada com a do referido relatório, também com a do Relatório de Governo Societário e com a consulta do *website* dos CTT (www.ctt.pt).

A sua estrutura e conteúdo refletem os contributos da gestão, respeitando as Diretrizes GRI (*Global Reporting Initiative*) enquanto referencial de elaboração de Relatórios de Sustentabilidade e respetivos protocolos para o cálculo de indicadores. Este relato de Sustentabilidade adotou a quarta geração de diretrizes para relatórios de sustentabilidade, tendo obtido a validação CORE, atribuída pela entidade verificadora KPMG & Associados.

No que respeita à análise de materialidade, incorpora inputs decorrentes de um exercício recente de envolvimento com *stakeholders*, realizado conforme as diretrizes da Norma AA1000SES, que permitiu a atualização do mapeamento e identificação dos temas relevantes e dos *stakeholders* críticos da empresa.

Os princípios essenciais para a definição do conteúdo deste Relatório foram a transparência, a relevância, a abrangência e a completude, a fim de proporcionar uma leitura cómoda e objetiva aos *stakeholders* que irão utilizar este documento. O documento estará disponível online em www.ctt.pt e eventualmente noutros suportes. Para aceder à Tabela GRI com a localização de cada indicador, consulte aqui. Estamos interessados em recolher comentários ou sugestões, que podem ser enviadas para o endereço: sustentabilidade@ctt.pt. Ou, para o endereço físico, CTT- Correios de Portugal, a/c da Sustentabilidade, Av. D. João II, nº 13, 1999-001 Lisboa.

5,1 milhões de objetos postais, distribuídos diariamente em mais de 6 milhões de domicílios

Todos os dias mais de 100 000 clientes entram em 615 lojas CTT e 1 724 postos de correio

Um dos maiores empregadores nacionais com 12 149 colaboradores – um terço são mulheres

A maior frota nacional com 3 546 viaturas e uma das maiores redes de instalações com 1 018 edifícios

No ano de 2016, as principais empresas subsidiárias detidas a 100% pelos CTT, eram as seguintes: Banco CTT, S.A.; CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A.; Escrita Inteligente, S.A.; Mailtec Comunicação, S.A.; PayShop (Portugal), S.A.; CTT Contacto, S.A. e Tourline Express Mensajería, SLU.

Os CTT detêm ainda participação nas seguintes sociedades: CORRE – Correio Expresso de Moçambique, S.A. (50%), Payshop Moçambique (35%) e Multicert – Serviços de Certificação Eletrónica S.A. (20%).

Mensagem do Presidente

Francisco de Lacerda
Presidente & CEO CTT



O **Banco CTT** foi a nossa grande aposta em 2016: já abrimos 202 lojas e temos uma oferta simples mas completa de produtos financeiros para particulares. Fizemos isso mantendo padrões de qualidade exigentes: o índice global de qualidade de serviço atingiu 126 pontos face ao objetivo regulatório de 100 pontos e o nível de satisfação de clientes manteve-se em 86,1%.

Revimos a estratégia de sustentabilidade dos CTT, suportada num exercício de auscultação aos *stakeholders*. Adotámos e transpusemos para o nosso quadro de gestão os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** da ONU. E, no âmbito da revisão do modelo de governança, criámos o **Comité de Sustentabilidade**, responsável pela definição, acompanhamento e desenvolvimento da política de sustentabilidade dos CTT, presidido por mim e integrando os restantes Administradores Executivos e alguns Diretores chave.

Concretizámos este ano uma revisão do **Acordo de Empresa AE CTT 2015**, apenas sobre temas remuneratórios que se refletiu num ajustamento nos níveis mais baixos. Tivemos em mente valorizar o clima de estabilidade e paz social na empresa, suportado numa política de remuneração variável, indexada ao desempenho.

A oferta de **formação** foi de 311 mil horas (-1,5% que em 2015) e a taxa de absentismo atingiu os 6,5%. Em termos de segurança no trabalho, ocorreram 979 acidentes laborais (nenhum mortal), mais 3,2% do que no ano anterior, mas com uma redução de 7,2% dos dias perdidos.

Em matéria de **diversidade**, o peso do género feminino no Conselho de Administração subiu para 25%. Renovámos a adesão ao IGEN – Fórum Empresas para a Igualdade, assumindo compromissos em matéria de igualdade, não discriminação, parentalidade e outros, e recebemos os prémios “Promoção da Saúde e Bem-estar” e “Igualdade de Género”, da *Human Resources*.

Apoiámos iniciativas sociais e ambientais no valor de 1,2 milhões de euros e mobilizámos mais de 160 voluntários e familiares em ações de voluntariado ambiental e social. Dos programas de **ajuda solidária**, destacamos o Projeto de Luta Contra a Pobreza.

No combate às alterações climáticas, lançámos, em parceria com a Quercus, a 3ª edição do projeto **“Uma Árvore pela Floresta”**, que beneficiou de um impacto comunicacional invulgar atingindo quase 2 milhões de pessoas e foi premiado no “*Green Project Awards*” e no “*CSR Coups de Coeur*” da PostEurop.

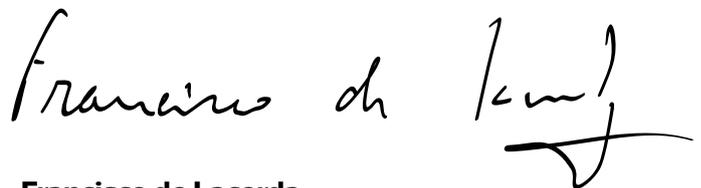
O **portefólio ecológico** (Correio Verde e DM Eco), continuou a ganhar relevância, verificando-se em conjunto um aumento de 2,4% no tráfego e de 3,9% na receita. O peso das compras

ecológicas no total dos fornecimentos atingiu 99,4%. Fomos pelo 3º ano consecutivo nomeados **“Marca de Confiança Ambiente”** pelas Seleções do *Readers’ Digest*. GRI 1

O *insourcing* de rotas subcontratadas e o arranque do Banco CTT fizeram aumentar o consumo direto de combustível em 2,8%; mas as reduções de consumos na eletricidade (-0,3%), gás e climatização permitiram conter o aumento global de energia a 1,0%. As emissões de CO₂ da totalidade dos *scopes* registaram uma descida muito expressiva, de -26,6%. Considerando a utilização de eletricidade 100% verde, as emissões de CO₂ dos *scopes* 1 e 2 aumentaram 1,0%. A entrada ao serviço de novas viaturas aumentou a frota elétrica, a **maior a nível nacional**, para 320 veículos.

Os CTT registaram a maior redução de emissões do setor postal a nível mundial, -70% nos *scopes* 1 e 2 (2015, *baseline* 2008) e voltaram a melhorar o posicionamento no **rating de proficiência carbónica** EMMS da IPC, alcançando a 3ª posição, entre os 20 principais operadores internacionais. Já no *rating* bolsista CDP, ascenderam à coliderança mundial do seu setor.

Iniciámos o caminho da Sustentabilidade há já mais de dez anos. Um desafio permanente, orientado para a comunidade, o planeta, o mercado e o aumento de valor da empresa. Um compromisso para prosseguir.



Francisco de Lacerda

Presidente & CEO

6 de abril, 2017

Destques 2016

• GOVERNAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO

Início da operação bancária, com abertura de 202 lojas Banco CTT

Investimento global no valor de 42,2M€ (+30,4% que em 2015)

Representatividade feminina de 25% no CA (PSI 20: 15%) e de 32,3% nas chefias de 1.ª linha

Criação de Comité de Sustentabilidade no âmbito do aperfeiçoamento do modelo de governo da sustentabilidade

• CLIENTES

86,1% dos clientes declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos

Portefólio Eco reforça peso no tráfego para mais de 27 milhões de objetos (representa 37,1% da gama DM)

Construção ou renovação de mais 16 rampas de acesso a lojas CTT para deficientes motores

Automatização da linha de tratamento de objetos de *e-commerce*

Dinamização do negócio Expresso e Encomendas com novos serviços

• PESSOAS

Aumento do absentismo global para 6,5% (+0,4 p.p.). Taxa sem maternidade, paternidade, luto e estudo, 5,9%

Aumento dos acidentes por sinistralidade em 3,2%, mas redução dos dias perdidos em 7,2%

96% dos colaboradores abrangidos por formação, num total de 311 354 mil horas (-1,5%)

Revisão do Acordo de Empresa 2015 (vertente salarial) com efeitos a partir de dezembro de 2014, válido por 2 anos

Gap salarial médio por grupo profissional 7% desfavorável ao género feminino (média nacional: 14,9%)

Plataforma de Sistema de Gestão de Ideias Inov+ já tem 1 200 colaboradores ativos

• SOCIEDADE

Apoio a mais de duas dezenas de iniciativas de apoio à comunidade, no montante de 1 236 mil€

Projeto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social entregou mais 10 500 encomendas solidárias a 56 Instituições

“Somar para Dividir” recolheu internamente 7,4 toneladas de donativos (quase 70 toneladas desde o início)

Organização de 16 ações de voluntariado empresarial, com mais de 160 voluntários (2 184 horas)

Envio de 1 583 presentes a crianças que escreveram cartas ao Pai Natal Solidário, apadrinhadas pela população

• AMBIENTE

Investimento de natureza ambiental no montante de 4,6 M.€

Modernização da frota com 230 novas viaturas, das quais 28 elétricas (9% do total)

Aumento do consumo de combustível em 2,8% essencialmente por insourcing de transportes subcontratados

Estabilização do consumo de eletricidade (-0,3%)

Aquisição de energia verde para 100% da atividade CTT

Redução das emissões totais (scopes 1, 2 e 3) em 26,6% e aumento nos scopes 1 e 2 em 1,0%

3.ª Edição do projeto “Uma Árvore pela Floresta”, em parceria com a Quercus, com visibilidade record

Prémios e Reconhecimentos

• GOVERNAÇÃO

Prémios de Melhor CEO e CFO dos CTT, atribuídos por *Investors Relations & Governance Awards 2016* (IRGA) ao Presidente e CEO e ao CFO, considerado o melhor gestor da área financeira das empresas portuguesas

Presidente e CEO dos CTT, distinguido como “Personalidade do Ano” pela *Human Resources Portugal 2015*

“Marca de Excelência”, atribuído pela *Superbrands 2016*

• AMBIENTE

1º Lugar no *Green Project Awards* com o projeto “Uma Árvore pela Floresta”, em parceria com a Quercus, na categoria “Iniciativa de Mobilização”

Prémio “*CSR Coups de Coeur 2016*” da PostEurop prémio na categoria “Ambiente” com o projeto “Uma Árvore pela Floresta”, descrito como “uma boa prática entre os operadores postais europeus no campo da Responsabilidade Social Corporativa”

Menção Honrosa no *Green Project Awards* com o “*Drivers’ Challenge*”, um sistema de avaliação e reconhecimento de condução sustentável

3º Operador postal com melhor desempenho carbónico a nível mundial (ranking de proficiência carbónica EMMS – *Environmental Measurement and Monitoring System* do IPC – *International Post Corporation*)

Coliderança mundial do setor de transporte e logística, no ranking CDP – *Carbon Disclosure Project*

Marca de Confiança Ambiente 2016, na categoria “Empresa de Serviço Público”, atribuída pelas Seleções do *Reader’s Digest*

Selo “Empresa Amiga das Bicicletas”, atribuído pela MUBi, a maior associação de utilizadores urbanos de bicicleta do país, em reconhecimento pelo trabalho da empresa em prol da mobilidade e ciclabilidade das suas instalações

• PESSOAS

Prémios *Human Resources Portugal 2015* nas categorias “Promoção da Saúde e Bem-estar” e “Igualdade de Género”, atribuídos pela revista *Human Resources Portugal*

• CLIENTES E SOCIEDADE

Medalhas de Bronze e Prata nos prémios APCC Portugal *Best Awards* para as Linhas de Contacto CTT e CTT Expresso, respetivamente, na categoria “Transportes, Distribuição e Logística”

Prémios “*Highly Commended*”, nas categorias de “*e-commerce*” e “Gestão de Recursos Humanos”, com os projetos “Recibos online” e “Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos, Fase II” do *World Post & Parcels Awards 2016*

Premio Internazionale Asiago d’Arte Filatelica, o “Óscar” da Filatelia, na sua 46ª edição, categoria “Ecologia”, com a emissão “Ano Internacional da Luz”

• COMUNICAÇÃO

Vencedores do Grande Prémio APCE e FEIEA *Grand Prix 2016* – Excelência em Comunicação, “CEO do Ano” para o Presidente e CEO dos CTT e “Comunicador do Ano” para o Diretor de Marca e Comunicação dos CTT;

Diretor de Marca e Comunicação, distinguido na 8ª edição dos Prémios Marketeer com o prémio “*Big Fish*” e com o Prémio de Personalidade de Marketing e Comunicação 2016, atribuído pela Meios & Publicidade

Distinção de Mérito do Grande Prémio APCE 2016 nas 3 categorias: “Imagem e Ilustração” (Capa Aposta+ nº 143); “Publicação Interna” (Aposta+); “Evento Externo” (*Employer Brand/CTT Assessment Day*);

Distinção de Mérito do Grande Prémio FEIEA 2016 nas 2 categorias: “*Best Photograph*” (2º lugar) (Aposta+ nº 142, pág. 26); “*Best Cartoon/Illustration/Graphic Image*” (3º lugar) (Capa Aposta+ nº 143)

Prémio Meios&Publicidade para a Revista Move-nos e a CTT TV, nas categorias: “Publicação Interna/Institucional” e “*Corporate Tv ou Web Tv*”



1.
Os CTT

1.1. Modelo de Gestão e Governo da Sociedade

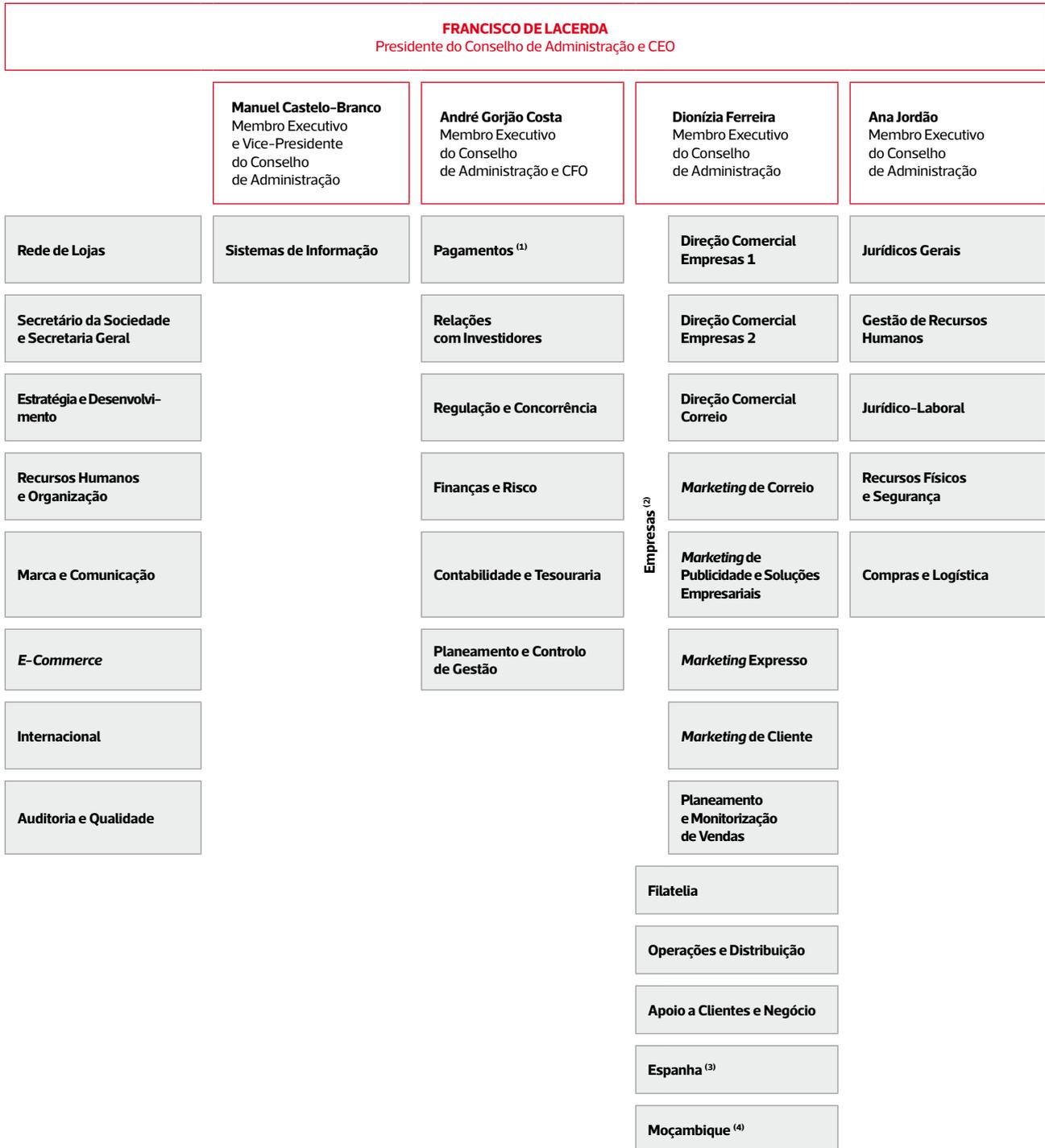
A Sociedade adota um modelo de governo de cariz anglo-saxónico, em que o Conselho de Administração é responsável pela administração da Sociedade e a Comissão de Auditoria (órgão composto por Administradores Não Executivos e independentes) e o ROC são responsáveis pela sua fiscalização. GRI 7

Tendo sido adotado após a privatização dos CTT, este modelo permitiu a consolidação da estrutura e práticas, em linha com as *best practices* nacionais e internacionais, promovendo o efetivo desempenho de funções e articulação dos órgãos sociais, o regular funcionamento de um sistema de *checks and balances* e a *accountability* da sua gestão perante os seus Acionistas e demais *stakeholders*. GRI 7

No contexto das suas funções de administração, o Conselho de Administração delegou poderes de gestão corrente numa Comissão Executiva, cuja atuação é supervisionada pelos Administradores Não Executivos, designadamente pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações. O Presidente do Conselho de Administração assume outros cargos na organização, nomeadamente a presidência do Conselho de Administração em empresas subsidiárias e em alguns Comitês da sociedade, sendo igualmente membro de algumas Comissões, incluindo de subsidiárias. GRI 39

A 31 de dezembro de 2016 a competência da Comissão Executiva era distribuída pelos seus membros da seguinte forma:

Orgânica de Gestão

Figura 1 – Organograma dos CTT


Nota I – Estrutura organizacional em vigor na presente data na sequência de ajustamentos efetuados a 1 de março de 2017;

Nota II – O Banco CTT tem a sua estrutura de gestão própria, com autonomia relativamente à Comissão Executiva dos CTT.

⁽¹⁾ Inclui Payshop;

⁽²⁾ Inclui Mailtec Comunicação, CTT Contacto e CTT Expresso;

⁽³⁾ Inclui Tourline;

⁽⁴⁾ Inclui CORRE.

Tendo em conta a dimensão da empresa e as múltiplas áreas de atuação e de operação, foram criados Comités de apoio à gestão, tendo por objetivo o acompanhamento e controlo da atividade da Empresa, seja ao nível da implementação da estratégia definida pelo Conselho de Administração, seja do cumprimento das normas em vigor.

A 31 de dezembro de 2016 encontravam-se em funcionamento os seguintes comités:

- Comité de Gestão de Risco - Instrumento de alavancagem do processo de operacionalização do sistema de gestão de risco nos CTT;
- Comité de Crédito - Definição e submissão das políticas de crédito a clientes. Apreciação e revisão dos níveis de risco e limites de crédito. Decisão sobre a concessão/revisão/suspensão de crédito prévia à formalização de contratos. Avaliação de propostas de celebração de acordos de pagamento, entre outras;
- Comité de Investimento - Apreciação e emissão de parecer não vinculativo quanto a projetos de investimento de valor superior a 100 000,00€, previamente à sua apreciação/aprovação final pela Comissão Executiva;
- Comité de Gestão Imobiliária - Programação de investimentos em imóveis e promoção da otimização e rentabilização do património imobiliário;
- Comité de Acompanhamento de Negócios - Promoção de debate entre a Comissão Executiva e as primeiras linhas de áreas de negócio relevantes relativamente a temas importantes para o desenvolvimento, planeamento e concretização do negócio. Controlo de gestão através da análise de resultados mensais.
- Comité de Sistemas de Informação - Alinhamento entre os Sistemas de Informação e a área cliente funcionando como órgão consultivo de apoio à Comissão Executiva. Planeamento, priorização de projetos e acompanhamento de execução e dos processos de integração.
- Comité de Comunicação - Coerência da estratégia de comunicação e dos negócios. Gestão integrada e articulada dos meios e ações de comunicação, definição de prioridades e alinhamento da realidade dos negócios com o plano operacional de comunicação.
- Comité de Sustentabilidade - Definição, acompanhamento e desenvolvimento de uma política de sustentabilidade coerente, sólida e dinâmica que envolva todos os colaboradores e os restantes *stakeholders*.

A Assembleia Geral é competente para eleger os membros dos órgãos sociais (incluindo os membros da Mesa da Assembleia Geral, do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria bem como o ROC, este último por proposta da Comissão de Auditoria), apreciar o relatório e contas do Conselho de Administração e o parecer da Comissão de Auditoria, decidir sobre a aplicação de resultados e deliberar sobre alterações aos Estatutos.

Como já referido, o Conselho de Administração delegou poderes de gestão corrente numa Comissão Executiva, cuja atuação é supervisionada pelos Administradores Não Executivos, designadamente pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações composta atualmente, unicamente por Administradores independentes.

A Comissão de Auditoria (atualmente composta exclusivamente por membros independentes), em conjunto com o ROC, desempenham as funções de fiscalização que decorrem das disposições legais e regulamentares aplicáveis, competindo designadamente à Comissão de Auditoria promover e monitorar a independência do ROC/Auditor Externo e da auditoria interna da Sociedade, com vista a contribuir para a qualidade da informação financeira e a eficácia dos sistemas de controlo interno, gestão de risco e auditoria interna. Promove uma avaliação anual da eficácia do sistema e propõe as medidas necessárias ao seu aperfeiçoamento.

Adicionalmente, a Comissão de Vencimentos (composta por membros independentes face à administração e eleita pela Assembleia Geral) é responsável pela fixação das remunerações dos membros dos órgãos sociais.

Para informação mais detalhada sobre o modelo de governo da sociedade sugere-se a consulta do Relatório de Governo Societário 2016 que está disponível em www.ctt.pt.

Órgãos Sociais

Conselho de Administração - Presidente (PCA&CEO), Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda; Vice-Presidente (VPCA), Manuel Cabral de Abreu Castelo-Branco; Vice-Presidente (Não Executivo), António Sarmento Gomes Mota. Vogais Executivos: André Manuel Pereira Gorjão de Andrade Costa (CFO), Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira, Ana Maria de Carvalho Jordão Ribeiro Monteiro de Macedo. Vogais Não Executivos: Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz, Diogo José Paredes Leite de Campos, Rui Miguel de Oliveira Horta e Costa¹, José Manuel Baptista Fino, Manuel Carlos de Melo Champalimaud; Céline Abecassis-Moedas. Composto por nove elementos do género masculino e três do género feminino. Três pessoas na faixa entre os 30 e os 50 anos e os restantes acima dos 50 anos.

¹ Comunicou a renúncia ao cargo de Vogal Não Executivo do Conselho de Administração em 08/02/2017

Comissão Executiva - Presidente (PCE), Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda; Manuel Cabral de Abreu Castelo-Branco. Vogais: André Manuel Pereira Gorjão de Andrade Costa (CFO), Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira, Ana Maria de Carvalho Jordão Ribeiro Monteiro de Macedo. Três elementos do género masculino e dois do género feminino. Duas pessoas na faixa etária entre os 30 e os 50 anos e três acima dos 50 anos.

Mesa da Assembleia Geral - Presidente, Júlio de Lemos de Castro Caldas; Vice-Presidente, Francisco Maria de Moraes Sarmento Ramalho. Composta por dois elementos do género masculino, um com idade entre os 30 e os 50 anos e outro com idade superior a 50 anos.

Para informação sobre a composição da Comissão de Auditoria, Comissão de Vencimentos, Comissão do Governo Societário, Comissão de Ética, Secretário da Sociedade e Revisor Oficial de Contas, consultar www.ctt.pt.

Assim, os atuais pilares são cinco, relacionando-se três diretamente com os novos negócios & *upgrade* da oferta das suas principais áreas de atividade, sendo os outros dois transversais a toda a organização. Estes ganham assim um maior relevo e destaque na organização.

Algumas das principais iniciativas realizadas ou atualmente em curso são:

1. **Preservar o valor do negócio correio** - gestão regulatória; desenvolvimento de segmentos especializados, como o correio publicitário em que foi implementado um novo posicionamento sob o chapéu CTT Ads; revisão do portefólio "non-core" de soluções empresariais dos CTT; e reflexão sobre posicionamento na convergência de serviços físicos-digitais;
2. **Capturar a tendência de crescimento das encomendas** - nova oferta modular (e-Segue), mais ajustada às necessidades de quem compra online e diferenciadora face ao existente no mercado; implementação de iniciativas para o desenvolvimento do e-commerce; monitorização de oportunidades de crescimento em negócios adjacentes ao mercado CEP (Courier, Expresso e Encomendas) - serviços integrados de logística/transporte e de entrega especializada; e foco na reestruturação do negócio da Tourline para melhorar rentabilidade futura e assegurar um posicionamento Ibérico;
3. **Lançamento do Banco CTT para expandir o negócio de Serviços Financeiros** - abertura de forma gradual na rede de lojas CTT existente; foco na angariação de novos clientes e captação de depósitos através de um portefólio de produtos bancários simples (no-frills), competitivo face à oferta do mercado; reposicionamento da Payshop face às novas tendências de mercado e reforço do negócio de Pagamentos nos CTT; desenvolvimento de novas soluções/serviços para continuar a diversificação da oferta;
4. **Eficiência Operacional - melhoria contínua de processos e operações, promovendo a rentabilidade dos CTT** - otimização de processos para tratamento de objetos de formato mais volumoso; otimização contínua da frota, gestão de rotas e da rede de distribuição do Correio e de Expresso & Encomendas; plano estratégico de transformação dos SI (sistemas mais flexíveis e ágeis);
5. **Excelência Comercial - abordagem comercial integrada e centrada no cliente para identificar e ir de encontro às suas necessidades e preferências** - otimização de processos e criação de novas ferramentas de suporte à venda; melhoria da experiência digital e interatividade com o consumidor; reorganização da força comercial para uma nova segmentação de clientes; e fomento da proatividade comercial, de forma

Metas para 2017

- Adesão ao *Global Compact*
- Preparar submissão ao DJSI Ibérico
- *Standard* de relato GRI4 - Core
- Integração dos ODS das Nações Unidas
- Comité de Sustentabilidade - reuniões regulares

1.2. Estratégia Empresarial, Desafios e Tendências

As empresas a operar no setor postal deparam-se, a nível global, com novos desafios, que dão origem a necessidades específicas para as quais é fundamental dar resposta. O plano de ação e a estratégia dos CTT deriva das necessidades evolutivas dos consumidores e das tendências gerais do setor:

1. O tripé postal "Globalização, Liberalização e Privatização";
2. A digitalização/efeito de substituição;
3. Crescimento do *e-commerce*;
4. Foco em eficiência;
5. *Internet of Postal Things*;
6. Diversificação de serviços.

Linhas estratégicas

Em 2016, os CTT revisitaram a sua estratégia e reajustaram ligeiramente os respetivos pilares, de forma a refletir as suas prioridades corporativas.

a adaptar os CTT a um novo ambiente competitivo, uma diversidade crescente da oferta e uma maior sofisticação dos clientes.

Transversalmente a este conjunto de prioridades estratégicas, a sustentabilidade assume um papel fundamental, funcionando como um dos princípios orientadores, sempre presentes, na execução das iniciativas declinadas da *framework* estratégica. Este facto é aliás comprovado pela inscrição da Vocação de Sustentabilidade – vertentes social e ambiental, na Visão dos CTT.

Os compromissos de sustentabilidade que os CTT assumem perante a sociedade, assentam na sua estratégia enquanto empresa responsável. Esta reflete os desafios da empresa e a sua resposta às necessidades dos *stakeholders*. Para mais informação sobre os temas materiais, consulte a matriz de sustentabilidade no ponto 2.1 deste Relatório.

1.3. Produtos e Serviços

Como empresa moderna e atenta às necessidades dos clientes, os CTT alargam anualmente a sua oferta de produtos, procurando enriquecer o seu portefólio e abranger todos os nichos de mercado emergentes. A vertente ecológica é um dos pontos importantes de que se reveste a atual relação entre as empresas e os clientes, e também nesse domínio, os CTT procuram dar as melhores respostas para a satisfação das necessidades dos seus clientes.

Uma gama variada de produtos é oferecida em todo o território nacional em mais de 2 330 pontos a todos os cidadãos e empresas, a preços competitivos. Destes destacam-se:

- **Produtos de Correio** – de âmbito nacional e internacional: correio normal, correio azul (tratamento prioritário); correio registado (tratamento com elevado grau de segurança e prioritário com possibilidade de integração de serviços especiais), correio verde (produto de conveniência – não necessita de selar ou pesar – e sustentável – fabricado com materiais amigos do ambiente e com compensação carbónica), correio editorial (oferece tarifas económicas para envio de livros jornais e publicações), envios para cegos e encomendas (nacional até 10 Kg / internacional até 30kg);
- **Embalagens CTT** – saquetas e caixas;
- **Serviços de Conveniência** – Apartados, Armazenagem de Encomendas, Aviso Eletrónico, PICK&GO, Posta Restante, Reexpedição de Correspondências, Representação Postal, Retenção de Correio e SIGA;
- **Correio Expresso** – EMS Economy; EMS Internacional; CTT e-segue, com serviços de track & trace; cobrança, frágil, seguro e Click&Ship;
- **Produtos Próprios, de Terceiros e de Apoio ao Cidadão** – Carteiras de Selos, Cartões de Boas Festas, Produtos UNICEF, Chocotelegram (“telegrama” em chocolate), Cartão Jovem, Carregamento eletrónico dos Títulos de Transporte, pagamento de portagens, reembolso do Subsídio Social de Mobilidade, entre outros.
- **Colecionismo** – selos, livros e carteiras anuais e temáticas, carimbos comemorativos; clube do colecionador;
- **Correio Publicitário** – Direct Mail nacional e internacional, Direct Mail ECO, Geocontacto, Correio Não Endereçado (Correio Contacto e Infomail), Correio Não Endereçado ECO, Sampling Direct, Distribuição na Via Pública. Integra meios privilegiados de comunicação e promoção de produtos, serviços e marcas, permitindo através da distribuição de mensagens, atingir direta e eficazmente o consumidor, possibilitando a mensurabilidade dos resultados, comunicar com segmentos alvo pré-selecionados e a inclusão de suportes de resposta;
- **Serviços digitais** – serviços de personalização *online* para os clientes ocasionais (meuselo e meupostal); serviços no âmbito da certificação eletrónica, de que é exemplo a marca de dia eletrónica (MDDE – serviço que veio acrescentar melhores condições de segurança aos envios de comunicações eletrónicas, exclusivo para advogados); ViaCTT (caixa postal eletrónica); serviços de informação geográfica;
- **Serviços financeiros** – poupança (Dívida Pública: Certificados de Aforro, Certificados do Tesouro), Seguros Capitalização, PPR); Pagamentos (faturas, portagens, impostos, carregamento de telemóveis, bilhética); Vales e Transferências (vales nacionais e internacionais, Western Union); Seguros de vida (saúde) e não vida (acidentes pessoais, multiriscos, etc.);
- **Serviços bancários** – Contas depósito ordem, soluções de poupança (depósito a prazo e conta poupança), cartões de débito, transferências e débitos diretos, cartão de crédito e crédito pessoal;
- **Telecomunicações** – venda de equipamentos e de serviços de telecomunicações móveis;
- **Consultoria** – neste negócio, os CTT estão presentes na Europa, África e América Latina.

Acessibilidade

Enquanto operador incumbente, prestador do Serviço Postal Universal, a atividade dos CTT tem uma natureza intrinsecamente social. Por definição, todos os residentes no país são potenciais clientes, enquanto agentes ativos ou passivos (destinatários de correspondências).

Com mais de 100 mil clientes/dia nas lojas CTT e uma média diária de um objeto postal endereçado distribuído por agregado familiar, a acessibilidade é uma das suas marcas distintivas. A empresa disponibiliza a maior rede de contacto a nível nacional, atuando como um elemento estruturante e determinante para a coesão social do território nacional.

No final de 2016, a rede de contacto com o público era composta por 615 Lojas CTT e 1 724 postos de correio, totalizando 2 339 pontos de acesso e ainda 4 698 percursos de carteiros, que garantem a disponibilidade e acessibilidade do serviço do atendimento e distribuição, afirmando-se como uma plataforma de conveniência e multisserviço.

Complementarmente, a rede dispunha de 1 958 postos de vendas de selos e de 217 máquinas automáticas de venda de selos e 15 máquinas automáticas de venda de produtos postais. A rede de marcos e caixas postais era constituída por 10 609 equipamentos, localizados em 9 655 pontos geográficos a nível nacional. Além destes, existem ainda 6 500 postos de pagamento Payshop.

O dimensionamento da rede postal é determinado por dois fatores críticos: a capacidade de gerar negócio e as obrigações de prestação do referido serviço público de caráter universal. Este serviço universal significa que os CTT são um operador que se compromete a prestar serviço em todo o território, de forma permanente, nos lugares mais recônditos, sem exceções e ao mesmo preço.

Esta realidade gera conflito entre a manutenção da sustentabilidade económica da empresa e a sua ação de responsabilidade social para com a comunidade envolvente, com os inerentes custos. Neste contexto e quando necessário os CTT estabeleceram soluções com parceiros locais, preferencialmente Juntas de Freguesia, preservando desta forma a relação de proximidade e confiança que os CTT têm mantido com os clientes e população e assegurando a qualidade de serviço.

Qualquer alteração e impacto na comunidade de eventuais alterações do modelo operacional são analisadas internamente, baseados em informação recolhida no local por agentes internos e externos, de modo a garantir a satisfação da população.

Em termos europeus e com base nos dados disponíveis, os CTT continuam a revelar um bom nível de penetração dos serviços postais, com uma densidade de cobertura postal idêntica à média comunitária.

Tabela 1 - Densidade e cobertura postal

	Habitantes por estabelecimento postal					Km ² por estabelecimento postal				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Média UE	4 967	4 766	4 487	4 064	n.d.	43	41	39	35	n.d.
Portugal	4 106	4 277	4 485	4 444	4 427	36	38	40	40	39

Fonte: UPU

Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos;

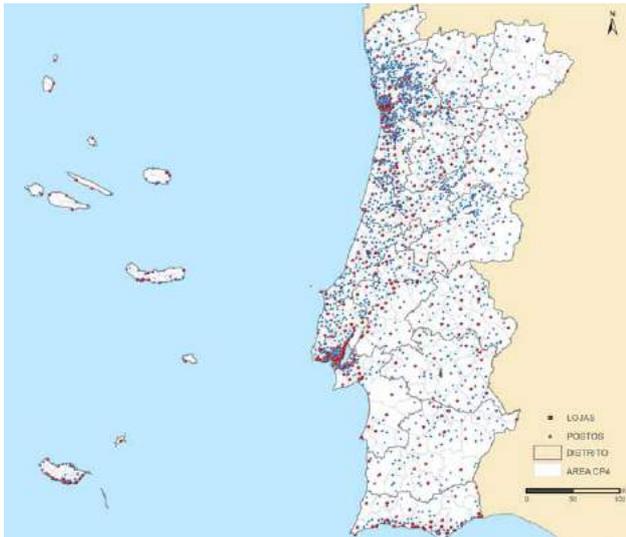


Figura 2 – Rede de lojas e postos de correio



Figura 3 – Rede de centros de distribuição postal

No domínio da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física, a empresa continuou a fazer obras de modernização e remodelação, tendo construído ou renovado mais 16 rampas de acesso em lojas CTT, no valor de 67 mil euros.

Marketing Sustentável

Os CTT têm constatado uma crescente adesão por parte dos seus clientes ao uso dos produtos de correio amigos do ambiente, que são muitas vezes também um elemento de comunicação, dada a suscetibilidade dos clientes a estes argumentos, contribuindo assim para a melhoria da imagem da empresa junto do público. Desde o seu lançamento em 2010, as vendas totais da gama de produtos eco representam uma receita aproximada de 68 milhões de euros, as receitas do Correio Verde cresceram 249% e os produtos DM Eco representam 37% do total da receita de marketing direto.

O Correio Verde é uma oferta 100% ecológica, que alia a conveniência (fácil de usar, sem necessidade de pesar) e a ecologia. Todas as embalagens são produzidas com materiais ambientalmente amigáveis (papel e tintas) e são neutras em carbono, sem custos adicionais para os clientes. As emissões produzidas ao longo da cadeia de valor, que não foram possíveis evitar, são integralmente compensadas através do apoio a projetos com benefícios, quer ambientais (combate às alterações climáticas e da conservação da biodiversidade), quer sociais (apoio à geração de emprego e à melhoria da qualidade de vida das comunidades locais). Os CTT financiaram 3 projetos de compensação, um dos quais é nacional e apoia a conservação das trufeiras da Serra da Freita. Os outros projetos são internacionais, um visa promover a reforestação dos Parques Nacionais da Gorongosa e Marromeu, na província central de Sofala, em Moçambique, e o outro apoia a produção sustentável de cerâmica

numa fábrica situada no Município de Itabaiana, no estado Sergipe, no Brasil, através da utilização de biomassa renovável como combustível para a produção de energia térmica. Em média, cada objeto de Correio Verde entregue pelos CTT leva à emissão de 11,8 gramas de CO₂.

Iniciou-se também o processo de expansão da compensação carbónica para a totalidade da oferta Expresso, cujas emissões relativas a 2016 serão igualmente compensadas, na sua totalidade.

Apesar da quebra em termos absolutos, a gama eco do Correio Verde continuou a aumentar seu peso relativo neste segmento do correio transaccional, com cerca de 4,9 milhões de objetos, valor que representa uma receita aproximada de 7,5 milhões de euros.

A gama de serviços de Marketing Direto Eco fornece um símbolo distintivo para as campanhas que se destacam positivamente pelo seu desempenho ambiental, mediante o cumprimento de vários critérios ecológicos. Esta medida visou projetar a utilização do canal correio com mérito ecológico, através da utilização de matérias-primas ecológicas, processos de produção responsáveis e gestão adequada do final de ciclo de vida. Em 2016, verificou-se um aumento de 9% das receitas da gama DM Eco, que continua a aumentar o seu peso no tráfego global do Direct Mail. Mais de 1/3 do correio publicitário distribuído atualmente em Portugal já é DM Eco.

Em 2016, foi lançada uma campanha para dinamização das soluções de publicidade, a qual incluiu a promoção da gama Eco, tendo os CTT efetuado uma forte aposta na sua comunicação aos mais diversos clientes, contratuais e ocasionais (29,4 mil empresas).



Os CTT foram uma vez mais distinguidos como Marca de Confiança Ambiente, pelo terceiro ano consecutivo, um importante reconhecimento da política ambiental que desenvolvem há já vários anos.

Metas para 2017

- Portefólio expresso 100% neutro em carbono
- Votação para expansão do modelo participativo de compensação carbónica da CTT Expresso
- Implementação de serviço piloto de *social business* – Carteiro Social

1.4. Inovação

Os desafios que a globalização, privatização, liberalização, e sobretudo o efeito de substituição têm vindo a colocar aos CTT só podem ser ultrapassados e vencidos através de inovação. Seja mais ou menos incremental, radical ou disruptiva, é através da inovação que novos serviços, produtos e soluções têm vindo a ser desenhados e disponibilizados e têm permitido aos CTT continuarem a ser líderes de mercado.

Assim, no contexto da I&D, em particular nas áreas de negócio, destacam-se:

- O lançamento do Banco CTT em 202 lojas CTT - mais de 100 mil clientes e 250 M€ em depósitos;
- Reforço da oferta da Payshop através do lançamento do *paysafecard direct*;
- Dinamização do negócio de Expresso e Encomendas destacando-se, no âmbito do comércio eletrónico, enquanto alavanca do negócio de Expresso & Encomendas:
 - Lançamento do e-Segue, uma nova oferta modular (*premium, standard, económica*), que permite dia/hora certo e janelas horárias de recolha e entrega, notificações por SMS e *e-mail* sobre o estado da entrega, contacto telefónico com estafeta, possibilidade de alteração do percurso da encomenda em termos de hora ou local de entrega;
 - 1º teste operacional de *line-haul*, de suporte a fluxo de produtos de *e-commerce* entre a China e o Brasil, utilizando a Estação de Permuta dos CTT, sediada em Londres;
 - Lançamento de novo serviço - Express2Me que permite aos consumidores portugueses aceder a compras *online* em sítios dos EUA;

- Reforço do negócio de Correio com:
 - Expansão das funcionalidades do ViaCTT e da solução Recibos Online;
 - Novos canais para acesso a toponímia com disponibilização de *Web Services* de Código Postal;
 - Arranque da implementação tecnológica de novo serviço de Autocomplete de Moradas;
- Otimização da vertente operacional do negócio de Correio e encomendas com serviços inovadores:
 - Conclusão do projeto de divisão automatizada de objetos na RMS (*Rest Mail Sort*);
 - Sistema complementar de reconhecimento OCR para tratamento de devoluções em objetos finos;
 - Novo sistema logístico de manuseamento, consolidação e expedição de objetos volumosos (grossos e médios não mecanizados);
 - *Upgrades* importantes nos equipamentos de divisão de médios e divisão de pacotes dos CTT Expresso resultando em melhorias significativas e maior fiabilidade do processo;
 - Implementação de modelo de divisão automatizada inovador, em parceria com clientes empresariais, assente em correio fino com código de barras 4 estados completo;
- E, em termos de iniciativas de alcance corporativo, sublinha-se:
 - Lançamento de desafios aos colaboradores no âmbito do Sistema de Gestão de Ideias da plataforma web "Inov + by CTT" que já tem mais de 1 200 colaboradores e vai no 3º ciclo de desafios internos. Deste resultaram contactos com *startups* e duas parcerias.

GRI 107

1.5. Cadeia de Fornecedores

Relações negociais

Após o ano de 2015, que registou um volume de compras adjudicado acima do habitual, impulsionado pelos investimentos na abertura do Banco, 2016 voltou a apresentar valores idênticos a anos anteriores.

O volume de compras adjudicado fixou-se em 51M€ para um total de 1 170 processos de compra concluídos, constituindo um decréscimo de 72% face ao valor do ano anterior. Os grupos de compra que mais contribuíram para o valor apresentado foram os dos Transportes e Infraestruturas e Tecnologia, representando, no seu conjunto, 58% do adjudicado.

Qualificação e seleção de fornecedores

Deu-se continuidade ao projeto de visitas a fornecedores, como reforço das políticas de responsabilidade social dos CTT, que prevê a verificação das informações declaradas pelos fornecedores, com especial enfoque nos fornecedores de produtos correntes do ciclo produtivo.

Estas deslocações às instalações dos fornecedores, mais frequentes em novas relações contratuais, cujo objetivo primário se foca na avaliação das condições das instalações e da capacidade produtiva, constituem também uma oportunidade de registo de informação sobre a capacitação e maturação da nossa cadeia de abastecimento no que concerne aos sistemas de gestão de qualidade, ambiental, de segurança e saúde no trabalho e ao cumprimento dos direitos humanos.

O Modelo de Declaração utilizado nos cadernos de encargos dos processos de consulta e compra, em que são focadas as preocupações da empresa com o cumprimento de requisitos em matéria de ambiente, direitos laborais, direitos humanos, não discriminação, etc. por parte dos nossos fornecedores, faz parte das peças concursais.

Neste ano adjudicaram-se 150 contratos considerados como significativos, que incluem as referidas cláusulas. Especificamente em relação à inclusão de procedimentos relativos a critérios ambientais nesses contratos, os objetivos pré-definidos foram ultrapassados.

Avaliação de risco

Os CTT contrataram externamente um serviço de avaliação de risco dos fornecedores. Esta avaliação incide essencialmente sobre aspetos de natureza financeira. Os 10 fornecedores principais em termos de volume de adjudicações são considerados críticos e alvo de análise particular, tendo representado apenas 27% do valor global adjudicado este ano.

O fornecedor com o valor adjudicado mais elevado é da área de Sistemas de Informação, mais concretamente de prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de software aplicacional, com 6% deste total. O risco gerado para a atividade dos CTT é muito baixo, considerando a natureza da prestação sem influência direta no ciclo produtivo da empresa e a existência de inúmeros fornecedores capazes de suprimir a necessidade.

Dos restantes principais fornecedores, destacam-se dois, na área dos Transportes, com um peso total de apenas 7% no volume de adjudicações, identificados como potenciais geradores de risco, devido ao objeto do contrato: aluguer operacional de viaturas ligeiras e serviços complementares, utilizadas no exercício da atividade CTT, e subcontratação de rotas de transporte. Neste grupo, as propostas dos concorrentes a estes processos de compra foram avaliadas pela ponderação de seis fatores, dos quais se destacam dois relacionados com o consumo e as emissões poluentes, espelhando a preocupação dos CTT em minorar o risco do impacte ambiental da sua atividade.

Nos contratos de fornecimento de serviços de transportes são igualmente contempladas cláusulas de natureza ambiental bastante exigentes, de que se destacam: limite de idade; plano de manutenção; exigência de formação específica em eco condução e condução segura aos subcontratados; acesso dos CTT a dados das rotas dos subcontratados, entre outras.

A área de sistemas de informação é a segunda mais relevante e inclui um conjunto de adjudicações que representam 26% do total, consideradas de risco intermédio, dada a atual dependência da informatização e automatização de processos, críticos para a atividade das empresas. Este tipo de fornecimento rege-se por uma política de garantia de continuidade e qualidade, em caso de situação de força maior.

Política de Compras Responsáveis

Os CTT têm uma Política de Compras Responsáveis, que visa promover a melhoria dos aspetos ambientais e sociais da cadeia de valor, através do envolvimento e da responsabilização dos seus fornecedores. Algumas das características desta Política: está publicamente disponível em www.ctt.pt; cobre os domínios da Saúde Segurança, Ambiente, Condições de Trabalho, Ética e Continuidade de Negócio; é integrada nos documentos concursais; inclui uma cláusula de rescisão por incumprimento; aplica-se a todos os fornecedores.

A aposta no eco consumo tem-se centrado não só na redução do impacte ambiental associado à utilização de recursos mas também na seleção de fornecedores, com a inclusão de critérios ambientais nos processos concursais, no âmbito dos princípios do Sistema Nacional de Compras Públicas. Nesta matéria, os CTT estabeleceram metas alinhadas com as do referido Sistema (60% de atingimento,) que têm sido sistematicamente ultrapassadas.

Em 2016 utilizaram critérios ambientais em 83,7% dos procedimentos pré-contratuais e os contratos celebrados com critérios ambientais representaram 99,4% do total, acima do ano anterior.

Metas para 2017 e seguintes

- Manutenção das metas das Compras Públicas Ecológicas (60%)
- Sistema de registo, qualificação e avaliação de fornecedores (conclusão em 2018)
- Prazo médio de pagamentos até 60 dias

1.6. Acionistas

O capital social dos CTT é de 75 000 000€, integralmente subscrito e realizado, sendo representado por 150 000 000 de ações ordinárias (não existindo diferentes categorias), nominativas, escriturais, com valor nominal de 0,50€ cada, admitidas à negociação no mercado regulamentado *Euronext Lisbon*.

Já no início de 2017, os CTT realizaram um estudo para caracterizar a sua estrutura de capital. Este identificou 177 acionistas institucionais detentores de cerca de 71% do capital da empresa.

Figura 4 - Composição Accionista por Perfil de Investidor

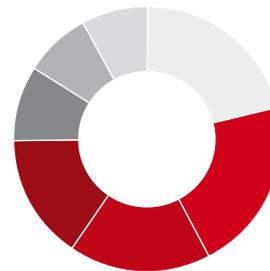


■ 14% Industrial /Family office ■ 15% Retail, outros e não identificados
■ 71% Institucional

Segundo o estudo, o investimento com sede nos Estados Unidos representava 21% das ações dos CTT detidas pelos investidores institucionais (vs. 16% no final de 2015), percentagem similar (21%) à dos investidores institucionais sedeados no Reino Unido e Irlanda, que no final de 2015 detinham 45%. O estudo também identificou investidores institucionais com sede na Alemanha, França e Espanha que detinham 16% no primeiro caso e 8% nos dois últimos (vs. 15%, 9% e 2%, respetivamente, no final de

2015). Em Portugal, os investidores com este perfil detinham 7% e os do resto da Europa cerca de 17% (vs. 3% e 10% no final de 2015, respetivamente).

Figura 5 - Repartição Geográfica



■ 21% Estados Unidos ■ 21% Reino Unido & Irlanda ■ 17% Resto da Europa
■ 15% Alemanha ■ 9% Portugal ■ 8% França ■ 8% Espanha

Verifica-se que os 10 maiores acionistas dos CTT detinham 36% do capital da Empresa (vs. 39% no final do 1º semestre de 2016), enquanto os 25 maiores detinham um total de 54% (vs. 57% no final do 1º semestre de 2016). Para mais informação consultar o Relatório de Governo Societário.

Tabela 2 - Estrutura acionista a 31 de dezembro de 2016

Acionistas		Nº Ações	% Capital	% Direitos de voto
Gestmin SGPS, S.A.		14.576.115	9,717%	9,717%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud		284.885	0,190%	0,190%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud	Total	14.861.000	9,907%	9,907%
Standard Life Investments Limited		9.910.580	6,607%	6,607%
Ignis Investment Services Limited		97.073	0,065%	0,065%
Standard Life Investments (Holdings) Limited	Total	10.007.653	6,672%	6,672%
Allianz Global Investors GmbH	Total	7.552.637	5,035%	5,035%
BNP Paribas Investment Partners Belgium S.A.			0,833%	0,833%
BNP Paribas Investment Partners Luxembourg S.A.			2,972%	2,972%
BNP Paribas Asset Management SAS			1,197%	1,197%
BNP Paribas Investment Partners S.A.	Total	7.502.430	5,002%	5,002%
Norges Bank	Total	7.422.099	4,948%	4,948%
BlackRock, Inc.	Total	4.961.965	3,308%	3,308%
F&C Asset Management plc		3.124.801	2,083%	2,083%
Banco de Montreal	Total	3.124.801	2,083%	2,083%
Kames Capital plc	Total	3.022.170	2,015%	2,015%
Wilmington Capital, S.L.		3.020.368	2,014%	2,014%
Instrumenta Pueri, S.L.	Total	3.020.368	2,014%	2,014%
CTT, S.A. (ações próprias)	Total	600.531	0,400%	0,400%
Restantes acionistas	Total	87.924.346	58,616%	58,616%
TOTAL		150.000.000	100,000%	100,000%

Nota: Ver estrutura acionista detalhada no Relatório e Contas 2016 dos CTT



banco **ctt**



banco **ctt**



2. Materialidade e Relacionamento com *Stakeholders*

2.1. Análise de Materialidade

Os objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, validados por 190 países, identificaram 17 temas prioritários, a nível global, para a preservação do planeta e da dignidade do ser humano.

Os ODS constituem uma ferramenta de trabalho abrangente que apoia as empresas na definição, implementação, comunicação e reporte de todas as suas estratégias, objetivos e atividades, ajudando assim a interligá-las com as prioridades globais.

No caso dos CTT, mapeámos e priorizámos os ODS em relação à nossa cadeia de valor², utilizando a metodologia *SDG Compass*, desenvolvida pelo WBCSD, *UN Global Compact* e GRI.

Identificámos as metas ODS que podem contribuir para promover impactes positivos ou minimizar/evitar impactes negativos e alocámo-las a cada fase da cadeia de valor, tendo em conta os riscos e as oportunidades.



Figura 6 – Cadeia de fornecimento do negócio postal e CEP

Aumentar Impactes +	ODS 16	ODS 17	ODS 4 ODS 7 ODS 8 ODS 13 ODS 16	ODS 4 ODS 7 ODS 8 ODS 13 ODS 16	ODS 4 ODS 7 ODS 8 ODS 13 ODS 16	ODS 7 ODS 16			
Negócio Postal e CEP	Matérias primas	Fornecedores	Aceitação	Tratamento	Transporte e Distribuição	Subcontratações	Utilização do produto	Fim de vida útil do produto	
Reduzir Impactes -		ODS 7			ODS 3				

De acordo com a referida metodologia, e tendo em conta o alinhamento dos indicadores ODS com a natureza do negócio dos CTT selecionámos as seguintes metas: **Saúde e Bem-estar, Educação de Qualidade, Energia Acessível e Limpa, Trabalho Decente e Crescimento Económico, Ação contra a Mudança Global do Clima, e Paz, Justiça e Instituições Eficazes**. A vasta maioria delas já integra as nossas atividades e programas, sob diversos aspetos, e consta do quadro de Compromissos de Sustentabilidade. A consulta aos referidos indicadores empresariais *SDG Compass* apoiou-nos na escolha dos indicadores e objetivos específicos dos CTT, listados abaixo, a título exemplificativo:



3.6 Sinistralidade rodoviária
Reduzir a sinistralidade em 5%
Acidentes mortais 0



4.4 Formação
Volume de formação de 280 003 horas
Taxa de esforço de formação de 1,4%



7.2 Energia renovável
Aquisição de 100% de eletricidade de origem renovável
7.3 Eficiência energética
Reduzir em 1%/ano o consumo de energia elétrica



8.8 Condições de trabalho
Aumentar a satisfação com as condições de trabalho
8.10 Acesso aos serviços financeiros
Expansão da cobertura do negócio bancário



13.1 Gestão carbónica
Redução das emissões de CO₂ dos scopes 1 e 2 (período 2008-2020) em 33%
13.2 – Adesão a normativos internacionais
Global Compact
13.3 – Educação ambiental
Formação para 90 colaboradores em condução ecoeficiente



16.5 Anti-corrupção e suborno
Alargamento da formação no Código de Conduta
16.6 Governance e ética
Comité de Sustentabilidade
16.7 Envolvimento com stakeholders
Comunicação segmentada

⁽²⁾ Os CTT identificam diversas cadeias de valor e de fornecimento para as suas atividades de negócio que são distintas entre si. Neste exercício adotou-se a cadeia de valor do negócio postal e CEP por ser uma das mais significativas.

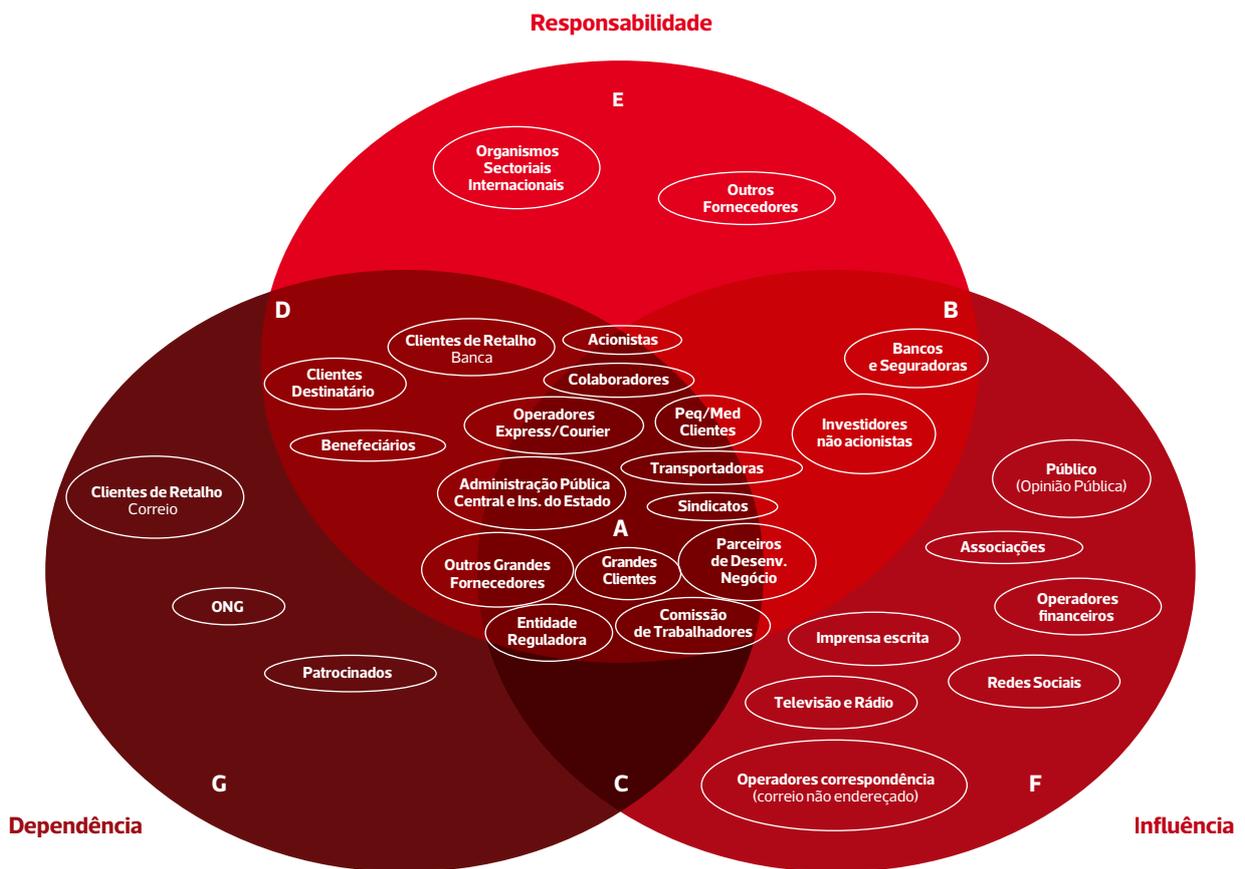
Auscultação de stakeholders

Integrar o conceito de sustentabilidade na gestão corrente de uma empresa traduz-se numa atitude contínua de envolvimento, transparência e compromisso.

Nesse sentido e face às alterações estruturais da envolvente do mercado e da realidade da empresa, (nomeadamente a recente nova titularidade do capital), aliado ao facto de a atual versão 4 do standard de reporting da GRI (*Global Reporting Initiative*), seguido pelos CTT, estar obrigatoriamente suportada numa análise de materialidade, realizámos em 2015 um novo exercício de auscultação de Partes Interessadas (PI) para rever e atualizar a estratégia de envolvimento com as mesmas.

O teste de mapeamento de PI teve em conta as dimensões da influência, dependência e responsabilidade e permitiu seleccionar uma amostra de sete grupos de PI. Comparando com o exercício anterior, verificou-se a integração de novos grupos de Partes Interessadas: Operadores de Express/Courier, Comissão de Trabalhadores e Pequenos/Médios Clientes, reflexo, respetivamente, da intensificação da concorrência, da alteração da envolvente laboral e da maior pulverização da base de clientes. Verificou-se também a exclusão de dois grupos de PI: Público e Subsidiárias, sintoma da perceção de alguma redução das obrigações públicas e da nova realidade organizativa do grupo.

Figura 7 – Mapeamento das Partes Interessadas



GRI 25

Fonte: Auscultação de stakeholders - PWC

A matriz de materialidade e os temas materiais

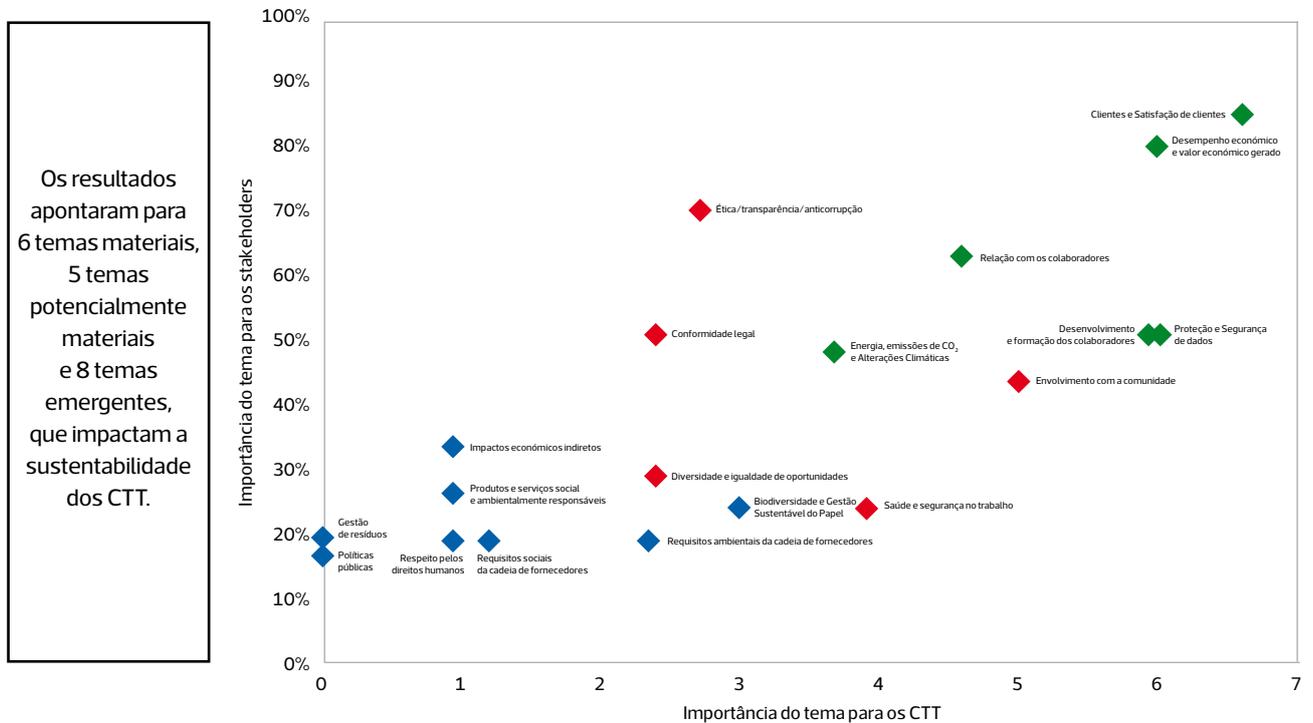
A hierarquização dos temas teve em conta os critérios de relevância indicados pela AA1000SES - Stakeholder Engagement Standard (relacionamento com compromissos ou políticas, efeitos financeiros na organização e conformidade legal e análise de benchmarks), complementados com uma avaliação de impacto versus probabilidade de ocorrência. Do ponto de

GRI 25

vista externo, foram considerados os pontos de vista das partes interessadas, que, cruzados com a visão da gestão, deu origem à matriz de materialidade.

Esta matriz implicou um novo posicionamento dos temas críticos e um enfoque nestes e noutros que carecem de maior atenção. É um instrumento de apoio contínuo para a gestão de topo no processo de tomada de decisões e na definição das prioridades de atuação em matérias de sustentabilidade.

Figura 8 – Matriz de Materialidade



Os resultados da análise de materialidade e o nível de criticidade atribuído aos diversos temas refletem-se na seleção dos conteúdos do presente relatório e no destaque que lhes é dado. Continuamos a apresentar dados sobre outras matérias menos

críticas, mas que consideramos pertinentes para a prestação de contas e o envolvimento com as PI, como é o caso do marketing sustentável, a biodiversidade ou a igualdade de oportunidades, entre outros.

Figura 9 - Temas Materiais CTT

Temas Materiais	Temas Potencialmente Materiais	Temas Emergentes
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes e Satisfação de Clientes • Desempenho Económico • Energia, emissões CO₂ e Alterações Climáticas • Relação com Colaboradores • Desenvolvimento e formação de Colaboradores • Proteção e Segurança de Dados 	<ul style="list-style-type: none"> • Ética, Transparência/Anticorrupção • Conformidade Legal • Envolvimento com a Comunidade • Diversidade e Igualdade de Oportunidades • Saúde e Segurança no Trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Impactos Económicos Indiretos • Produtos e Serviços Social e Ambientalmente Responsáveis • Biodiversidade e Gestão Sustentável do Papel • Gestão de Resíduos • Respeito pelos Direitos Humanos • Requisitos Sociais da Cadeia de Fornecedores • Políticas Públicas

As PI foram solicitadas a pronunciar-se, para lá da relevância dos temas, sobre o respetivo desempenho. Foram auscultadas 44 entidades, com uma taxa de resposta de 90%. Os resultados do exercício, na linha de outras sondagens, estudos e inquéritos a clientes e população em geral, revelaram que a empresa tem uma presença forte no mercado e que a perceção das PI face às respostas da empresa e às medidas adotadas é em geral

bastante favorável. A avaliação do perfil dos CTT destaca como mais favoráveis os tópicos “Os CTT são uma empresa relevante no panorama económico nacional”, “Os CTT são uma empresa credível e com reputação” e “A atividade dos CTT traduz-se num contributo positivo para a sociedade”.

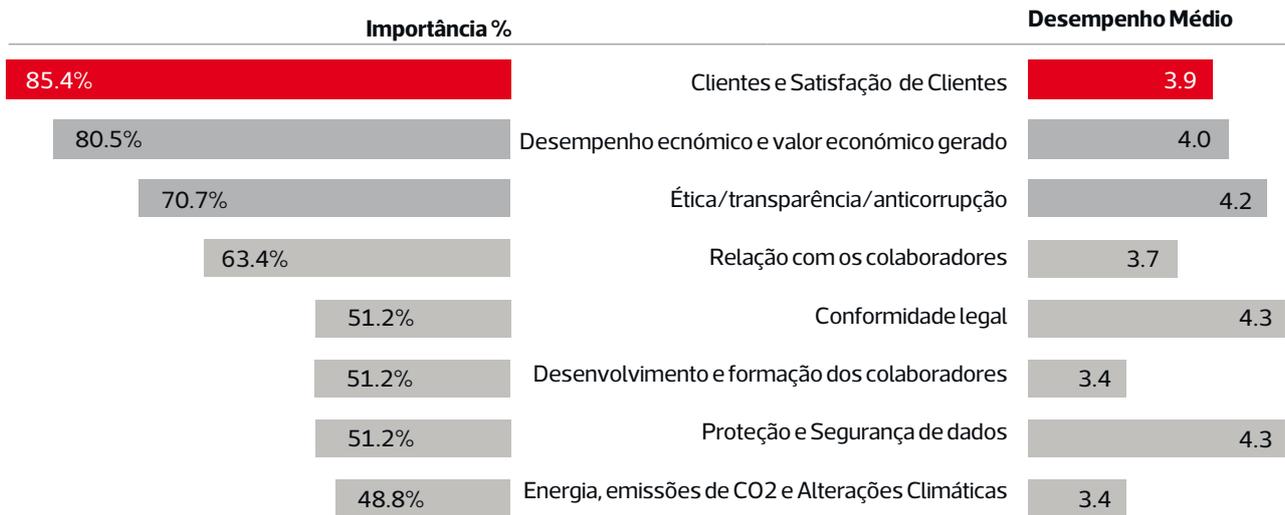
Figura 10 - Reputação da Marca CTT


Fonte: Auscultação de stakeholders - PWC

Nos temas mais importantes, a avaliação resultante do exercício de auscultação é globalmente positiva, existindo maiores oportunidades de melhoria nos domínios da formação

e desenvolvimento de colaboradores, proteção e segurança de dados e na gestão energética e carbónica, matérias a que continuaremos a dar a maior atenção.

Figura 11 - Perceção dos CTT



Fonte: Auscultação de stakeholders – PWC

2.2. Estratégia de Envolvimento com Stakeholders

A auscultação de PI avaliou também o nível de conhecimento destes relativamente às iniciativas ou atividades desenvolvidas pelos CTT no âmbito dos 3 pilares da sustentabilidade. Concluiu-se que os colaboradores são o grupo que apresenta melhores resultados, sendo os mercados de capitais o grupo que apresenta valores menos positivos. Cerca de 1/3 dos inquiridos posicionam-se no patamar mais elevado de relacionamento com os CTT (colaboração), embora 7% considere não ter qualquer envolvimento. Como oportunidades de melhoria resulta o reforço da comunicação sobre as atividades de sustentabilidade realizadas e a aposta na comunicação segmentada, em particular ao mercado de capitais e a clientes. Este exercício permitiu-nos ajustar a estratégia de envolvimento, identificar as PI que beneficiariam de um reforço de comunicação e os canais a ativar.

As diversas formas e meios de envolvimento utilizados traduzem-se no terreno em ações regulares de consulta, diálogo e também de monitorização das necessidades e satisfação das PI, como é o caso dos inquéritos, reuniões internas, com clientes, analistas de mercado e investidores, acionistas, acolhimento de visitas, conferências, grupos de trabalho, painéis, newsletters, comunicados de informação privilegiada, relatos, participações qualificadas referentes a transações e aquisições e outro tipo de comunicação externa e interna que a empresa assume como de atividade corrente.

A seguir são listados os canais de comunicação, as abordagens mais comuns e algumas medidas implementadas este ano para responder às expectativas das PI. O objetivo dos CTT é estabelecer um diálogo eficaz, permanente e transparente com as mesmas, reforçando todas as formas e canais de auscultação e envolvimento.

GRI 26
GRI 27

Tabela 3 – Lista de partes interessadas e formas de envolvimento

Partes interessadas críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Acionistas e Investidores	<ul style="list-style-type: none"> Resultados obtidos e retorno para os acionistas Valor da ação Alinhamento da Gestão com as orientações dos acionistas Prestação de informação clara, transparente e atempada que permita conhecer a evolução e a realidade económica, financeira e de governo da Empresa; Estabilidade social e laboral Reputação de cidadania empresarial responsável 	<ul style="list-style-type: none"> Reporting trimestral, semestral e anual apresentado de forma rigorosa, fiável e consistente através de apresentações, comunicados, relatórios & contas semestrais e anuais divulgados através do site da Empresa e da CMVM Reuniões e teleconferências com investidores e analistas de mercado Esclarecimento de acionistas e outros investidores através de linha telefónica e e-mail disponibilizados para o efeito 	<ul style="list-style-type: none"> Pagamento de dividendos Política de remuneração variável indexada à consecução de objetivos de gestão pré-definidos Iniciativas e investimentos de cariz ambiental e social Manutenção e aprofundamento do envolvimento com as partes interessadas, através de Reuniões, teleconferências e webcasts de divulgação de resultados e comunicação de guidance da gestão relativamente à estratégia empresarial Participação em ratings empresariais de ambiente e sustentabilidade
Regulador	<ul style="list-style-type: none"> Padrões de qualidade e regras de fixação de preços nos produtos e serviços Critérios de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços Financiamento do serviço universal Cumprimento das regras de concorrência 	<ul style="list-style-type: none"> Informação sobre serviços Informações e esclarecimentos pontuais Reporting regular 	<ul style="list-style-type: none"> Convénios de Preços e de Qualidade do serviço universal Cumprimento dos níveis de qualidade contratualizados Cumprimento de objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços Definição da metodologia de cálculo do custo líquido do serviço universal (CLSU) e do conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do CLSU Auditoria ao sistema de custeio e aos Indicadores de qualidade e reclamações
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> Melhores produtos a preços acessíveis, i.e., melhor relação qualidade/preço Fiabilidade e confiança Conveniência Satisfação Flexibilidade e customização Segurança dos objetos postais (responsabilidade) Segurança das operações bancárias Cobertura geográfica e acessibilidade Responsabilidade e imagem ambiental Relacionamento mais próximo e frequente (newsletters, portais, focus groups, estudos de avaliação de satisfação, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Campanhas de informação Comunicação personalizada e permanente Ações de pós-venda Publicidade e acessibilidade da informação Gestão proactiva das falhas Call center /linhas de atendimento Key Account Managers, gestores de grandes contas e gestores de clientes Estudos de mercado Inquéritos regulares sobre os serviços de distribuição e de atendimento Encontros descentralizados da Administração com clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Melhoria da satisfação dos clientes Lançamento e reformulação de novas soluções empresariais à medida do cliente Abertura de 202 lojas Banco CTT Modelo operacional ambientalmente mais responsável (frota e edifícios) Estudos sobre a adequação da oferta de produtos e serviços Consolidação do portefólio ecológico (produtos e serviços) Manutenção da certificação em diversos referenciais Renovação das instalações das lojas CTT
Concorrentes	<ul style="list-style-type: none"> Participação em iniciativas de interesse comum Benchmarking sectorial Disponibilizar acesso à rede 	<ul style="list-style-type: none"> Participação em fóruns Participação em exercícios de benchmarking Representação em organismos do sector postal 	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento das regras de mercado Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos sectoriais

Partes interessadas críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> · Estabilidade (segurança de emprego, salário, proteção social) · Remunerações adequadas · Oportunidades de desenvolvimento de carreira e progressão profissional · Boas condições de trabalho · Reconhecimento de mérito · Gestão participativa · Manutenção das medidas de apoio social · Igualdade de oportunidades e gestão da diversidade · Maior conciliação trabalho-família · Condições de aposentação 	<ul style="list-style-type: none"> · Informação atempada · Comunicação personalizada usando cadeia de chefia/diálogo · Reuniões de equipa · Comunicação interna escrita (re- vista, newsletters temáticas, suportes eletrónicos, cartas, intranet) · Formação · Fóruns · Sistemas de sugestões · Inquéritos 	<ul style="list-style-type: none"> · Manutenção dos postos de trabalho · Ampla divulgação de informação laboral · Continuidade de Programa de H&S · Avaliação das condições de trabalho · Modernização e renovação de infraestruturas e equipamentos · Formação sobre condução segura/ defensiva/ecológica · 96% dos colaboradores abrangidos por formação · Participação no Fórum Empresas para a igualdade de género · Programas de Trainees · Integração de trainees em projetos de voluntariado
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 coletiva · Cumprimento das Obrigações do Serviço Público · Manutenção das medidas de apoio social aos colaboradores e familiares 	<ul style="list-style-type: none"> · Reuniões mensais e/ou extraordinárias com a gestão de topo · Reuniões com as Organizações Sindicais e Associações Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário · Comunicação de gestão relevante 	<ul style="list-style-type: none"> · Assinada revisão do Acordo de Empresa 2015 · 91,3% dos colaboradores abrangidos p/ acordos de negociação coletiva · Revisão das remunerações fixas até 2 753€ · Harmonização do horário de trabalho
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> · Igualdade de oportunidades e transparência (regras claras) · Cumprimento de prazos nos pagamentos · Aumento do volume de novos fornecimentos · Estreitamento de relações · Qualificação de fornecedores (inquéritos e auditorias) 	<ul style="list-style-type: none"> · Informação e comunicação dos projetos da empresa · Política de compras responsáveis – cláusulas contratuais 	<ul style="list-style-type: none"> · Aumento do volume de contratações · Maior exigência nos requisitos sociais, de direitos humanos e ambientais · Política de Compras Ecológicas – cumprimento dos objetivos
Comunicação social	<ul style="list-style-type: none"> · Acesso a informação fiável e relevante · Realização de visitas/open days · Comunicação ao mercado 	<ul style="list-style-type: none"> · Assessoria de Imprensa (contacto direto com media) · Press Releases · Conferências de imprensa · Presença nas redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> · Divulgação de informação sobre os serviços, projetos, resultados e outros aspetos da vida empresarial

Partes interessadas críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento das Obrigações do Serviço Público Proximidade/presença no terreno Dinamização da economia local Capacidade de interlocução/ diálogo com parceiros locais Acessibilidade aos serviços Boa cidadania empresarial, em termos sociais e ambientais 	<ul style="list-style-type: none"> Informação direta/personalizada Website dos CTT Presença na imprensa local e nacional e nos social media Contacto direto com o carteiro e atendedor 	<ul style="list-style-type: none"> Apoio à inclusão social: 95% de acessibilidade às lojas para pessoas com mobilidade reduzida; entrega de mais 10 500 embalagens solidárias; recolha de donativos através dos agentes da Payshop 16 ações de voluntariado empresarial Programa ambiental – redução de consumos energéticos e emissões

Adesões e participações significativas

No âmbito da estratégia de sustentabilidade da empresa, os CTT são membros e desenvolvem atividades conjuntamente com o BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, a APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade, a APCE – Associação Portuguesa Comunicação de Empresa, a APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial e a APVE – Associação Portuguesa do Veículo Elétrico.

Os CTT são igualmente membros da APDC – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações, da APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes, do ICAP – Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade, da COTEC – Associação Empresarial para a Inovação, da APEL – Associação Portuguesa de Editores e Livreiros, do IPAI – Instituto Português de Auditoria Interna e do IPCG – Instituto Português de *Corporate Governance*, entre outras.

GRI 1.6 Na qualidade de membros fundadores da União Postal Universal (UPU) marcam presença num conjunto de outras organizações afiliadas como a PostEurop – Associação dos Operadores Postais Europeus, a UPAEP – União Postal das Américas, Espanha e Portugal, a Euromed – União Postal do Mediterrâneo e a AICEP – Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa. A presidência da AICEP é exercida pelos CTT desde 2009. GRI 1.5

Foram eleitos em 2016 para representar Portugal, durante quatro anos, no Conselho de Operações Postais da UPU e para membros do Conselho de Administração da PostEurop, durante três anos.

Os CTT são também aderentes do *Caring for Climate* das Nações Unidas, um compromisso das empresas líderes mundiais relativamente às alterações climáticas e membros da IPC – *International Post Corporation*.

Metas para 2017

- Comunicação segmentada com *stakeholders*
- Conclusão da revisão da estrutura/conteúdos do *site* dos CTT/redes sociais



3. Gestão de Risco e Ética

expresso

3.1. Gestão de Riscos e Crises

A gestão de risco é promovida pelo Conselho de Administração, em articulação com os responsáveis das unidades organizativas, de forma a identificar, avaliar e gerir as incertezas e ameaças que possam influenciar a prossecução do plano e dos objetivos estratégicos, de modo alinhado com o perfil de risco. Compete à Direção de Finanças e Risco, a coordenação centralizada do modelo de gestão do risco dos CTT e o planeamento e implementação de programas de gestão dos riscos suportados na Política e Manual de Gestão de Risco da Empresa. Para mais detalhe consultar o Relatório do Governo Societário, ponto 53.

Adicionalmente, o Comité de Gestão do Risco, enquanto polo agregador das diferentes visões e sensibilidades das áreas envolvidas, apresenta-se como instrumento de alavancagem de todo o processo de operacionalização do Sistema de Gestão do Risco, reforçando o envolvimento e comprometimento organizacionais em torno da temática do risco.

Para uma visão mais pormenorizada do conjunto de ações tomadas no domínio do princípio da precaução, consultar o Relatório de Governo Societário, pontos 50 a 55.

O Conselho de Administração supervisiona a forma como a organização identifica e gere o desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades, através dos seguintes instrumentos:

- Plano estratégico dos CTT (médio prazo);
- Plano e orçamento anual;
- Relatórios e Contas, anual e semestral;
- Relatório de Sustentabilidade anual;
- Indicadores mensais de controlo;
- Reuniões mensais e trimestrais de controlo;

Durante 2016 realizou-se um trabalho de reavaliação do Perfil de Risco dos CTT, alinhando-o com a nova realidade do mercado e do setor postal e com os novos objetivos e desafios estratégicos que se apresentam a curto e médio prazo. O Perfil de Risco é a base fundamental para a seleção das melhores estratégias de tratamento dos riscos que na maioria dos casos passará pela definição e implementação de ações de mitigação.

Os CTT têm, nesta fase, identificados, avaliados e priorizados os riscos corporativos mais significativos e passíveis de comprometer a concretização dos seus objetivos estratégicos e de afetar negativamente o seu crescimento sustentável:

Figura 12 - Fatores de risco e oportunidades dos CTT

Riscos Estratégicos	
Resultam de incertezas decorrentes da estratégia definida pelos CTT e do modo como esta é implementada	
Grandes Clientes	Redução da quantidade de correio expedida por grandes clientes ou a sua captação pela concorrência
Resposta à concorrência	Falta de capacidade/agilidade de resposta às ofertas concorrentes
Desafio CEP Ibérico	Dificuldade em assumir papel de player relevante no mercado CEP Ibérico
Condições de acesso à rede postal	Intervenção do Regulador contra os interesses dos CTT
Imagem pública	Perceção negativa da imagem dos CTT por parte dos clientes, investidores e restantes <i>stakeholders</i>
Preços do Serviço Universal (SU)	Regras de fixação dos preços SU que não integram as preocupações e lógica de mercado
Modelo comercial dos CTT	Desajustamento do modelo comercial dos CTT às exigências do novo contexto de atuação
Riscos Operacionais	
Resultam de falhas ou deficiências na gestão dos processos de negócio, nas pessoas e nos sistemas de informação	
Eficácia/eficiência operacional	Deterioração da qualidade do serviço por ineficácias/ineficiências operacionais, recorrentes ou pontuais
Continuidade das atividades de Distribuição	Perturbações na rede de distribuição causadas por falhas nos sistemas informáticos, absentismo ou outros motivos
Continuidade das operações de Tratamento e Transporte	Perturbações nas operações de Tratamento/Transporte causadas por falhas informáticas e de fornecedores, avarias ou outros motivos
Segurança de informação	Comprometimento da confidencialidade ou integridade da informação de negócio, clientes, colaboradores ou outras partes
Conflitualidade laboral	Divergências entre a empresa e os trabalhadores/sindicatos, materializadas em greves e ações de protesto
Continuidade das atividades de Atendimento	Perturbações na rede de lojas causadas por falhas nos sistemas informáticos, absentismo ou outros motivos
Envelhecimento do efetivo operacional	Aumento do número de condicionalismos para a realização de determinadas tarefas operacionais
Comportamentos anticoncorrenciais	Infrações involuntárias, às regras da concorrência

Riscos Financeiros	
Resultam de fatores exógenos e internos que afetam de forma significativa e direta a performance e a condição financeira dos CTT	
Investimento operacional	Rendibilidade inferior ao previsto dos projetos de investimento dos CTT
Investimento financeiro	Perda total ou parcial do capital aplicado pelos CTT em empresas participadas
Taxas de juro	Incapacidade de gerar rendimentos financeiros por aplicação em depósitos a prazo dos excedentes de tesouraria.
Plano de cuidados de saúde	Aumento do valor das responsabilidades com benefícios a empregados respeitantes ao plano de cuidados de saúde
Riscos Externos	
Resultam de fatores mais ou menos imprevisíveis e que estão para além do poder de intervenção e influência dos CTT	
Economia Digital	Quebra do tráfego postal (por intensificação do fenómeno de substituição eletrónica) não compensada pela captação do negócio <i>e-commerce</i>
Comportamento do consumidor	Incapacidade de resposta ao surgimento de novos paradigmas no mercado e exigências por parte do consumidor
Saída da zona Euro	Consequências de uma saída de Portugal da zona Euro no tecido empresarial

Especificamente para a vertente ambiental, atendendo à sua relevância, detalham-se abaixo os riscos e oportunidades.

Tabela 4 - Riscos e oportunidades na vertente ambiental

Fator de risco	Riscos	Oportunidades
Ambiente/Alterações Climáticas	<ul style="list-style-type: none"> · Danos reputacionais e financeiros resultantes de más práticas ambientais ou incumprimento legal · Aumento de custos decorrente de futuras obrigações legais e regulamentares · Aumento da fatura energética associada à evolução dos preços internacionais · Disrupções operacionais devidas a fenómenos climáticos extremos · Diminuição do tráfego de correio físico, resultante de pressões para redução da informação em suporte papel 	<ul style="list-style-type: none"> · Desenvolvimento de negócios ecológicos · Fidelização dos clientes · Aumento do poder de <i>pricing</i> · Reforço da marca e reputação · Maior eficiência de recursos e redução de custos · Otimização da cadeia de fornecimento · Melhor gestão do risco · Aumento de capacidade de captação de investidores e redução do custo do capital · Reforço do envolvimento com colaboradores e outros <i>stakeholders</i>

Impactes ambientais da atividade, produtos e serviços

Decorrente da sua atividade, a empresa identifica como principais impactes potenciais, diretos ou indiretos, a depleção de recursos energéticos de origem fóssil através do consumo de carburantes e de eletricidade, as alterações climáticas e a depleção da camada do ozono decorrentes da emissão de gases com efeito de estufa e outros poluentes atmosféricos, os impactes indiretos associados ao consumo de recursos naturais (principalmente de papel e água, estando este último associado ao funcionamento diário das instalações), a potencial contaminação dos solos derivada da produção de resíduos nos edifícios e dos efluentes domésticos das instalações onde a descarga é feita em coletor municipal e a emissão de ruído.

A abordagem e gestão destes temas podem ser consultadas no capítulo 5 deste relatório.

3.2. Ética Empresarial

O Código de Conduta CTT e Subsidiárias constitui guia orientador e esclarecedor dos valores e atitudes que devem ser atendidos por todos os colaboradores CTT no desempenho das suas funções. Em maio foi difundido o curso de formação "Código de Conduta CTT e Subsidiárias", que até ao final do ano foi concluído com sucesso por parte de 3 210 colaboradores, estando previsto para 2017 a sua realização pelos restantes elementos.

A atividade da Comissão de Ética, para além do acompanhamento relativo às comunicações rececionadas nos canais existentes sobre eventuais situações de violação do Código de Conduta, ou remetidas pela Comissão de Auditoria (CAUD), no âmbito do Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades (RPCI), centrou-se, quer na publicitação do papel da Comissão de Ética através dos meios de comunicação internos, quer na apreciação do programa formativo, como

meio privilegiado para a divulgação do Código de Conduta, que é composto por dois cursos, em *e-learning* e presencial em local, de acordo com os seus destinatários.

A responsabilidade pelo suporte técnico à Comissão de Ética, em termos de operacionalização do sistema de comunicação de irregularidades, está atribuída à Direção de Auditoria e Qualidade que assegura o tratamento confidencial das comunicações recebidas e preserva o princípio de não retaliação em relação às pessoas que reportam as irregularidades.

Este ano, a Comissão de Ética recebeu três comunicações que foram apreciadas e decididas visando aferir eventuais irregularidades relacionadas com o incumprimento das normas de conduta. No âmbito do RPCI, foi veiculado apenas um caso para tratamento.

De destacar ainda a atividade desenvolvida pelo Compliance que, no âmbito da prestação de serviços financeiros e na sequência da aplicação dos procedimentos vigentes quanto à identificação e comunicação de operações suspeitas de branqueamento de capitais e de financiamento de terrorismo, reportou 165 comunicações às entidades previstas na legislação em vigor (DCIAP – Departamento Central de Investigação e Ação Penal e UIF/PJ – Unidade de Informação Financeira da Polícia Judiciária), abrangendo operações de serviços financeiros que ascenderam a cerca de 13,6 milhões de euros.

Na empresa estão em vigor procedimentos para a identificação de autores ativos e passivos de situações de suborno e corrupção, com vista ao seu enquadramento jurídico-penal. Nesse contexto, são averiguadas denúncias e reclamações e analisados procedimentos e práticas que proporcionam ou configuram comportamentos irregulares e de corrupção.

Em resultado das ações de auditoria e de inspeção (auditarão-se 105 centros de distribuição, 128 postos de correio e 152 lojas CTT, representando, respetivamente, 43%, 34% e 25% do universo elegível) e na sequência das investigações prévias a processos disciplinares ocorreram 8 rescisões unilaterais de contratos de trabalho.

O Banco CTT, que iniciou a sua prestação de serviços este ano, não registou processos de fraude ou outras infrações. Este tem uma política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo (PBCFT) e um conjunto de processos e procedimentos que visam assegurar os requisitos legais e mitigar os riscos da utilização do Banco para esses fins. Anualmente uma equipa de auditores externos faz a avaliação dos processos e procedimentos e realiza testes de efetividade.

Ainda no âmbito do branqueamento de capitais e temas associados a formação bancária formaram-se 3 121 participantes com um volume de 12 009 horas. Todos os colaboradores do Banco CTT foram formados nestas matérias

Cumprimento das obrigações éticas

Os CTT foram alvo de coimas fiscais (446,41€) e não fiscais (58 555, 45€), de uma admoestação e de duas multas da ANACOM no montante de 15 mil euros, no âmbito das leis e regulamentos societários. Não foram objeto de quaisquer ações judiciais no âmbito da concorrência desleal e de práticas antitrust, de aplicação de coimas significativas ou sanções não-monetárias, resultantes do não-cumprimento das leis e regulamentos ambientais. Não foram alvo de multas relativas a produtos e serviços.

Registaram-se 753 ocorrências/processos relativos ao não cumprimento de leis e regulamentos laborais, tendo sido resolvidos 79 e mais 453 de anos anteriores.

Os CTT garantem a salvaguarda das responsabilidades da empresa em matérias legais e cumprem o Código Internacional da Prática Publicitária da ICC – International Chamber of Commerce, estando indiretamente representados no Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade – ICAP, de que são sócios, bem como da APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes. Cumprem códigos/regulamentos, e.g. Código de Conduta em Matéria de Publicidade, Código de Práticas Leais sobre Publicidade Ambiental, entre outros. Estão abrangidos pela autodisciplina a que a própria indústria se impõe, com o objetivo de assegurar de forma rápida e eficaz o respeito pelas normas na comunicação publicitária.

O Código de Conduta da empresa é claro em relação a práticas de marketing e de publicidade, com obrigatoriedade de divulgação da informação correta e precisa sobre os produtos e serviços comercializados, nomeadamente as suas características técnicas, a assistência pós-venda, os preços e as condições de pagamento.

Meta para 2017

· Conclusão do processo formativo sobre o Código de Conduta CTT e Subsidiárias

Compete à ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações a regulação e supervisão do setor postal. Assim e no âmbito do Contrato de Concessão celebrado, a ANACOM efetua a monitorização regular aos CTT através de dois tipos de auditorias:

- Auditoria aos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações e de pedidos de informação dos CTT, para verificação da fiabilidade de resultados e adequação

das metodologias de apuramento dos níveis de qualidade de serviço. A publicação dos resultados da auditoria referentes ao ano de 2014 indica a conformidade dos indicadores de qualidade de serviço apurados pelos CTT, tendo sido desenvolvidos trabalhos a nível das ações de controlo sobre os níveis de qualidade oferecidos pelos CTT no ano de 2015;

- 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. As declarações emitidas sobre a auditoria aos resultados do sistema de contabilidade analítica referentes aos exercícios de 2011 e 2012 indicam que os resultados foram produzidos de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis. Neste âmbito foram também desenvolvidos trabalhos no domínio da auditoria aos resultados do exercício de 2014.

A photograph of a man in a dark suit and red tie, sitting at a desk and writing on a document. He is bald and looking down at his work. In the background, another person is visible, and there are shelves with products. The image is overlaid with a large, semi-transparent red geometric shape. The text '4. Desempenho Económico e Satisfação dos Clientes' is centered over the red shape.

4.
Desempenho Económico
e Satisfação dos Clientes

4.1. Desempenho Económico

Tabela 5 - Desempenho económico dos CTT

mil euros	2015	2016	Δ%16/15
Rendimentos operacionais consolidados	727 180	696 822	-4,2%
EBITDA consolidado	134 570	102 053	-24,2%
Resultado operacional consolidado	109 932	90 883	-17,3%
Resultado líquido consolidado	72 065	62 160	-13,7%
VAB consolidado	441 754	429 764	-2,7%
Investimento	32 331	42 160	30,4%
Margem EBITDA	18,5%	14,6%	-3,9 p.p.
Rendibilidade do Capital Próprio (ROE)	28,8%	25,6%	-3,1 p.p.
VAB / Efetivo Médio (euro)	35 496	34 656	-2,4%
Ativo consolidado	1 119 472	1 316 697	17,6%
Capital Próprio	251 835	233 327	-7,3%
Capital Social	75 000	75 000	0,0%

Os CTT encerraram o ano com um resultado líquido consolidado de 62 160 mil euros, correspondente a uma margem líquida sobre os rendimentos operacionais consolidados de 8,9% e uma rendibilidade do capital próprio de 25,6%.

O EBITDA consolidado ascendeu a 102 053 mil euros, registando um decréscimo de 24,2% em relação ao ano anterior, correspondente a uma margem de 14,6%.

Tabela 6 - Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT

mil euros	2015	2016	Δ%16/15
Valor económico direto gerado	728 719	697 724	-4,3%
Receitas	728 719	697 724	-4,3%
Valor económico direto distribuído	728 293	708 457	-2,7%
Gastos Operacionais	284 567	266 315	-6,4%
Salários e benefícios de Empregados	331 773	338 387	2,0%
Pagamento a fornecedores de Capital	76 611	76 805	0,3%
Pagamento ao Estado	34 434	25 714	-25,3%
Investimentos na Comunidade	908	1 236	36,1%
Valor económico acumulado	426	-10 734	-2 619,0%

A empresa distribui mais de 330M.€ em salários e benefícios, remunera os seus acionistas, é um importante pagador de

impostos e reverte para a comunidade um valor acima do milhão de euros, o qual cresceu mais de 36%.

4.2. Satisfação dos Clientes

Rede de contacto

Os CTT têm um impacto significativo na sociedade portuguesa, pela sua presença em todo o território nacional e também em mercados internacionais, chegando aos lugares mais remotos, pelo seu elevado peso ao nível de emprego e na produção de riqueza e enquanto veículo de reforço competitivo do tecido empresarial nacional.

São uma poderosa plataforma de conveniência e multisserviços com vocação postal e financeira, em termos de qualidade, eficiência e criação de valor, que visa a satisfação das necessidades dos cidadãos e agentes económicos, constituindo-se como um elemento essencial do desenvolvimento social e económico, contribuindo para a melhoria dos padrões de vida dos clientes e dos colaboradores, mercê da sua dinâmica, cultura de serviço e sentido de responsabilidade social.

Cerca de 2/3 da força de trabalho da empresa, quase 8 mil colaboradores, está diariamente em contacto direto com os clientes, no atendimento e na distribuição, tornando bem visível uma das suas principais características, a proximidade. Disponibiliza informação no seu *website* sobre as características dos produtos e serviços e também, mensalmente, nas lojas e internet, sobre os seus desempenhos agregados de qualidade de serviço.

A renovação das infraestruturas tem sido uma preocupação constante, com vista a proporcionar bem-estar aos clientes e aos colaboradores. A modernização das lojas é a face mais visível deste esforço de investimento. A empresa tem investido ao nível das operações e do backoffice, nomeadamente em equipamentos de automatização de correio, na renovação e expansão da sua frota ecológica, em sistemas de informação e em inovação e desenvolvimento. Já são 202 as lojas Banco CTT em todo o país que prestam serviços bancários à população, promovendo uma oferta diferenciada.

Modelo organizativo de vendas

Os CTT estão orientados para o mercado em geral e para o segmento empresarial, em especial, oferecendo produtos com a marca CTT, que refletem o conjunto cada vez mais diversificado das suas competências, desde os tradicionais serviços postais, encomendas e expresso, financeiros, serviços bancários, printing e finishing, etc.

A direção de Clientes Empresariais coordena a atividade comercial de todos os segmentos de negócio de correio com os principais clientes, de forma a garantir a venda, integração e complementaridade das diferentes áreas de atividade. São 15 os gestores dispersos geograficamente pelo país, organizados em função do volume e do potencial de negócio deste mercado, constituído por cerca de 2 010 PME.

Os principais clientes são servidos de forma personalizada e permanente por Key Account Managers (KAM), uma equipa de vendas dedicada que coordena todos os contactos e que promove o desenvolvimento do negócio e a partilha de informação relevante entre as áreas comerciais. Os KAM são responsáveis pela oferta de soluções globais e integradas de serviços, suportadas na cadeia de valor dos CTT e no âmbito dos seus segmentos de negócio (correio e soluções empresariais, serviço expresso e encomendas, serviços financeiros).

Desmaterialização, proximidade e Business Intelligence

Os CTT continuaram a apostar no desenvolvimento de produtos mais integradores de competências CTT e mais inovadores. Este ano, destacamos o lançamento dos seguintes novos serviços:

- No negócio de Correio e Serviços de Conveniência prevaleceu a simplificação de processos, com a introdução de canais digitais e desmaterialização de impressos físicos;
- Disponibilização de solução de Geoportal para a AMA – Agência para a Modernização Administrativa – que facilita o processo de aquisição/renovação do cartão do cidadão, ao despistar eventuais dúvidas em relação à morada e código postal. O portal permite pesquisa espacial em mapa e também em modo *street view*, melhorando a identificação do código postal de 7 dígitos;
- Os Recibos Online atingiram o valor de 20M€ em faturas processadas, o dobro em relação a 2015. O número de utilizadores registados na plataforma recibosonline.pt triplicou, demonstrando uma preferência crescente pela fatura eletrónica, relativamente ao equivalente em papel. Esta mudança contribuiu, em média, para a eliminação de cerca de 30% dos custos dos retalhistas com a impressão em papel;

Distinguidos nos *World Post & Parcels Awards*, os Óscares da Indústria Postal Mundial, com o prémio de "Highly Commended" na categoria de *e-commerce*.

ViaCTT - A caixa postal eletrónica que permite receber digitalmente, organizar, partilhar e arquivar a correspondência de forma segura, fácil e sem custos. Este ano tornou-se possível a qualquer entidade aderir a este serviço em modo self-adherence, sem necessidade de intervenção por parte dos CTT.

É o serviço dos CTT que permite a comunicação eletrónica totalmente desmaterializada em toda a sua cadeia de valor. Promove a ligação eletrónica entre expedidores empresariais e qualquer destinatário, seja pessoa particular, coletiva ou organismos públicos e instituições (B2C, B2B, B2X).



Lançada em 2006, atingiu este ano cerca de 1,3 milhões de utilizadores. Já são 70 as entidades aderentes, de entre as quais, grandes expedidores como a Administração Pública, o setor de Telecomunicações; *Utilities* e Banca como entidades expedidoras.

Comunicação com o cliente

São diversos os canais de entrada para os pedidos de informação e/ou reclamações, continuando a verificar-se a tendência de substituição dos tradicionais impressos por meios mais facilitadores. O suporte voz e digital permitem ao cliente efetuar um maior número de reaberturas e insistências nos processos.

Estão atualmente disponíveis dez mailboxes distintas e seis linhas de atendimento diferenciadas, além do sistema Nave, em que a reclamação é efetuada presencialmente nas lojas CTT. Manteve-se a tendência de recurso a entidades de mediação por parte dos clientes, nomeadamente o Provedor do Cliente dos CTT. Desde 2010, estes canais de atendimento ao cliente obtiveram dez galardões, comprovando que os CTT estão na linha da frente na implementação das melhores soluções de contacto.

Os serviços de atendimento ao cliente receberam mais de 2,2 milhões de contactos através de telefone e *e-mail*, com um acréscimo de procura de 20% face ao ano anterior, devido sobretudo ao canal *e-mail*, que aumentou 32% e representa 42% da totalidade dos contactos.

Tabela 7 - Contactos de clientes

Nº de contactos	2016	Varição %
Canal email	955 119	32%
Canal telefónico	1 296 582	12%

A tendência crescente do volume de contactos dos clientes decorre essencialmente do crescimento do *e-commerce* e respetivos processos de desalfandegamento e envio de documentação, do incremento da funcionalidade de cobrança de portagens, pesquisa de objetos e correio internacional.

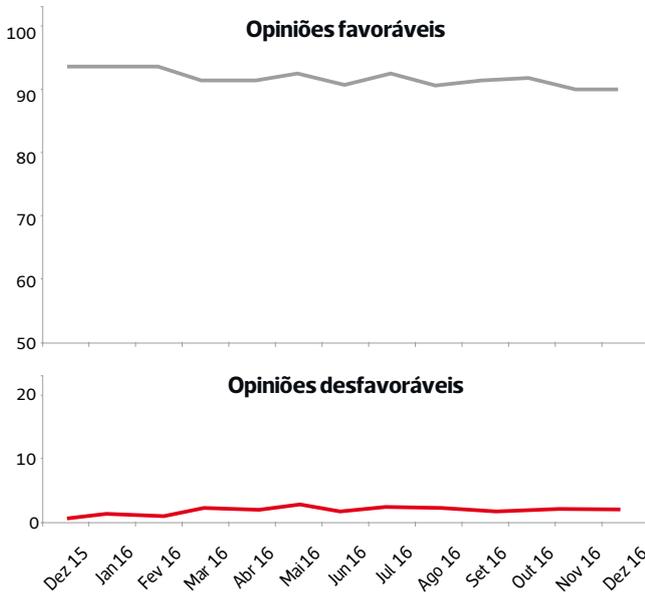
Satisfação do cliente

O ano de 2016 foi marcado pela transição da medição dos indicadores de qualidade do serviço postal universal para a *PricewaterhouseCoopers* (PwC), que se iniciou em 1 de outubro. Neste período inicial de operação o sistema da PwC ainda não estava estabilizado, o que se refletiu nos resultados apurados.

O IGQS - Indicador Global de Qualidade de Serviço situou-se em 126 pontos (que compara com um objetivo de 100), com as performances registadas pela totalidade dos onze indicadores de qualidade do serviço postal universal a situarem-se acima dos valores mínimos definidos, mas com cinco variáveis abaixo dos valores objetivos. Todos os objetivos foram definidos pelo Regulador para o triénio 2015-2017, ao abrigo do nº 1 do artigo 13º da Lei Postal.

Dos resultados obtidos, salienta-se o correio registado que alcançou 92,0% de entregas até 1 dia e a percentagem de entregas até 3 dias do correio normal com 96,1%. As entregas de correio azul atingiram 93,8% até 1 dia no continente e 89,4% até 2 dias na área CAM (fluxos entre Continente, Açores, Madeira). No correio internacional, numa perspetiva ponta a ponta, realizaram-se 86,0% de entregas até 3 dias e 97,1% até 5 dias, cumprindo os objetivos definidos pela Diretiva Comunitária para o setor postal.

A opinião dos clientes, expressa através de inquéritos de satisfação, indica que 86,1% dos clientes perceciona a qualidade global dos CTT como boa ou muito boa, manifestando 92,5% dos clientes inquiridos opinião favorável relativamente à qualidade do Atendimento e 85,2% relativamente à qualidade da distribuição.

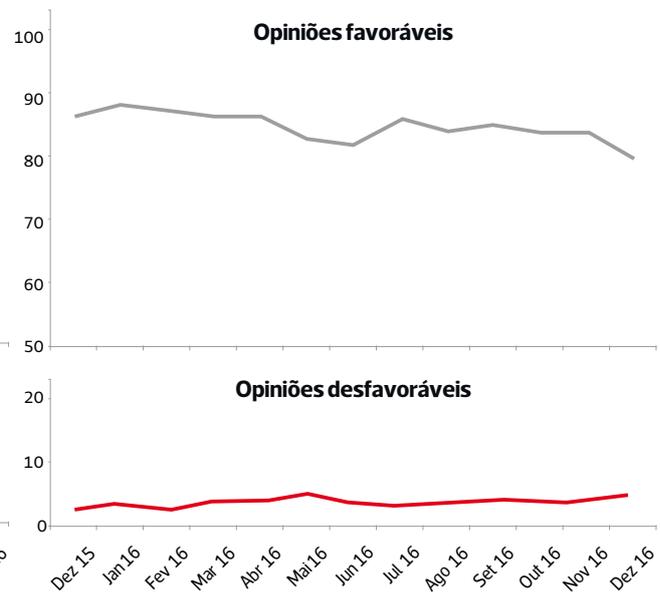
Figura 13 - Opinião do atendimento


Os CTT mantiveram em 2016 o reconhecimento da sua rede de lojas e dos centros de distribuição postal pelo nível 1 estrela *Committed to Excellence*, no âmbito do Modelo Europeu de Excelência da EFQM (*European Foundation for Quality Management*), este ano alargado aos centros de produção e logística. Recorda-se que os CTT foram o primeiro operador postal europeu a alcançar este reconhecimento.

A aposta na certificação de serviços, enquanto ferramenta de eleição na gestão da relação com o cliente, reforçou-se em 2016, contemplando a totalidade das unidades operacionais da área de distribuição (CDP), da área de atendimento (lojas CTT, lojas parceria, lojas móveis e balcões exteriores de correio) e 200 postos de correios.

Os estudos de Cliente Mistério efetuados regularmente ao universo organizacional abrangido pela certificação de serviços avaliam aspetos como a qualidade das infraestruturas, a apresentação, a atitude do pessoal e o nível do serviço de atendimento e de distribuição. Os resultados globais atingidos foram favoráveis na ordem dos 97% no caso dos centros de distribuição postal e de mais de 99%, nas lojas.

No âmbito dos Sistemas de Gestão, mantiveram-se as certificações existentes nos referenciais Qualidade (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001) e Segurança (OHSAS 18001), nos 3 centros operacionais dos CTT e nas empresas subsidiárias mais importantes. Manteve-se também a certificação IPC - *International Post Corporation*, nos Entrepósitos Postais Aéreos de Lisboa e Porto, bem como a certificação FSC (custódia da cadeia de valor) e a certificação Segurança da Informação (ISO 27001) na Mailtec.

Figura 14 - Opinião da distribuição


Realizaram-se inquéritos específicos aos clientes empresariais, numa perspetiva transversal às empresas do universo CTT, correspondendo a avaliação da satisfação global a 8,8, numa escala de 1 a 10. Inquéritos de satisfação realizados pela CTT Expresso e CTT Contacto, obtiveram o resultado de 7,8 e 8,2 (mesma escala), respetivamente, este último com valorização das variáveis qualidade de serviço no reporte ao cliente e preços. O Banco realizou um inquérito telefónico obtendo a pontuação de 74,7% para clientes satisfeitos.

Sempre com o objetivo de acompanhar a evolução no processo de procura dos clientes, a rede de lojas realiza estudos de mercado e inquéritos regulares sobre os serviços de atendimento, comunicação/campanhas e acessibilidade de informação. Identificaram-se quais os produtos mais e menos valorizados pelos clientes, tendo os CTT neste ano adotado uma estratégia de maior segmentação e racionalização da oferta de retalho.

Fortalecendo este eixo de proximidade e conveniência, os CTT continuaram a apostar na associação a iniciativas de solidariedade ambiental e social com operacionalização na rede de lojas, como "Uma Árvore pela Floresta" ou "Pirilampo Mágico".

Metas para 2017

- Melhorar o posicionamento dos CTT no ranking de QS internacional
- Superar os objetivos de qualidade acordados com a ANACOM (100 pontos)
- Manter a certificação da rede de lojas, centros de distribuição, postos de correio e dos sistemas de gestão certificados
- Implementar software transversal a todos os Sistemas de Gestão dos CTT, para tratamento dos Registos de Melhoria
- Manutenção dos prazos médios de resposta a reclamações (10 dias nac. e 38 int.)

e serviços do portefólio CTT. Nesse sentido, a área de apoio a clientes tem tido por principal objetivo a identificação de situações recorrentes, procurando envolver toda a organização na procura de soluções que permitam eliminar estas ocorrências.

Neste ano, entraram 213 197 processos de âmbito nacional e internacional relativos a serviços e produtos comercializados, revelando um crescimento de 17% face ao ano anterior. O serviço nacional corresponde a 54% do total de processos entrados, o serviço internacional a 40% e os serviços financeiros a 6%.

O total de reclamações abaixo inclui os processos da CTT, S.A. e das empresas subsidiárias⁽³⁾, autonomizando-se apenas a CTT Expresso por apresentar um número significativo de reclamações, embora em linha com a sua atividade e o seu volume de tráfego.

Reclamações

Os processos relativos a pedidos de informação e reclamações de clientes constituem uma forma privilegiada de deteção de anomalias verificadas ao longo do ciclo operativo dos produtos

GRI PR4

Tabela 8 - Volume de entrada de reclamações/pedidos de informação e indemnizações

Nº de processos de reclamações recebidos (nacional e internacional)	2016	Δ 16/15
CTT	138 815	20%
CTT Expresso	74 382	14%
TOTAL	213 197	17%
Indemnizações (euros)		
CTT	691 640	23%
CTT Expresso	394 714	-6%
TOTAL	1 086 354	10%

Notas: inclui processos de reclamações, pedidos de informação e indemnizações relativos ao Serviço Universal e não Universal

CTT

O aumento de processos em 20% está associado à crescente consciência dos clientes em termos de direitos e à maior exigência e expectativa no cumprimento dos padrões de serviço. Os principais motivos de insatisfação relacionam-se com a perceção de atrasos na entrega, extravio de objetos e demora de tratamento dos objetos postais sujeitos a tratamento aduaneiro/desalfandegamento.

Os pedidos de informação e reclamações repartem-se da seguinte forma: serviço nacional, 38%; internacional, 53% e financeiros, 8%. No serviço internacional a análise dos processos

revela que 27% dos objetos foram entregues ao destinatário, 19% foram entregues com atraso, 16% foram extraviados e em 6% dos casos não houve resposta do operador postal de destino.

Relativamente a outras anomalias que se enquadram no âmbito do cumprimento deficiente das especificações de produto ou serviço, ocorreram 46 e 5 queixas, respetivamente a nível nacional e internacional, que apontam para casos de não divulgação da informação.

A variação de 23% nas indemnizações é explicada sobretudo pelo extravio e devolução indevida de objetos. O correio registado representa 86% no global dos valores indemnizados. As

⁽³⁾ Não inclui Tourline, nem CORRE

indemnizações internacionais representam 94% do total, sendo a elevada quantidade de objetos extraviados e a falta de resposta do operador postal de destino, as causas que mais contribuem para o aumento das indemnizações.

No que diz respeito a incidentes de não-conformidade, registaram-se 35 060 incidentes, que deram lugar a 11 466 indemnizações num universo de 137 342 processos de reclamações respondidos no âmbito do Serviço Universal e Não Universal e relativos ao serviço nacional e internacional.

CTT Expresso

A CTT Expresso registou um aumento de 14% nas reclamações recebidas. Em termos comparativos não existem alterações significativas e a variação deve-se à alteração de critérios de análise relativamente ao ano anterior (redefinição de motivos e focalização nos processos entrados). Os motivos de maior impacto nas reclamações dos CTT Expresso estão associados à localização do objeto e atraso na entrega/serviço.

Por sua vez, as indemnizações diminuíram 6% face ao ano anterior, sendo o atraso na entrega o motivo com maior impacto. Após averiguação, e tendo em conta as características do serviço e procedimentos em vigor, verifica-se que em 42% dos processos nacionais e 73% dos processos internacionais o serviço oferecido cumpriu o contratado com o cliente.

4.3. Segurança e Proteção de Dados

A segurança e proteção de informação é um tema crítico para os CTT. Nesse sentido estão definidas políticas de segurança de informação, assegurando que os dados residentes nas aplicações que compõem o ecossistema tecnológico são geridos e disponibilizados garantido a sua confidencialidade e integridade. Esta gestão é alargada aos dados usados internamente, bem como aos confiados a terceiros.

Estão também implementados procedimentos e ferramentas de controlo para a identificação de vulnerabilidades e ameaças à segurança da informação, desenvolvendo e implementando planos de mitigação para as deficiências identificadas. O Banco CTT desenvolveu um programa de segurança para garantir a privacidade dos dados sensíveis dos seus clientes e para defender as infraestruturas, sistemas e outros ativos críticos face às ameaças de fraude, cibercrime, roubo ou perda de informação. Implementou controlos criptográficos nos serviços de *home banking* e *mobile banking* e faz testes de segurança intensivos às aplicações e sistemas, para identificação e eliminação de riscos e ameaças de segurança.

Para outras áreas de negócio, como é o caso da Mailtec Comunicação, os CTT detêm certificação ISO27001, tendo certificados os processos de “Gestão Global”, “Suporte Comercial”, “Gestão da Infraestrutura” e “Sistemas e Suporte à Produção”. Prevê-se a expansão a outras áreas de negócio durante os próximos anos.

Também o Código de Conduta, no seu ponto 4.2 é claro quanto à exigência de confidencialidade, proteção de dados e sigilo profissional por parte dos colaboradores. A proteção de dados relativamente aos suportes de informação e bases de dados são igualmente condições exigidas pelo referido Código.

Neste sentido, a comercialização de bases de dados pelos CTT obedece ao cumprimento da lei de proteção de dados, em que são assegurados os direitos de informação, acesso, retificação e eliminação, oposição e outros, de acordo com notificações e autorizações da Comissão Nacional de Proteção de Dados, tendo todos os requisitos legais sido cumpridos e livres de qualquer sanção.

No que diz respeito ao correio, os extravios, atrasos e anomalias pontuais na distribuição figuram como as principais causas de reclamação dos clientes, não configurando qualquer indício de violação da privacidade dos clientes, nomeadamente a violação do sigilo das correspondências.

Na avaliação e seleção dos produtos de retalho para venda nas lojas CTT, incluem-se critérios como o reconhecimento do parceiro, as suas práticas ambientais e as certificações dos produtos, a fim de garantir o cumprimento das regras de saúde e segurança legisladas relativamente aos produtos de merchandising, sobretudo dos que se destinam a crianças, como é o caso dos brinquedos.

Em termos de segurança dos objetos postais, os CTT seguem as regras definidas pela UPU – União Postal Universal – que regulam ou interditam o transporte, entre outras, de matérias radioativas, substâncias infecciosas, animais vivos, narcóticos, substâncias psicotrópicas, explosivos e conteúdos de natureza pedófila ou pornográfica. Com vista ao incremento da segurança e participação na luta contra o terrorismo internacional, os CTT cumprem nos aeroportos nacionais as especificações de segurança definidas pelo Instituto Nacional da Aviação Civil.

Não se registaram casos de não conformidade relativos à saúde e segurança causados por produtos ou serviços.



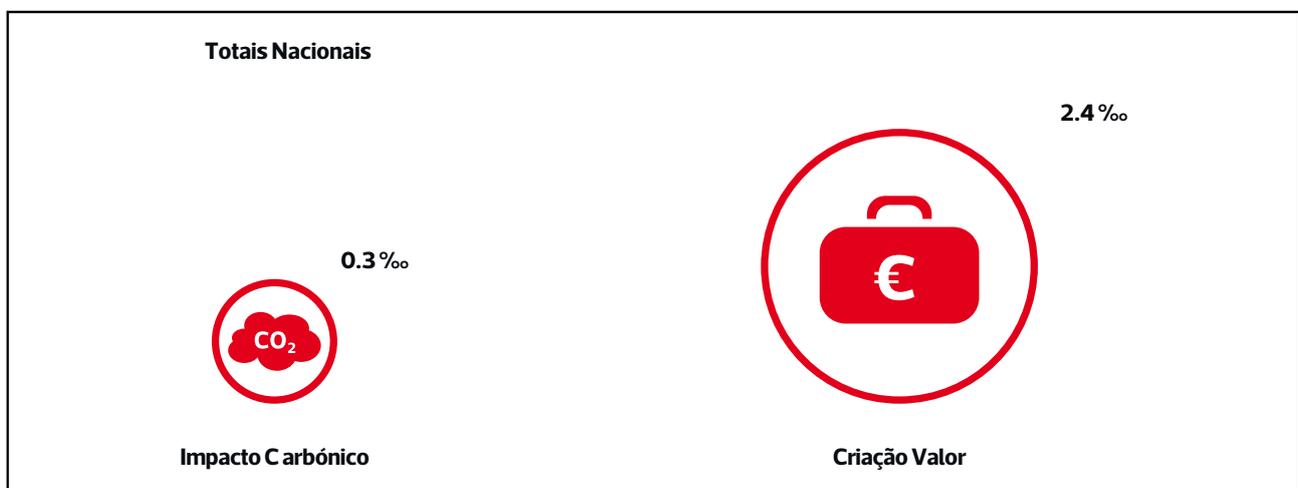
5.
Promover
a Responsabilidade
Ambiental

5.1. Política e Sistemas de Gestão Ambiental

Os CTT são uma empresa globalmente pouco agressiva em termos ambientais, face a outros setores de atividade. Os seus impactes incidem principalmente nas emissões de poluentes atmosféricos, essencialmente de gases de efeito de estufa (GEE), maioritariamente associadas ao transporte próprio e subcontratado que representam, atualmente, a quase totalidade da pegada carbónica (scopes 1, 2 e 3) da empresa.

Isso comprova-se ao comparar a intensidade carbónica dos CTT com o seu impacte em termos de criação de valor. De facto, a contribuição da empresa para o PIB nacional (VAB/PIB) foi de 2,4‰, muito superior à sua contribuição para as emissões globais de GEE a nível nacional, que foi cerca de 0,3‰ (scopes 1 e 2).

Figura 15 - Contribuição dos CTT a nível nacional



Interveniente ativo e consciente do seu papel na defesa do ambiente, os CTT têm implementado a sua Política Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança, que apresenta como prioridades, em matéria de ambiente, a monitorização sistemática dos aspetos e impactes ambientais da atividade postal, a racionalização de consumos, a promoção da reciclagem, o aumento da eficiência energética e a formação e divulgação ambiental.

Em 2016 foi concluído o projeto de reestruturação e reavaliação do portfolio de riscos a que os CTT estão expostos no decurso da sua atividade, incluindo riscos e oportunidades, com vista à gestão do desempenho económico, ambiental e social da organização. Neste sentido, os CTT têm assim identificados, avaliados e priorizados os riscos corporativos mais significativos e passíveis de comprometer a concretização dos seus objetivos estratégicos e de afetar negativamente o seu crescimento sustentável. A nível ambiental foram identificados riscos estratégicos, operacionais e externos, tais como a perceção negativa da imagem dos CTT por parte dos clientes, investidores e restantes *stakeholders*, no que respeita à sua reputação ambiental, a incapacidade de resposta ao surgimento de novos paradigmas no mercado e exigências

por parte do consumidor, relacionada com o desenvolvimento de oferta ecológica e ambientalmente responsável, e outros motivos como eventos climáticos extremos.

Com vista ao alinhamento das práticas de gestão da organização com as prioridades e metas ambientais, do topo à base, os CTT têm incorporado progressivamente variáveis de sustentabilidade nos *scorecards* de gestão das unidades operacionais, em substituição dos equivalentes indicadores monetários. Esta prática permite colocar a agenda ambiental no radar dos gestores e restantes colaboradores, fazer o seguimento das situações e introduzir as medidas corretivas necessárias. Informação precisa e detalhada sobre o consumo de energia é recolhida, analisada e reportada numa base mensal aos seus owners locais e semestralmente ao Conselho de Administração, tornando-se na espinha dorsal do processo de tomada de decisões. Algumas das decisões de negócio recentes e mais relevantes no curto e longo prazo, foram influenciadas por considerações de redução da pegada carbónica e de eficiência energética (identificadas mais abaixo nos pontos 5.2 e 5.3).

Mantiveram-se as certificações existentes dos sistemas de gestão integrados, que incluem a vertente Ambiente ISO 14001 nas operações da CTT, S.A., nomeadamente nos quatro

principais centros operacionais dos CTT (Norte, Centro e Sul e EPA – Entrepósito Postal Aéreo) e nas empresas subsidiárias mais significativas (CTT Expresso, Tourline, Mailtec e CTT Contacto), bem como a certificação da cadeia de responsabilidade FSC (Forest Stewardship Council) da Mailtec. Iniciou-se ainda, em 2016, a implementação de um sistema de gestão integrado, em qualidade, ambiente e segurança, na subsidiária CORRE, em Moçambique, com vista à certificação.

Também o seguro de responsabilidade ambiental no, montante de 1 M€, foi renovado, cobrindo eventuais danos decorrentes das atividades dos CTT, de acordo com o quadro legal.

Metas para 2017

- Sistema de Gestão Energética ISO 50001: identificação de processos e elaboração de procedimentos
- Conclusão da aplicação informática para Compromissos de Gestão

5.2. Energia

Com um peso significativo na pegada carbónica, o consumo de energia (custos diretos e indiretos) representa até 1/10 do valor dos fornecimentos externos globais da empresa), sendo um alvo prioritário no que respeita à monitorização e à implementação de medidas de eficiência energética. O aumento da eficiência energética resulta em ganhos ambientais diretos – cada joule de energia poupado reflete-se numa menor produção de emissões de carbono – bem como num balanço consolidado da empresa mais sólido no curto e no longo prazo.

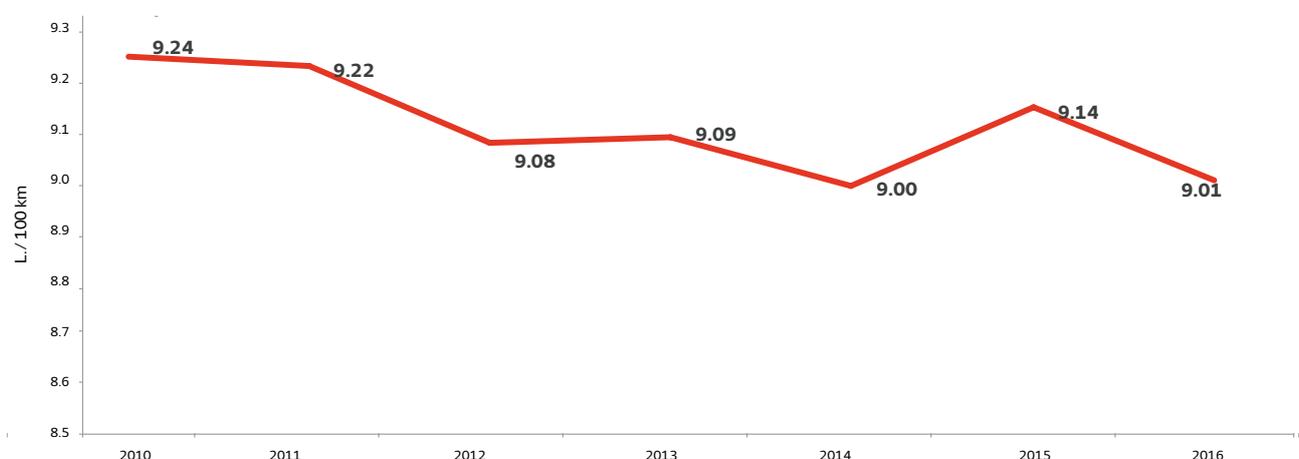
A energia elétrica respondeu a 40% de toda a energia consumida pelos CTT. Este ano, o consumo de eletricidade proveniente da rede pública totalizou 42 592MWh, correspondendo a 153 330GJ, tendo sido adquirida energia verde certificada para a totalidade deste consumo. Esta energia provém de fontes 100% renováveis (hídricas), com zero emissões.

Com o início da atividade do Banco CTT, os consumos nas respetivas lojas aumentaram, devido ao alargamento dos períodos de iluminação, à instalação de novos displays de montra e ao aumento de equipamentos informáticos. Os CTT consomem ainda, em valores pouco significativos, energia produzida por painéis solares existentes no edifício sede de serviços administrativos de Lisboa e no edifício da Maia.

Para climatização do edifício sede, foi consumida energia térmica, no total de 1 434kWh (4 650,9GJ).

Os combustíveis continuam a ser o principal consumo energético dos CTT⁴, registando um consumo de 6 077 mil litros, equivalente ao consumo de 225 022GJ. A eficiência global da frota CTT apresentou uma melhoria de 1,5%, face ao ano 2015, com 8,8 litros aos 100km percorridos⁵. O consumo específico da frota dos CTT,S.A., que é a mais representativa da empresa, voltou a melhorar, com ganhos acumulados nos últimos 5 anos de cerca de 2%, resultantes da renovação continuada da frota de motorização térmica e das medidas racionalização de consumos de energia implementadas.

Figura 16 – Evolução do consumo médio da frota CTT, S.A



⁽⁴⁾ Não inclui viaturas subcontratadas;
⁽⁵⁾ Não inclui frota da CORRE

A continuação da internalização do transporte de objetos de expresso (já iniciada em 2014) na rede de transportes dos CTT,S.A., anteriormente efetuado por subcontratados, contribuiu para a tendência de aumento da atividade e respetivo consumo da frota própria (+2,8%). No entanto, esta alteração decorre de uma decisão estratégica da empresa e apresenta ganhos relevantes ao nível da pegada carbónica global (scopes 1, 2 e 3), bem como num aumento de eficiência da rede própria de transportes que circula agora com uma maior ocupação de carga.

Relativamente ao consumo de gás, utilizado em cantinas de alguns dos edifícios dos CTT, registou-se um consumo na ordem dos 44 683m³, equivalente a 1 889GJ⁶, refletindo uma redução anual de cerca de 12 mil m³.

Apesar do aumento do consumo de combustíveis, a estabilização dos consumos de eletricidade (-0,3%), associada a fortes baixas do consumo de gás e climatização, permitiu conter o aumento global de energia a 1,0%.

Na tabela seguinte é possível analisar a evolução anual dos consumos de energia em GJ.

Tabela 9 - Consumo de Energia dos CTT

GJ	2015	2016	Δ%
Consumo de eletricidade convencional ⁷	2 164,0	0,0	-100%
Consumo de eletricidade verde	151 661,7	153 329,8	1,1%
Consumo total de eletricidade	153 825,6	153 329,8	-0,3%
Consumo de energia proveniente de painéis solares	127,2	127,2	0,0%
Consumo de energia térmica	6 193,7	4 650,9	-24,9%
Consumo total de combustíveis ⁸	218 928,4	225 021,9	2,8%
Consumo total de gás	2 312,8	1 888,8	-18,3%
TOTAL	381 387,8	385 018,7	1,0%

Os consumos energéticos globais refletem-se numa fatura energética de cerca de 14,1M€. GRIEN4 GRIEN31

No que respeita aos consumos resultantes da atividade dos subcontratados, bem como das viagens de negócio e dos percursos casa-trabalho-casa dos colaboradores, foram contabilizadas as emissões carbónicas resultantes dessas atividades e reportadas mais abaixo.

Edifícios

Reforçando o compromisso de redução dos consumos energéticos, com efeitos diretos na diminuição dos gases de efeito de estufa, têm vindo a ser implementadas várias medidas de eficiência energética e de gestão carbónica no parque imobiliário CTT. As intervenções focam-se principalmente nas componentes de climatização e de iluminação, as mais relevantes em termos de fatura energética das instalações. GRIEN6

Centros operacionais

Os três centros de produção e logística (CPL) são os maiores consumidores energéticos, no conjunto dos cerca de mil edifícios CTT, sendo os centros do Sul e do Norte consumidores intensivos de energia, pelo que é aí que as iniciativas energéticas assumem um carácter prioritário. GRIEN7

O centro de produção e logística do Sul (CPLS) é o maior imóvel dos CTT, em termos de área, número de colaboradores e consumos energéticos. A pensar no crescimento do comércio eletrónico e, conseqüentemente, no aumento do tráfego de objetos volumosos, o edifício foi dotado de uma nova máquina para tratamento automático de objetos de formato não normalizado ("Rest Mail"), até aqui tratados manualmente. Para os CTT é um investimento que visa dotar a operação de maior capacidade de resposta, tratando 6 mil objetos por hora e podendo ascender aos 12 mil objetos tratados, proporcionando um conjunto de vantagens neste segmento de negócio. Tendo em conta as potências instaladas poderá impactar os consumos do edifício.

Praticamente após um ano da instalação da atividade da Mailtec neste edifício, verifica-se que a centralização dos serviços permitiu alcançar economias de escala ao nível dos consumos energéticos, com uma redução de 4% em 2016 face a 2015, altura em que os consumos das duas atividades se efetuavam em edifícios separados. Durante o corrente ano, foi implementado um processo impressão e envelopagem que permite a produção de correio já sequenciado e pronto para a distribuição para clientes com determinadas características, o que permite reduzir o custo

⁽⁶⁾ Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂* para *Direct Emissions from Stationary Combustion* da *GHG Protocol Initiative*.

⁽⁷⁾ Consumo de eletricidade não inclui a CORRE.

⁽⁸⁾ Consumo de combustíveis não inclui a CORRE.

energético na divisão mecânica do correio e aumentar a eficiência do processo. Foram também levadas a cabo outras ações com vista à melhoria da eficiência energética e do comportamento térmico deste edifício.

Para a instalação do centro de produção e logística do Norte (CPLN), foi dada continuidade ao plano de implementação do ARCE- Acordo de Racionalização dos Consumos de Energia (2012-2019).

Nas unidades operacionais de negócio Expresso, as intervenções incluíram a substituição de equipamentos de climatização por outros mais eficientes, a reformulação de circuitos elétricos para segmentação dos consumos com vista à racionalização do consumo de energia, à instalação de baterias de condensadores para eliminar o consumo de energia reativa e à substituição da iluminação existente por iluminação LED.

Edifício de serviços administrativos

O edifício CTT sede, em Lisboa, é responsável por 5% a 8% dos consumos/custos totais de energia, papel e água e da produção de resíduos.

A monitorização e controlo dos indicadores através de soluções avançadas, nomeadamente a parametrização do sistema de gestão técnica centralizada, torna-se assim imperativa, de forma a otimizar e identificar potenciais ações de redução de consumos/custos. Neste sentido, foi efetuada uma adaptação dos horários de iluminação, consoante a altura do ano, a luminosidade exterior e as necessidades específicas de utilização, e procedeu-se, no final de 2016, à substituição de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED no sistema de iluminação de emergência. Além de se preverem benefícios ao nível da redução dos consumos de eletricidade em 2017, este sistema de iluminação LED traz também benefícios ao nível da redução na produção de resíduos de baterias.

Salienta-se ainda o facto de que parte da energia consumida no edifício é proveniente de fontes renováveis, através de energia solar produzida para águas quentes sanitárias.

Restantes edifícios

A empresa conduziu ações com vista à modernização do parque de equipamentos de várias instalações e à correção de não conformidades detetadas seguindo as boas práticas testadas em anos anteriores, introduzindo uma maior eficiência em termos energéticos e contribuindo, desta forma, para a redução da pegada energética dos CTT.

Em termos genéricos, foram intervencionadas cerca de 60 lojas, de 29 unidades operacionais e de 7 edifícios de serviço, sendo que as ações incluíram melhorias do ambiente de climatização

das instalações, com a substituição de unidades mais antigas por equipamentos que possuem uma classe de eficiência energética mais elevada, a substituição de compressores de ar comprimido e revisão da rede distribuição, a reformulação de sistemas de iluminação com a instalação de LED, a intervenção em elevadores e a melhoramentos nos quadros elétricos. Efetuou-se também o *upgrade* dos sistemas de gestão técnica centralizada, nos edifícios de Cabo Ruivo e do Município, numa lógica de otimização dos sistemas de controlo existentes, o que representa ganhos de eficiência. Procedeu-se à substituição dos sistemas de águas quentes por painéis solares em cerca de 60 lojas, de 29 unidades operacionais e de 7 edifícios de serviço.

Ainda no domínio da eficiência energética ao nível da iluminação LED, foram desenvolvidos estudos piloto de soluções específicas para a atividade dos CDP, que podem vir a ser expandidas em 2017 para um universo mais vasto de edifícios.

Foram também intervencionadas lojas e unidades operacionais ao nível construtivo e de infraestruturas, com vista à obtenção de melhorias na eficiência energética e melhorias térmicas da envolvente exterior.

Tendo os CTT vindo a alargar a sua frota de veículos elétricos para a distribuição de correio, procedeu-se à instalação de infraestruturas para carregamento de viaturas elétricas nos CDP.

Reduzir o consumo energético é essencial para os CTT, que gastam anualmente cerca de 7 milhões de euros de eletricidade.

Metas para 2017

- Implementação faseada da auditoria energética dos edifícios (continuação)
- Continuação da certificação energética dos edifícios (SCE)
- Expansão da iluminação LED a 10 CDP e 1 CPL
- Redução do consumo de energia elétrica em 1%

GRI ENG

GRI EN7

Mobilidade

Possuindo uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais, os CTT contam com 3 546 veículos em regime de exploração direta, contratando ainda serviços de transporte a terceiros. A frota CTT integra 320 viaturas menos poluentes.

Tabela 10 - Veículos dos CTT

(n.º)	2015	2016	Δ%
Veículos totais em exploração	3 506	3 546	1,1%
Veículos menos poluentes	300	320	6,7%

A uma atividade global de 69 milhões de Km (um aumento na ordem dos 5%, face a 2015), somam-se ainda 47 milhões de Km percorridos pela frota rodoviária subcontratada.

A procura de soluções economicamente eficientes e amigas do ambiente tem levado à expansão da frota de veículos alternativos, principalmente veículos elétricos, que corresponde atualmente a 9% da frota global dos CTT (10% nos CTT, SA). No mesmo âmbito, a integração de viaturas convencionais com soluções tecnológicas cada vez mais recentes permite não só otimizar os custos operacionais mas também reduzir ao máximo os impactes negativos da sua atividade.

Com a internalização do transporte de objetos expresso na rede base dos CTT,S.A., foram contratadas 24 viaturas ligeiras de mercadorias em regime de aluguer (AOV), face ao aumento de volumetria requerido para a operação. Foram contratadas 22 viaturas ligeiras de passageiros em regime de AOV. Renovou-se igualmente a totalidade da frota de veículos serviços gerais

existente, num total de 200 viaturas. Estes veículos substituíram unidades mais antigas, que se encontravam em operação, possibilitando assim um potencial de eficiência superior ao que existia. Adicionalmente, foram adquiridos 165 motociclos, 11 moto4, 4 ligeiros de mercadorias, 18 pesados de mercadorias e 4 atrelados, para transporte e distribuição de correio.

A frota elétrica foi também alvo de renovação, com a aquisição de 28 e-viaturas de 4 rodas e a entrada ao serviço de mais 43 viaturas elétricas adquiridas no ano anterior. Atualmente os CTT operam a maior frota elétrica nacional, com 320 veículos ecológicos. Sendo estes veículos energeticamente mais eficientes, potenciam a redução dos consumos de combustível e da emissão de gases poluentes.

A idade média global da frota CTT,S.A. teve uma ligeira degradação, estando agora nos 3 anos. Ainda assim, os CTT possuem uma das mais modernas a nível nacional.

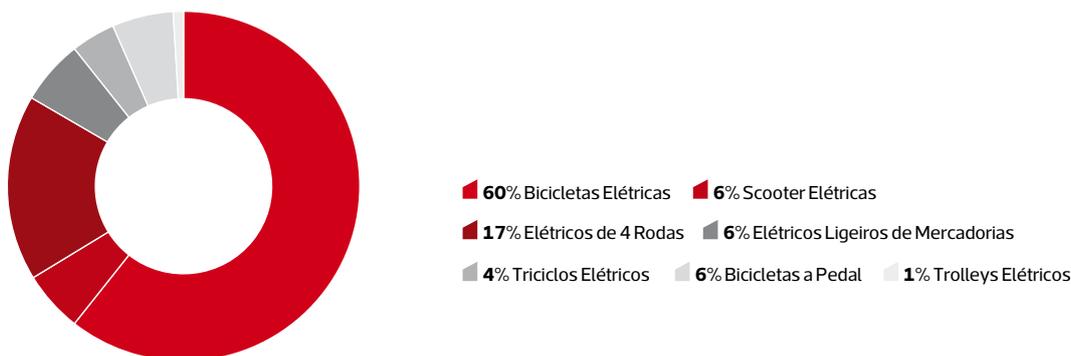
Tabela 11 - Idade média da frota CTT, S.A.

	Idade média - 2014-12-31	Idade Média - 2015-12-31	Idade Média - 2016-12-31
Idade média global	3,3	2,5	3,0

Com a expansão, a frota de veículos alternativos inclui atualmente 320 viaturas menos poluentes. No conjunto, conta com 194 bicicletas elétricas, 55 quadriciclos elétricos, 18 Scooters elétricas,

19 ligeiros de mercadorias elétricos, 13 triciclos elétricos, 3 Trolleys elétricos e 18 bicicletas convencionais.

GRIEN7

Figura 17 - Tipologia dos veículos alternativos


Manteve-se em curso o PRCE – Plano de Racionalização de Consumos e Energia para a frota de pesados, para o triénio 2014-2016. As ações implementadas visam a substituição de viaturas, a atribuição de viaturas a ligações, a otimização de rotas, o controlo de abastecimentos, a otimização do controlo da manutenção das viaturas, a reformulação do sistema de contentorização, a aquisição de viaturas elétricas, a formação e sensibilização de condutores e a instalação de sistemas GPS. Com estas medidas verificou-se uma redução de consumos nas diversas tipologias, que, considerando níveis de ocupação e densidade da carga, representa uma melhoria global eficiência de 5,5% para a frota em causa. A entrada ao serviço das viaturas novas e abate das viaturas renovadas levará ainda a uma melhoria adicional de eficiência.

Prosseguiu-se com o projeto FREVUE (Freight Electric Vehicles in Urban Europe) com a aquisição de 7 Nissan e-NV200 que se juntaram aos 10 veículos Renault Kangoo ZE já existentes. Até ao final do ano, os 17 veículos elétricos percorreram mais de 340 mil Km. Tendo como objetivo a implementação de um CDP “verde” alguns dos veículos foram reafectos. Ainda neste projeto, realizou-se o acompanhamento regular das operações, tendo sido implementado um modelo alternativo de monitorização. Foram igualmente realizados questionários de avaliação aos condutores, respetivas chefias e gestão de frota. Os CTT foram ainda convidados a apresentar o projeto em Angra do Heroísmo na Conferência “ O Desafio Energético da Mobilidade Elétrica”, promovida pela PCS – Plataforma para o Crescimento Sustentável, em Bruxelas no 4th E-Mobility Stakeholder Forum e em Málaga no Primeiro Congresso Espanhol sob Turismo e mobilidade sustentável.

O lendário circuito de Spa-Francorchamps, na Bélgica, acolheu a 4ª edição do projeto *Drivers' Challenge* do *International Post Corporation* (IPC), uma competição dedicada aos temas da eficiência no consumo de combustível, da segurança rodoviária e do serviço ao cliente, que envolveu 8 equipas de diferentes operadores postais europeus, incluindo os CTT. Para se prepararem para a competição, os CTT desenvolveram um sistema inovador de avaliação e reconhecimento dos seus condutores, com vista à promoção de uma condução sustentável. Foram individualmente avaliados cerca de 4 500 empregados e as 36 melhores equipas participaram em field trials, em Lisboa e Porto, onde testaram as suas competências de condução. Este projeto valeu aos CTT a distinção, com menção honrosa, na categoria Gestão Eficiente de Recursos, dos *Green Project Awards* 2017.

No âmbito do seu Programa de Mobilidade Sustentável, os CTT voltaram a aderir à Semana Europeia da Mobilidade, efeméride comemorada há vários anos para reiterar o compromisso com os valores do ambiente e da participação cívica no âmbito da mobilidade suave. O programa contou com um conjunto de iniciativas, como a participação no *Bike To Work Day*, a realização de testdrives de viaturas elétricas de passageiros, a introdução de

melhorias no parque de bicicletas do edifício sede, a participação numa exposição de viaturas elétricas e em 2 conferências, que contaram com a participação de quase 250 trabalhadores. A sessão pública organizada pela CM Maia permitiu a divulgação do Plano de Mobilidade de Empresas e Polos Geradores e Atractores de Deslocações daquele município, que irá abranger também o Polo Industrial da Maia, onde se situam as instalações do centro operacional e logística do Norte. O contributo dos CTT incluiu a apresentação dos resultados de um recente estudo, realizado no CPLN, que visa a caracterização do perfil de commuting (trajeto casa-trabalho-casa) dos seus utilizadores. O mesmo caso de estudo foi partilhado também no Ciclo de Conferências “Guimarães Mais Verde”, em que os CTT apresentaram as suas boas práticas de mobilidade na qualidade de parceiros da edilidade vimaranense, na Missão de Candidatura de Guimarães a Capital Verde Europeia, em 2020.



A este propósito, os CTT foram novamente distinguidos pela MUBi – a associação nacional mais representativa do ciclismo urbano – como “Empresa Amiga das Bicicletas 2016”. Este prémio reconhece e distingue as empresas que promovem condições de ciclabilidade nas suas instalações, a trabalhadores e clientes.

Em 2016, a plataforma digital de carpooling disponível para os colaboradores do edifício sede CTT possibilitou uma poupança total de cerca de 32 000 quilómetros e, conseqüentemente, de 6,29 toneladas de emissões de CO₂.

Metas para 2017

- Continuação da auditoria energética à frota
- Aumento do consumo de combustíveis da frota própria em 2,1%
- Redução do consumo específico da frota de pesados da CTT S.A.
- Rever métricas relativas aos ganhos de eficiência do consumo de combustíveis
- Aquisição de viaturas ligeiras elétricas de passageiros
- Renovação da frota de ligeiros de mercadorias
- Estudo do perfil de mobilidade dos CDP e lojas
- Sistema de prémios para a Plataforma de *Car Pooling* (continuação)

5.3. Emissões Atmosféricas e Alterações Climáticas

As alterações climáticas impactam os custos, as receitas e a reputação da empresa, desempenhando um papel fundamental na definição da sua estratégia. Na maioria dos casos, a influência do tema provém do compromisso com a adaptação às alterações climáticas e de potenciais ganhos financeiros, mais do que da resposta ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

As emissões totais de CO₂ equivalente (scopes 1, 2 e 3) dos CTT foram de 52 259t CO₂e e sofreram em 2016 uma redução significativa em relação ao ano anterior (menos 26%). Esta redução das emissões carbónicas da empresa decorre, quer da redução da atividade subcontratada de transporte de objetos, por via terrestre e via aérea, quer de refinamentos das respetivas metodologias de cálculo.

Também a aquisição de eletricidade verde para 100% dos consumos, a partir de 2015, faz reduzir as emissões dos scopes 1 e 2, em aproximadamente 1.5 kt CO₂ por ano. Assim sendo, esta

aquisição impacta e reduz significativamente as emissões do scope 2 e, conseqüentemente, contribui significativamente para a redução da pegada carbónica global da empresa, bem como para o atingimento das metas de redução de emissões carbónicas, absolutas e específicas, adotadas pelos CTT.

A continuação do processo de insourcing de rotas subcontratadas, a que se juntou o início da atividade do Banco CTT, acarretou um crescimento de consumos e emissões resultantes da atividade da frota própria de 2,8%.

O scope 3, associado ao transporte subcontratado, continua a representar a maior fração de emissões, com 68,4% das emissões globais da atividade da empresa, seguindo-se as emissões do scope 1, relativas ao consumo de combustíveis e de gás (31,3%) e do scope 2, referente ao consumo de eletricidade e à climatização (0,3%).

Tabela 12 - Emissões carbónicas dos CTT⁹

t CO ₂ e	2015	2016	Δ%
Emissões diretas - Scope 1	16 043,5	16 457,2	2,6%
Emissões indiretas - Scope 2	393,1	133,3	-66,1%
Emissões indiretas - Scope 3	54 644,8	35 668,8	-34,7%
Total de Emissões (Scopes 1, 2 e 3)	71 081,4	52 259,3	-26,5%

As emissões diretas decorrem do consumo de combustíveis pela frota e do consumo de gás nos edifícios e representam 16 322t de CO₂e e 1.35t de CO₂e, respetivamente.

O aumento verificado nas emissões do scope 1 (2,6%) resulta diretamente do aumento da atividade da frota própria (+4,8% quilómetros percorridos), decorrente do insourcing de ligações anteriormente subcontratadas pela CTT Expresso, com reflexos na correspondente descida, mais do que proporcional, das emissões do scope 3, como veremos.

Tabela 13 - Emissões atmosféricas diretas dos CTT^{10e11}

Emissões de GEE (t CO ₂ e)	2015	2016	Δ%
Frota ¹²	15 878,7	16 322,1	2,8%
Gás	164,8	135,1	-18,0%
Total de Emissões diretas (scope1)	16 043,5	16 457,2	2,6%
Outros poluentes (ton.)			
NOx	171,4	176,1	2,7%
SOX	44,2	45,5	2,8%

⁽⁹⁾ Não inclui a CORRE.

⁽¹⁰⁾ Valor estimado através da metodologia WRI da *Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption vs. 2.6*, através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para os vários combustíveis utilizados pela frota e aplicados aos respetivos consumos

⁽¹¹⁾ Valor calculado através da conversão das emissões poluentes para CO₂eq a partir dos fatores de emissão dos gases CH₄ e N₂O, acordo com o IPCC Fifth Assessment Report (AR5)

⁽¹²⁾ Não inclui a frota da CORRE.

As emissões indiretas resultam da energia elétrica e energia térmica consumidas nos edifícios, bem como dos outros consumos indiretos que ocorrem ao longo da cadeia de valor. Nestas enquadram-se as emissões decorrentes do consumo de eletricidade nos edifícios ocupados pelos CTT, da climatização por energia térmica no edifício sede, em Lisboa, dos transportes subcontratados, rodoviário, aéreo e marítimo, das viagens de serviço e das viagens casa-trabalho-casa (*commuting*).

A totalidade do consumo de eletricidade pelos edifícios CTT foi efetuada com recurso a energia verde, pelo que as emissões de carbono resultantes são nulas. Do consumo de energia térmica para climatização do edifício sede de Lisboa (único edifício que utiliza esta forma de energia) resultam 133t de CO₂.¹³

Tabela 14 - Emissões atmosféricas indiretas pelo consumo de eletricidade e energia térmica dos CTT

t CO ₂	2015	2016	Δ%
Consumo de eletricidade ¹⁴	215,5	0	-100,0%
Consumo de energia térmica	177,5	133,3	-24,9%
Total emissões indiretas (scope 2)	393,1	133,3	-66,1%

O transporte aéreo de correio, encomendas e expresso registou emissões no valor de 10 480t CO₂, tendo-se observado uma redução de 35,7% face ao ano anterior. Este resultado é muito influenciado pela revisão da metodologia de cálculo das emissões do transporte aéreo (mercadorias e viagens de serviço), tendo sido atualizados os intervalos de distância percorridos em viagens de pequeno e longo curso e respetivos fatores de emissão, de acordo com recomendações do *GHG Protocol Initiative*.

Por sua vez, a emissão do transporte marítimo de encomendas e expresso, nos percursos inter-ilhas dos Açores e da Madeira e entre o Continente, foi de 41t CO₂.

Já as emissões do transporte rodoviário subcontratado de correio, encomendas e expresso, caíram acentuadamente (-41,9%), para 18 271,8t CO₂, devido ao processo de internalização de grande parte das ligações de correio urgente e expresso, anteriormente efetuadas por transporte subcontratado, bem como da alte-

ração das tipologias de viaturas utilizadas e a melhorias no processo de contabilização das distâncias percorridas nas rotas subcontratadas pela Tourline.

As viagens ao estrangeiro decorrentes de serviço contabilizaram cerca de 1,3t CO₂. As deslocações entre as subsidiárias não são, de momento, calculadas, não sendo certamente representativas. Ainda assim e de forma a se minimizarem as emissões de carbono associadas, foi dada continuidade à prática de realização de reuniões nacionais ou internacionais por fono/videokonferência.

Quanto ao *commuting*, a nível nacional, a pegada carbónica é de 6 864t CO₂, num total de 56 milhões de Kms percorridos anualmente. Os valores foram atualizados em função da evolução da população CTT.

Tabela 15 - Outras emissões atmosféricas indiretas¹⁵ CTT

t CO ₂	2015	2016	Δ%
Transporte aéreo	16 294,7	10 480,0	-35,7%
Transporte marítimo	38,3	40,8	6,6%
Transporte por frota subcontratada	31 438,1	18 271,8	-41,9%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço	12,7	12,5	-2,2%
Commuting	6 861,0	6 863,8	0,0%
Total transporte subcontratado (scope 3)¹⁶	54 644,8	35 668,8	-34,7%

⁽¹³⁾ Estimado através do fator de emissão fornecido pela ADENE no âmbito da certificação energética de edifícios que revê por base o mix energético nacional 2002-2005.

⁽¹⁴⁾ Não inclui a CORRE

⁽¹⁵⁾ Valor estimado através da metodologia WRI da *Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption* vs. 2.6 através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*.

⁽¹⁶⁾ Não inclui a CORRE

Considerando as emissões de carbono diretas (*scope 1*) e as indiretas (*scope 2*), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 12,6g de CO₂, o que resultou numa degradação da intensidade energética/carbónica unitária de 2% face ao ano anterior. Esta degradação resulta do aumento do consumo de combustível pela frota própria (explicado anteriormente) e respetivas emissões diretas. Incorporando as emissões do *scope 3*, verifica-se uma melhoria de 26% na intensidade carbónica por objeto postal, resultante das iniciativas previamente descritas, não obstante se ter registado uma redução de tráfego (-0,7%).

Alterações climáticas

Em 2015, os CTT aderiram à iniciativa *Road to Paris*, uma campanha multilateral a favor de uma economia baixa em carbono, para empresas, financiadores e governos de todo o mundo, que teve como objetivo apoiar a oportunidade histórica de um potencial acordo global para resposta às alterações climáticas na Conferência das Partes – COP21 – das Nações Unidas, realizada em Paris, em dezembro de 2015. Neste âmbito, os CTT assumiram os seguintes 3 compromissos:

- Compromisso para adotar uma meta de redução de emissões de GEE com base na ciência;
- Compromisso para partilhar informação relevante para as alterações climáticas nos relatórios mais relevantes nesta matéria, como dever fiduciário;
- Compromisso para desenvolver ações de responsabilidade social em matéria de alterações climáticas.

Tendo adquirido 100% de eletricidade verde certificada em 2016, os CTT estão também totalmente alinhados com a iniciativa referente à aquisição de 100% de eletricidade com origem em fontes renováveis.

Voltámos a melhorar o posicionamento no *rating* setorial de proficiência carbónica EMMS da IPC-International Post Corporation, tendo ascendido à 3ª posição, entre os 20 principais operadores internacionais. Os CTT registaram a maior redução de emissões do setor postal a nível mundial: -70% nos *scopes 1 e 2* (2015, *baseline 2008*).

Já no *rating* carbónico bolsista CDP - *Carbon Disclosure Project*, ascenderam à coliderança mundial do setor "*Air Freight Transportation and Logistics industry*", integrando o grupo de cinco empresas do setor postal e expresso que melhor cumprem critérios de eficiência carbónica na sua atividade, com o nível de liderança A- em termos de performance, a nível mundial.

Figura 18 – Resultados CTT do CDP 2016

Final Score

Total average		C
Portugal average		A-
Sector average		C
Industry average		C
CTT - Correios de Portugal SA		A-

Parte destes bons resultados decorrem de ganhos de eficiência interna, por via da renovação tecnológica (frota e edifícios), da expansão da mobilidade sustentável e dos programas de gestão energética.

Os CTT adotaram como suas as metas setoriais de redução da intensidade carbónica por carta e por encomenda entregue, estabelecidas pelo IPC, de -20% (*scopes 1, 2 e 3*) até 2025, desde o ano base 2013. As metas em causa foram estabelecidas de acordo com os requisitos da Science Based Targets Initiative. Em 2015, os CTT reduziram as emissões por carta em 18% e as emissões por encomenda entregue em 4%, comparativamente ao ano base.

Os CTT mantiveram ainda a adesão ao *Caring for Climate* (C4C), instrumento de referência da ONU para as Alterações Climáticas, subscrito por empresas líder a nível mundial.

Nestas matérias os CTT adotam a seguinte formulação de princípios:

Política de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas

- Criar valor para o negócio, gerando igualmente valor para a sociedade;
- Respeitar o quadro legal e regulamentar em vigor e outros compromissos que a empresa subscruva;
- Melhorar a eficiência energética de equipamentos, instalações, frota e da conceção de produtos, numa lógica de melhoria contínua de desempenho;
- Disponibilizar informação e recursos, por forma a atingir os objetivos e metas fixados;
- Envolver-se ativamente com parceiros, colaboradores, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, no sentido da divulgação e promoção destes princípios.

Metas para 2017

- Manter as emissões diretas e indiretas de CO₂ (33% no período 2008-2020)
- Aumento de emissões de CO₂, diretas e indiretas em 2%
- Manter as emissões dos scopes 1, 2 e 3 (-30% no período 2005-30)
- Redução das emissões dos scopes 1, 2 e 3 (2005-30), em 1,2%
- Manter a intensidade carbónica por objeto postal (scopes 1, 2 e 3) (20% no período 2013-25)
- Aumento da intensidade carbónica por objeto postal, scopes 1, 2 e 3, (2013-25) em 1,8%
- Aquisição de eletricidade 100% de origem renovável

5.4. Consumos, Resíduos e Biodiversidade

Ruído (exterior)

Apesar de considerada como uma área pouco sensível, as emissões de ruído são monitorizadas periodicamente, de acordo com a regulamentação em vigor na matéria, estando os resultados obtidos dentro dos parâmetros legais aplicáveis.

Água

A atividade postal não é particularmente intensiva no uso de água, embora esta constitua um recurso para o funcionamento diário das instalações, nomeadamente para consumo humano, para rega e para situações pontuais de lavagem de viaturas e de utilização em equipamentos de climatização.

Tabela 16 - Consumo total de água dos CTT

t CO ₂	2015	2016	Δ%
Consumo (m ³) ¹⁷	60 692,4	61 107,9	0,7%

Em termos globais, foram consumidos 61 108m³ de água pelos CTT sendo que para a CTT, S.A. estão apenas incluídos consumos dos CPL e dos edifícios abastecidos pela EPAL. O custo total com o consumo de água na CTT, S.A. representa 240 mil €.

Verificou-se um ligeiro aumento nos consumos de água, essencialmente devido a obras no maior centro operacional da CTT Expresso, no MARL, a situações de fuga de água nos CPLN, CO de Mem Martins e CO de Braga (neste, também a avaria de um carretel), bem como a uma intervenção no tanque de águas pluviais do edifício sede.

Os CTT mantêm a adesão ao serviço *Waterbeep* da EPAL, que fornece informação em tempo real sobre o consumo de água da rede com recurso à telemetria, para 64 edifícios da região de Lisboa, com vista à otimização dos consumos e custos de água.

Meta para 2017

- Redução do consumo de água em 3%

Consumo de materiais

Embora a atividade dos CTT quase não recorra à incorporação de materiais enquanto consumos intermédios e finais no seu processo de fornecimento, tem-se dado prioridade à sua redução.

Este ano, foram contabilizadas cerca de 2 804,2 toneladas de consumo¹⁸ de materiais, dos quais 2 239,3t de papel, 497,9t de plástico e 12,7t de metal, entre outros.

O consumo global de papel aumentou 23,1%, decorrente do crescimento das aquisições de papel para o processo produtivo da Maitec, a pedido dos seus clientes. Contabilizando o consumo de papel nas restantes empresas CTT, verificou-se uma redução de 6%.

Com vista à redução dos consumos, a empresa disponibilizou o serviço "Recibos Online", solução com funcionalidades de marketing digital e avaliação da qualidade do atendimento, assente na desmaterialização da fatura, permitindo aos clientes retalhistas promoverem um serviço ao cliente mais próximo e inovador, ao mesmo tempo que publicitam as suas marcas

⁽¹⁷⁾ Das subsidiárias, não inclui consumos de água da CORRE.

⁽¹⁸⁾ Os valores apresentados foram obtidos mediante análise das aquisições efetuadas através do sistema informático *e-procurement*. A expansão gradual e as melhorias introduzidas no processo de contabilização do consumo de materiais têm permitido incluir mais produtos e identificar os seus diferentes tipos de materiais.

e ofertas nos canais digitais. Em 2016, os Recibos Online duplicaram o número de faturas processadas e triplicaram o número de clientes finais que preferiram levar fatura eletrónica ao invés do seu equivalente em papel, contribuindo assim para a eliminação de cerca de 30% dos custos tidos pelos retalhistas com a impressão destes documentos.

Na mesma linha de atuação, foram mantidos os produtos/serviços "EasyPrint" e a personalização de extratos com impressão a cores, na Mailtec, contribuindo para a diminuição da diversidade de materiais, o que, juntamente com uma gestão mais cuidada de stocks, tem permitido uma redução gradual dos níveis de matéria-prima em armazém. Esta empresa dispõe ainda de equipamentos modernos a funcionar com tintas amigas do ambiente.

Deu-se continuidade às ações de substituição de equipamentos informáticos por outros equipamentos mais eficientes, nomeadamente computadores e monitores, potenciando uma poupança estimada na ordem dos 1,8 kWh, e impressoras com função duplex visando a diminuição do consumo de papel.

Foram também mantidas as ações de informação e análise periódicas sobre os consumos de materiais nos maiores edifícios, nomeadamente através do circuito de TV interna do edifício sede e de comunicação interna aos centros de produção e logística, no seguimento das quais é efetuada a sensibilização às áreas para a redução do consumo de papel.

Manteve-se a prática de incorporação de materiais provenientes de reciclagem nos produtos, sendo que a incorporação de papel reciclado no total consumido representa, atualmente, 2,8% (4,9% nos CTT,S.A.).

Meta para 2017

· Redução do consumo de papel em 2% (exceto Mailtec)

Resíduos

Os CTT continuaram com as práticas de gestão interna e de encaminhamento de resíduos para destino final mais adequado, promovendo a separação seletiva dos resíduos e as soluções de valorização em detrimento do envio para aterro. A quantidade total de resíduos produzidos em 2016 reduziu-se em 1,7%. A quantidade de resíduos indiferenciados (sem separação seletiva) baixou 8%. A taxa de valorização global registada foi de 74,5% um pouco abaixo da verificada no ano anterior, devido ao aumento da quantidade de resíduos encaminhados para incineração.

Na tabela abaixo, podem consultar-se as diferentes tipologias de resíduos e respetivas quantidades produzidas nos CTT.

Tabela 17 - Resíduos

Toneladas ¹⁹	2015	2016	Δ%	Destino
Papel e cartão	350,0	314,3	-10,2%	Valorização
Plástico	111,1	79,5	-28,4%	Valorização
Paletes madeira	197,6	241,7	22,3%	Valorização
Resíduos indiferenciados	136,6	125,6	-8,0%	Eliminação
Outros	164,5	181,9	10,6%	Valorização/ Eliminação
Total Nacional	959,8	943,1	-1,7%	

Tabela 18 - Resíduos por perigosidade e destino²⁰

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	1,8	73,5	75,4
Resíduos não perigosos	701,2	166,6	867,7
Total	703,0	240,1	943,1

Face às obrigações legais nesta matéria, os CTT mantêm a inscrição de 14 edifícios no sistema integrado de registo da Agência Portuguesa do Ambiente e a adesão ao sistema

integrado da Sociedade Ponto Verde, para a gestão dos resíduos das embalagens não-reutilizáveis que os CTT colocam no mercado.

⁽¹⁹⁾ Quantidade de resíduos no território nacional, não inclui a CORRE.

⁽²⁰⁾ Quantidade de resíduos para empresas CTT não inclui a CORRE.

Metas para 2017

- Avaliação do interesse em sistema de gestão de resíduos das lojas e centros de distribuição postal
- Redução da produção de resíduos
- Aumento da taxa de valorização

Biodiversidade

A utilização de papel enquanto material de suporte mais representativo da comunicação postal tem um efeito relevante, mesmo que indireto, sobre a floresta e a biodiversidade. Assim, apesar de não ser considerado tema crítico, a empresa gere os seus impactos de forma ativa e alinhada com o seu quadro de gestão, apostando na utilização de papel originário de florestas sustentáveis e na promoção da utilização de papel certificado nos produtos e serviços.

No que respeita à utilização dos solos, o impacto na biodiversidade está associado à dimensão e localização do parque imobiliário, situado em zonas urbanas e industriais, não havendo conhecimento de que os CTT desenvolvam atividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.

Uma vez mais, os CTT associaram-se à celebração do Dia Internacional da Biodiversidade com várias iniciativas. A agenda incluiu a realização de uma palestra, onde as apresentações se centraram na biodiversidade em Portugal, fazendo-as incidir especificamente sobre o ecossistema do montado de sobro, característico das zonas ribatejana e alentejana. Realizaram-se também três iniciativas de sensibilização ambiental dirigidas a todos os colaboradores e familiares, com visitas ao Centro de Interpretação da Companhia das Lezírias, em Setúbal, ao Parque Biológico de Gaia, em Avintes, e ao Bioblitz de Monsanto, em Lisboa.

A empresa desenvolveu ainda outra ação de voluntariado na Serra da Arrábida, que teve como objetivo proceder à remoção de espécies invasoras, que influenciam o crescimento natural da floresta autóctone portuguesa.

A iniciativa "Uma Árvore pela Floresta", uma parceria entre os CTT e a Quercus, conta já com três edições e tem como objetivo florestar com espécies autóctones algumas das zonas do País mais afetadas pelos incêndios.



Na primavera de 2016 foram plantadas mais 2 567 árvores no Parque Natural da Serra da Estrela, tendo os CTT contribuído com a participação dos seus colaboradores numa ação voluntariado ambiental. Os kits "Uma Árvore pela Floresta" voltaram a ser vendidos em 320 lojas CTT em todo o país, alargando o número de espécies autóctones

a plantar para perto de 11 mil árvores. O projeto tem tido grande visibilidade, tendo já recebido vários reconhecimentos. Em 2016 foi distinguido com o 1.º prémio de melhor Iniciativa de Mobilização do "Green Project Awards" 2015 e o prémio "CSR Coups de Coeur 2016" da PostEurop, na categoria Ambiente.

O lançamento em circulação de várias emissões filatélicas sobre temáticas ambientais contou, em 2016, com a publicação de 4 emissões e de 3 bilhetes postais, dedicados aos temas "Europa - Think Green", "Açores- Ecoturismo", "Mamíferos Predadores" e "Peixes do Mediterrâneo", num total de 2,2 milhões de unidades filatélicas. Foi mantida a produção dos produtos personalizados "meuselo" com papel certificado FSC e totalmente livre de cloro. Um marco importante foi a distinção atribuída aos CTT no Prémio Internacional de Arte Filatélica de Asiago, onde venceram a categoria "Ecologia" com dois selos comemorativos do Ano Internacional dos Solos.



Manteve-se a adesão ao programa Print Power, associado a campanhas de sensibilização sobre a comunicação responsável em papel, recorrendo a anúncios de imprensa e mailings dirigidos a responsáveis de Marketing e Publicidade. Foi também mantida a adesão e a participação na iniciativa Business&Biodiversity, promovida pelo ICNF, bem como o patrocínio ao Jardim Zoológico de Lisboa, com o apadrinhamento do Lince Ibérico.

Metas para 2017

- Produção de *press releases*, anúncios de imprensa e mailings, no âmbito da iniciativa *Print Power*
- Patrocínio de iniciativas de promoção da biodiversidade
- Lançamento de 4 emissões filatélicas

Formação e Sensibilização

Os CTT desenvolvem, de forma regular, interna e externamente, inúmeras iniciativas de sensibilização ambiental, tendo como objetivos a promoção do conhecimento na matéria, a disseminação de boas práticas pelos colaboradores e demais *stakeholders* e o alerta para determinados aspetos ambientais, como a conservação dos recursos, a proteção da natureza ou a ecoeficiência, entre outros.

Internamente, os CTT mantêm a publicação mensal da Revista Aposta (23 mil exemplares), com a publicação regular de artigos de cariz ambiental, assim como a transmissão de conteúdos de temáticas ambientais (dados sobre consumos e emissões, informação sobre eventos, curiosidades ambientais, etc.) no seu canal de TV Interna no edifício sede e na rede de lojas.

As ações de formação em normas ISO (9001, 14001 e OHSAS 18001) continuam a fazer parte do plano de formação aos colaboradores CTT.

A nível externo, os CTT partilham diversas notícias sobre sustentabilidade, a nível económico, social e ambiental, através da sua página no Facebook – a Esfera CTT. Apenas a campanha “Uma Árvore pela Floresta” teve um alcance superior a 330 mil utilizadores. O canal TV interna das lojas foi usado para divulgar vídeos do ICNF, relativos à prevenção de fogos florestais.

Os CTT preparam anualmente um caso de estudo para o Relatório de Sustentabilidade do sector postal, publicado pelo IPC, que este ano incidiu sobre a iniciativa *Drivers’ Challenge*. Outros casos de estudo e contributos foram elaborados para o portal *eco.nomia* do Ministério do Ambiente e para o Anuário de Sustentabilidade Biorumo/BCSD.

Foram também publicados 9 artigos nas edições *Green Special*, uma *newsletter* ambiental do IPC, sobre o portfolio ecológico, as viaturas elétricas, o sistema de avaliação para condução ecológica, os resultados de sustentabilidade, a eficiência energética com tecnologia LED no CDP das Caldas da Rainha, 100% de energia

verde no consumo de eletricidade, o reconhecimento dos CTT como Marca de Confiança Ambiente, a Semana Europeia Mobilidade e o projeto “Uma Árvore pela Floresta”.

Os CTT participaram em conferências e workshops de temáticas ambientais, com vista à partilha de boas práticas e à sensibilização dos intervenientes. Além das relativas à Semana Europeia da Mobilidade, já referidas, intervieram como oradores convidados, a nível internacional, na 19ª Conferência “*European Post & Parcel Services*”, da *Marketforce*, no “*Sustainability and Leadership Workshop*”, organizado pela La Poste e no Seminário sobre “*Sustainable Value Chain*”, do IPC. Internamente, no seminário “Benefícios da ISO 14001:2015 na implementação de economia circular”, da APCER e BCSD, no seminário sobre Eficiência Energética de Frotas, do IMT e na Comunica 2016 – Comunicação na área do Ambiente.

Metas para 2017

- Realização de formação ambiental na rede de lojas e nos centros de distribuição
- Ciclo de palestras temáticas

Investimento ambiental

Em 2016, o valor global de investimento ambiental representou cerca de 4 572 mil €. Em termos de distribuição do investimento, a maioria associada a investimentos na CTT SA, houve uma aposta significativa nas medidas de prevenção, com vista à melhoria do desempenho global dos CTT. Destacam-se os indicados de seguida.

Tabela 19 - Investimentos Ambientais

(mil euros)	2015	2016	Δ%
Renovação da Frota Convencional	2 233,6	2 465,1	10,4%
Manutenção, Conservação dos edifícios	1 309,4	1 310,5	0,1%
Renovação da Frota Elétrica	786,1	547,7	-30,3%
Equipamentos Informáticos	83,9	88,4	5,4%
Reporte Ambiental, Parcerias, Eventos e Patrocínios	155,5	81,7	-47,4%
Certificações e Conformidade Legal	28,2	52,7	87,0%
Gestão Energética e Carbónica	18,3	25,8	41,1%
Total Nacional	4 614,9	4 571,9	-0,9%

13

bancoctt

bancoctt

Campanha Cashback
Receba 5% do valor
das suas compras

Colaboração com a Associação de Bancos
Lombard Odier & Co. JSC
Lisboa, Portugal (01-01-01-01)

bancoctt

mo e
sólido
fiate
fiate

Move-nos quem quer
zero euros na anuidade
do cartão de crédito



bancoctt

bancoctt

6. Promover o Bem-estar Interno

A gestão de recursos humanos continuou a ser guiada pelas seguintes prioridades: definição e implementação de novas e consistentes políticas de desenvolvimento do capital humano que permitam promover as competências, premiar o desempenho e a agilidade da organização; manutenção de um bom ambiente social; contínuo investimento em formação e qualificação; otimização e adequação do quadro de trabalhadores, tendo presente a necessidade de responder à evolução e aos desafios de mercado.

Durante o ano de 2016 continuou a aprofundar-se a vivência da Cultura e Valores, tendo sido prosseguidas diversas ações com essa finalidade.

6.1. Caracterização do Capital Humano

Nos CTT, o elevado número de saídas e entradas (1 866 contra 1 977), traduziu-se num ligeiro aumento de 0,8% do número de colaboradores (efetivos e contratados), com uma taxa global de rotatividade de 15,4% (15,9% para os homens e 14,3% para as mulheres, se considerarmos os universos de género respetivos). Dos efetivos, 58 saíram por aposentação/reforma, 186 por cessação do contrato de trabalho, licenças sem retribuição ou situações similares e 16 por falecimento.

Contabilizando apenas o número global de novas contratações, a taxa respetiva é de 16,3% (10,9 % para os homens e 5,4% para as mulheres), incluindo efetivos e contratados. A maioria dos colaboradores (97,6%) encontra-se em regime de tempo integral. Do universo das mulheres, 2,8 % trabalham em regime de part time e o valor correspondente para os homens é de 2,3 %.

Tabela 20 - Trabalhadores dos CTT

	2015	2016
CTT, S.A.	10 656	10 726
Subsidiárias	1 401	1 423
CTT Expresso	617	580
CTT Contacto ²¹	106	80
Mailtec	129	126
Payshop	27	28
Banco CTT	65	162
Tourline	363	337
CORRE	94	110
TOTAL CTT	12 057	12 149

Na CTT, S.A. a média etária é de 47,1 anos e de 46,1 nos CTT. O intervalo de idade dos 30 aos 50 anos é o mais representativo, tanto no género feminino, como masculino, com maior incidência para os homens. No global, os homens correspondem a 66,9% e as mulheres a um terço do universo da empresa.

Como resultado das recentes alterações nos CTT, o efetivo com habilitações inferiores ao 9º ano diminuiu de 14,0% para 13,1% e, em contrapartida, o efetivo com o 12º ano e superior subiu de 58,6% para 59,1%.

A taxa global de ausências aumentou para 6,9% na CTT, S.A. (+0,6 p.p.) e para 6,5% nos CTT (+0,4 p.p.). Os motivos que mais contribuíram para estes números foram: doença (3,8%); sinistralidade (1,1%); atividade sindical (0,5%); maternidade/paternidade (0,6%). De referir que a taxa de ausências, excluindo a maternidade/paternidade, ausências por luto ou de horas para estudo, foi de 5,9%. A taxa de retorno após licença parental foi de 100%.

No âmbito da oferta de trabalho, continuaram a privilegiar-se as oportunidades dirigidas a jovens à procura do primeiro emprego e a desempregados de longa duração. A utilização do *website* dos CTT foi a fonte preferencial de candidaturas, tendo sido celebrados, ou renovados 2 415 contratos a termo e 216 contratos de trabalho temporário.

Tendo dado continuidade à colaboração com escolas de referência, iniciou-se a 2ª edição do Programa Trainee (com a duração de 18 meses, abrangendo 14 jovens mestrados selecionados de entre 1 530 candidatos) com o objetivo de captar e reter jovens de elevado potencial, promover o seu desenvolvimento no âmbito de um programa global estruturado, contribuir para o rejuvenescimento dos quadros de pessoal, fomentar uma cultura de mobilidade e posicionar os CTT como “*Employer of first choice*”.

Realizou-se igualmente o programa de “Estágios de Verão 2016”, permitindo a 17 jovens universitários, durante dois meses, desenvolverem competências técnicas e relacionais em contexto de trabalho.

⁽²¹⁾ A CTT Contacto resulta da fusão da CTT Gest e da PostContacto

Regalias sociais

As Obras Sociais dos CTT remontam a 1947 e têm por fim a proteção 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), atribuindo abonos de família para crianças e jovens, além de outras bonificações.

Está em vigor um Regulamento da Obras Sociais (ROS), com o acordo de todos os sindicatos com representação nos CTT, bem como da Comissão de Trabalhadores, salientando-se o aumento desde o ano anterior dos encargos na quotização e nos copagamentos a cargo dos beneficiários nos atos de rotina, na amortização do crédito, na comparticipação dos medicamentos, serviços médico-cirúrgicos e meios auxiliares de diagnóstico, serviços de enfermagem e hospitalizações. Os subsídios, a saber: especial de aleitação, de infantário e amas e de estudos dos filhos dos beneficiários, sofreram reduções, tendo sido assegurada a continuidade de um nível de proteção elevado, mas equilibrado, racionalizando a utilização dos benefícios e garantindo a sustentabilidade a longo prazo do Plano de Saúde.

Assim, a empresa cobre 75% dos custos de saúde relativos à assistência ambulatoria, 80% aos serviços hospitalares privados e a totalidade em casos especiais (apoio à maternidade, infância e doença grave). A comparticipação medicamentosa é paga pelo beneficiário em 50%.

Os benefícios de saúde são assegurados aos colaboradores efetivos no ativo, em regime de tempo inteiro ou a tempo parcial, aposentados, pré-reformados, reformados e familiares em certas condições, desde que tenham aderido ao regime. Os colaboradores das subsidiárias dos CTT usufruem, regra geral, de um seguro de saúde que permite a cobertura dos membros do agregado familiar.

Em dezembro de 2016 o plano de saúde dos CTT tinha 42 055 beneficiários, sendo 20 935 colaboradores (9 883 no ativo e 11 052 aposentados/reformados), e 21 120 familiares (13 772 dos ativos e 7 348 dos aposentados/reformados).

Ação social

As medidas de intervenção junto dos beneficiários tiveram como objetivos fundamentais o diagnóstico e a prevenção de situações de carência socioeconómica e de vulnerabilidades, sua posterior identificação e tomada de medidas/respostas, no sentido de colmatar as insuficiências identificadas e promover a autonomização e capacitação. Estas ações foram essencialmente dirigidas aos beneficiários em condição de maior fragilidade – idosos, crianças e jovens portadores de deficiências e/ou doenças crónicas.

A atividade desenvolvida traduziu-se em 8 342 incidências, resultantes do acompanhamento prestado a 1 726 beneficiários, implicando a atribuição de apoios económicos em cerca de 39 mil euros. De registar o acompanhamento prestado a 475 novos casos, enquanto 1 251 já usufruem deste acompanhamento, de anos anteriores. A área de idosos é a que, de modo recorrente, apresenta maior número de solicitações, quer em termos de frequência no recurso aos serviços, quer em termos de atribuição de apoios económicos, dirigidos essencialmente para complementos no pagamento dos lares e/ou internamentos em instituições de saúde.

Assumi também particular atenção o acompanhamento prestado a crianças e jovens, com doenças crónicas ou portadoras de deficiência grave. O apoio incidiu na atribuição de subsídios de complementaridade das prestações familiares e apoio económico para aquisição de equipamentos de ajuda para a promoção da inclusão e melhoria da qualidade de vida.

6.2. Gestão das Relações Laborais

Os colaboradores veem assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. A Comissão de Trabalhadores (CT) e as 80 Subcomissões de Trabalhadores (SCT) exercem as competências que lhes estão atribuídas por lei. Os CTT mantêm um contacto permanente com a CT, através de reuniões mensais, ao mais alto nível, e de reuniões pontuais, sempre que necessário, com cada um dos sindicatos.

As estruturas de representação coletiva de trabalhadores (ERCT) intervêm na otimização das condições de trabalho, na representação coletiva e individual dos interesses específicos dos trabalhadores, e na celebração e revisão de convenções coletivas de trabalho.

Num quadro de valorização dum clima de estabilidade e paz social concluíram-se em março, as negociações com as associações sindicais outorgantes do AE CTT 2015, relativamente à atualização das remunerações base mensais e valores para progressões salariais em 2016.

O Acordo alcançado com 10 das 11 associações sindicais teve efeitos a 1 de janeiro, abrangendo, nos termos da legislação vigente, os trabalhadores filiados nessas 10 associações sindicais, bem como os trabalhadores sem filiação sindical, que manifestaram a respetiva adesão ao referido Acordo.

Reivindicando a aplicação dos aumentos salariais decorrentes do AE CTT 2016 também aos seus associados, o sindicato não outorgante desse Acordo, convocou uma Greve Geral para todas as empresas CTT em 28 de março de 2016 e solicitou aos organismos competentes do Ministério do Trabalho o recurso aos correspondentes mecanismos de conciliação e posteriormente de mediação, que foram encerrados sem acordo.

A 31 de dezembro 91,3% dos colaboradores estavam abrangidos pelo Acordo de Empresa e 79,6% eram sindicalizados (efetivos e contratados), com uma redução de 0,8% e 1,7% respetivamente, face ao ano anterior.

A taxa de absentismo por motivo de greve (0,1%) é historicamente reduzida, tendo aumentado cerca de 0,08%, em relação ao ano anterior.

No contexto europeu, a Empresa manteve a sua participação no Comité de Diálogo Social Europeu para o Setor Postal, que reúne representantes dos sindicatos e dos operadores postais da União Europeia.

Meta para 2017

· Manutenção do absentismo global em 6,5%

6.3. Formação e Desenvolvimento de Carreiras

Avaliação de desempenho

O processo de avaliação de desempenho tem um ciclo de realização anual e abrange os trabalhadores efetivos com seis ou mais meses de vínculo, que não tenham saído da empresa ou estejam em situação de licença ou suspensão de contrato, ocorrendo no ano subsequente ao exercício a que respeita. Assim, neste ano foi realizada a avaliação relativa ao desempenho de 2015. Pelo segundo ano, o processo realizou-se com base num novo modelo, introduzido com vista a reforçar o alinhamento entre os ciclos de negócio e de gestão de desempenho, a consolidação da cultura empresarial e a diferenciação e reconhecimento dos contributos.

Este novo sistema de gestão de desempenho assenta na avaliação de comportamentos e do cumprimento de objetivos, fixados para todos os colaboradores e tendo em conta as várias atividades e grupos funcionais, cuja definição e comunicação de expectativas aos trabalhadores foi feita no início do ano, de modo a servir de referência para a avaliação no final do respetivo ciclo de gestão.

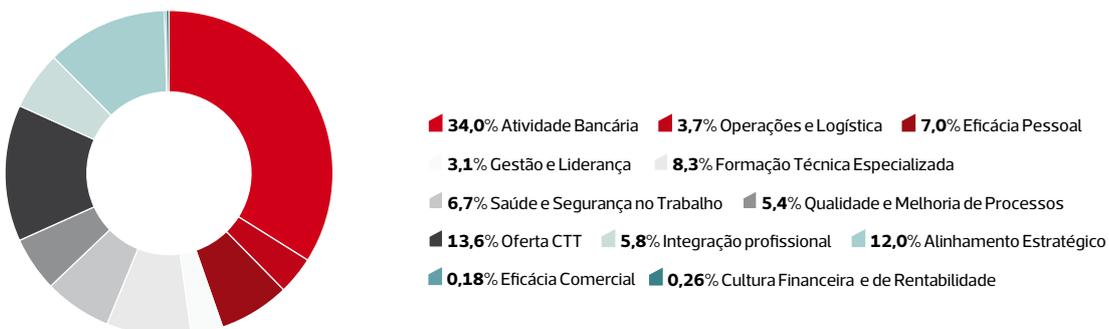
O processo envolve uma conversa entre a chefia e o trabalhador, incluindo, no seu ciclo anual, o balanço da atividade e desempenho realizados e a definição e apresentação dos objetivos para o ciclo seguinte, favorecendo a identificação de necessidades de ações de formação e desenvolvimento, orientadas para uma melhoria continuada do exercício das funções.

Formação

O investimento em formação e qualificação visou a aquisição e o reforço de competências orientadas para as seguintes metas: cumprimento dos objetivos estabelecidos e resposta aos desafios emergentes; valorização profissional e pessoal; e motivação, envolvimento e aprofundamento do compromisso dos trabalhadores com a empresa, a sua cultura e os seus valores.

O volume de formação atingiu 311 354 horas de formação (-1,5% que em 2015) envolvendo 66 036 participações (+27%). Foram abrangidos 96% dos colaboradores, mantendo-se a média de 26 horas per capita, bem como a taxa de formação (horas de formação/horas de trabalho) em 1,4%. A distribuição das horas de formação pelos 12 programas que estruturam o Plano de Formação consta do gráfico abaixo.

Figura 19 - Volume de formação por programa



Num ano marcado pelo arranque e pelo alargamento dos balcões do Banco CTT na rede de lojas (RL), o intenso esforço de formação foi dirigido predominantemente para a preparação dos profissionais em matérias bancárias, em linha com a estratégia definida. Neste domínio, foram abrangidos 1 527 colaboradores que perfizeram 98 024 horas de formação (65% das realizadas pelos colaboradores da RL). O Programa de Formação trabalhou competências críticas ao nível das técnicas bancárias, curso em parceria com o Instituto de Formação Bancária (IFB), competências comerciais e operativas do portefólio do Banco CTT e ainda Comportamentais e de Gestão da Mudança, de forma a garantir a prestação de um serviço bancário de qualidade elevada.

Pela sua importância estratégica destaca-se ainda a formação associada ao lançamento da oferta de um seguro de saúde e preparação das equipas das lojas e postos de correios, das operações e dos prestadores de serviços subcontratados, relativamente às alterações da oferta de correio e das mudanças comerciais e operacionais na oferta de correio expresso, designadamente o lançamento do CTT e-segure.

As equipas de logística e distribuição domiciliária foram enquadradas e formadas no novo modelo de tratamento decorrente da automatização do *restmail*, ao mesmo tempo que se manteve a aposta na formação em condução eco-defensiva com forte incidência na componente prática de condução, que abrangeu 74 condutores (36 de ligeiros e 38 de motociclos).

O ano foi ainda marcado pelo treino das chefias operacionais da logística e distribuição em competências de liderança, envolvimento e comunicação com as equipas e pela formação que suporta os processos de certificação e excelência na qualidade de serviço e outros referenciais, dos quais se destaca a certificação SMETA na CTT Expresso.

De realçar, ainda, o apoio formativo à operacionalização de um conjunto de projetos corporativos, como os novos modelos de Gestão do Desempenho, da Gestão da Inovação, de Boas Práticas de Segurança da Informação, Código de Conduta CTT e Subsidiárias e sensibilização dos colaboradores para as temáticas relacionadas com a Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação.

No âmbito da melhoria das competências de gestão e liderança também foram dinamizados processos de *coaching* que abrangeram 162 colaboradores e de group ou team coaching, que envolveram 583 participações.

No sentido de incentivar e promover uma permanente atualização técnica e de gestão em domínios específicos de formação avançada, foram apoiados 10 quadros no acesso a pós-graduações e mestrados.

Merece ainda uma referência especial a organização da 8.ª edição do Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos (PDRH), curso de formação em gestão de alto nível para jovens quadros de países de expressão portuguesa e espanhola, que abrangeu até à data mais de uma centena de participantes, oriundos de 22 países, desde Guiné Bissau, Cabo Verde ou Moçambique até ao Paraguai, Equador ou Venezuela e que foi distinguido pelos *World Post & Parcels Awards 2016*.

Com vista a garantir a qualidade do serviço prestado por subcontratados, foram realizados cursos de formação que envolveram 1 845 participantes de entidades externas.

Os ganhos de eficiência continuaram a ser prosseguidos através, designadamente, do crescimento da formação em *e-learning* e da implementação de uma nova aplicação de gestão da formação integrada na plataforma de gestão de RH, o que vai permitir agilizar a gestão de inscrições e o reporte aos clientes internos.

A formação em *e-learning* representa já 20% do total de horas de formação (65 535 horas), o que corresponde a um incremento de 12% no volume, face a 2015. Esse incremento foi ainda mais significativo quando consideramos os participantes abrangidos (4 909, +36%), o número total de participações (14 842, +94%) e o número de cursos construídos internamente (17, +113%).

Metas para 2017

- Taxa de esforço da formação 1,4%
- Volume de formação de 280 003 horas
- Formação de 90 condutores em condução eco eficiente

Desenvolvimento de Carreira

O Acordo de Empresa estabelece o objetivo e o conteúdo profissional para cada um dos graus de qualificação e categorias profissionais. Estão definidos também os critérios de progressão e evolução profissional, baseados nos princípios do reconhecimento, mérito e do desempenho, da aquisição e aumento de competências, com ênfase no empenho e esforço de desenvolvimento de cada colaborador e na sua contribuição para a cadeia de valor.

Atração e retenção

Os CTT têm prosseguido uma atuação no sentido de disporem de pessoas com as competências adequadas e níveis de motivação elevados, capazes de acompanhar as exigências de inovação e de evolução do negócio. Numa ótica de gestão de talentos, consideram, quer ações de atração e recrutamento no mercado de novos conhecimentos e competências, quer ações de desenvolvimento dos quadros técnicos e chefias.

No âmbito do *Employer Brand* CTT e do reforço da sua proposta de valor como empregador, deu-se início à 2ª edição do Programa Trainee - com 14 jovens quadros, a decorrer durante 18 meses com mobilidade em três direções - tendo como objetivos captar e reter jovens de elevado potencial, promover o seu desenvolvimento no âmbito de um programa global estruturado, contribuir para o rejuvenescimento dos quadros de pessoal, fomentar uma cultura de mobilidade, preparar "a medida" um pipeline de líderes para o médio prazo e posicionar os CTT como "*Employer of first choice*".

No quadro do desenvolvimento das áreas de negócio e do reforço do capital humano requerido para o crescimento dos CTT, rejuvenesceu-se o quadro empresarial recrutando no mercado novos trabalhadores, com conhecimentos e competências acrescidas.

Prosseguindo a aposta na adoção de novas práticas que contribuam para a eficiência organizacional, motivação e alinhamento das equipas, realizou-se durante o mês de Setembro, o **CTT VOX**, um questionário de diagnóstico organizacional com o propósito recolher a opinião do conjunto dos trabalhadores e elaborar um diagnóstico que permita identificar pontos fortes e áreas de melhoria e, conseqüentemente, vir a aumentar a satisfação e motivação dos colaboradores.

Com 6 890 respostas válidas, o **CTT VOX** obteve uma significativa taxa de participação de 64%, reveladora do interesse dos colaboradores em contribuir com a sua opinião para a construção do futuro da empresa. Entre os resultados mais expressivos pode referir-se que 73% dos colaboradores se sentem orgulhosos por trabalhar nos CTT e 83% planeiam continuar a trabalhar na empresa, pelo menos, mais cinco anos.

6.4. Diversidade e Igualdade de Oportunidades

A empresa orienta os seus atos pelo respeito das garantias e direitos consignados na Declaração Universal dos Direitos do Homem da Organização das Nações Unidas, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, na Constituição da República Portuguesa e na Lei, em particular na legislação laboral.

Neste sentido, promove valores e práticas de acordo com os princípios orientadores do compromisso de gestão dos CTT (Missão, Visão e Valores, Código de Conduta, Política integrada da Qualidade, do Ambiente e da Segurança e Saúde no Trabalho e disposições no Acordo de Empresa orientadas para a promoção da igualdade de oportunidades, etc.).

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

- Compromisso de desenvolvimento de políticas que visam a igualdade de oportunidades nas admissões, carreira profissional, promoções e formação profissional;
- Renovação do acordo de adesão dos CTT ao Fórum Empresas para a Igualdade de Género (IGEN), de que somos membro fundador, promovido pela CITE - Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, assumindo novos compromissos em matéria de igualdade, não discriminação, parentalidade e outros;
- Adesão ao Projeto *Break Even* - Igualdade de Género nas Empresas e conclusão de Plano de Igualdade de Género CTT, que visa a implementação de medidas para reforçar a atuação da empresa neste domínio;
- Continuação da formação "DIOND -Direito à Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação";
- Tabela disponível na intranet com a lista de todas as medidas em vigor nos CTT relativas à promoção da conciliação entre a vida pessoal e profissional
- Atribuição dos prémios "Promoção da Saúde e Bem-estar" e "Igualdade de Género", pela *Human Resources*.

Os colaboradores com necessidades especiais ou com incapacidade permanente perfazem o número de 253 nos CTT e são 56 os efetivos em situação de grande doença.

Manteve-se o protocolo com a CERC Lisboa - Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, que proporciona experiências de integração laboral a jovens com deficiência, no âmbito do qual foram abrangidos 17 jovens adultos. São 27 os colaboradores estrangeiros que prestam serviço nos CTT, dos quais 18 são homens.



Continuamos a ser membros e parceiros da EPIS - Empresários pela Inclusão Social, para apoiar jovens com insucesso escolar. Já estamos a concluir o terceiro ano de voluntariado de longa

duração em formato de mentoring, em que dez voluntários CTT acompanham jovens em risco de abandono escolar, durante três anos. Temos por objetivo a criação de relações próximas entre mentor e mentorando e que estas tenham uma influência positiva na vida dos alunos, tanto académica, como pessoal. Até à data os resultados são muito positivos e gratificantes para todas as partes envolvidas - EPIS, CTT, alunos e mentores.

Incentivámos os colaboradores a participar em concursos internos sobre valores da empresa, biodiversidade e apostámos na conciliação com a vida pessoal e familiar, entre outros, continuando a dinamizar a Biblioteca Escolar, com o empréstimo de cerca de 600 manuais a 130 colaboradores, o que corresponde

GRI LA12

GRI HR3

GRI HR6

GRI 15

a 85,8% das requisições efetuadas. Também oferecemos entradas para a Kidzania, Jardim Zoológico, para as Maratonas e diversos outros espetáculos e iniciativas desportivas, ambientais e culturais, patrocinadas pela empresa.

Em matéria de diversidade, a integração de mais uma mulher como Administradora não Executiva fez subir o peso do género feminino no Conselho de Administração para 25%, mantendo-se a repartição dos cargos de chefia na Comissão Executiva, em que as mulheres ocupam 40%. Relativamente aos níveis de 1ª e 2ª linha, as mulheres detêm sensivelmente as mesmas posições do ano anterior, 32,3% e 41,3% respetivamente, um pouco superior ao seu peso no universo da empresa.

Remuneração

No quadro do novo Acordo de Empresa foram acordados, com efeitos a 1 de janeiro, aumentos salariais para os trabalhadores da CTT, S.A., com uma revisão das remunerações até 2 753€. Esta

revisão salarial foi extensiva aos trabalhadores das empresas subsidiárias portuguesas, por forma a assegurar uma equidade nos CTT.

Além destes aumentos concretizou-se, pelo 2º ano consecutivo após a privatização dos CTT e passagem a Sociedade Aberta, como um dos pilares da compensação dos trabalhadores, a atribuição de uma componente variável na retribuição, associada ao desempenho e aos resultados, paga no primeiro semestre deste ano. Esta gratificação foi materializada através duma repartição individual diferenciada e tendo em consideração o mérito e os vários grupos funcionais e níveis de desempenho, abrangendo mais de 8 mil trabalhadores.

De acordo com os princípios da legislação laboral, não existe qualquer diferença na atribuição do salário base para homens e mulheres. No entanto, ao longo da carreira profissional, por motivos vários, historicamente ocorrem diferenças na remuneração média, dentro de cada grupo profissional, desfavoráveis ao género feminino, como se pode observar na tabela seguinte:

Tabela 21 - Rácios e remunerações, por género e grupo profissional

Grupo profissional	Média vencimentos Mulheres €	Média vencimentos Homens €	Rácio F/M
Quadros superiores	2 023,11	2 515,53	0,80
Quadros médios	1 360,85	1 352,05	1,01
Atendimento	1 050,39	1 131,32	0,93
Distribuição	801,42	864,87	0,93
Outros	948,66	973,57	0,97
Global	1 160,68	1 070,99	1,08

Em todos os grupos profissionais as mulheres auferem uma remuneração média inferior à dos homens, exceto no caso dos quadros médios, sendo a diferença mais acentuada no caso dos quadros superiores que aumentou 2 p.p., situando-se em -20%. No entanto, em média, os homens acabam por ganhar

menos que as mulheres, porque o maior número daqueles está concentrado no grupo profissional com remuneração mais baixa, a distribuição. Este ano, esse indicador global degradou-se 1%. Para mais informação, consultar a Tabela 1 do Anexo 1.

Metas para 2017

- Implementação faseada do Plano para a Igualdade de Género
- Continuação da formação sobre igualdade de oportunidades (1 405 participações)
- Conclusão da análise do *gap* salarial
- Ocupação profissional para 17 pessoas com deficiência

6.5. Saúde e Segurança no Trabalho

No âmbito da Saúde no Trabalho convocaram-se 11 799 trabalhadores e realizaram-se 8 265 exames médicos. Os técnicos do serviço interno de Saúde e Segurança no Trabalho (SST) realizaram 369 intervenções para avaliação das condições de trabalho e de riscos em estabelecimentos dos CTT, incluindo subsidiárias.

Divulgaram-se 41 newsletters e deu-se continuidade às ações de sensibilização sobre segurança no trabalho, prevenção de acidentes e ergonomia, nos centros de distribuição, lojas, centros de produção e logística e serviços centrais.

Ocorreram 979 acidentes e incidentes²² laborais, mais 3,2% que em 2015. Destes, 24% ocorreram com trabalhadores do género feminino e 76% com trabalhadores do género masculino. Relativamente ao ano transato, registaram-se mais 19 acidentes

nas subsidiárias e mais 30 na CTT SA. Relativamente aos dias de trabalho perdidos por acidente (27 578), verificou-se um decréscimo de 7,2%, devido a Incapacidade Temporária Absoluta (ITA).

Ainda relativamente aos dias de trabalho perdidos por acidente²³, o número atribuído a trabalhadores do género feminino (6 264 dias) representa 22,7% do total de dias perdidos e o dos homens (21 314), representa 77,3% do total. Por sua vez, a taxa global de dias perdidos é de 1,3 (standard GRI*1000). A média de dias perdidos por acidente é inferior à de 2015 (28 versus 31), refletindo um menor índice de gravidade. No mesmo sentido, o índice de incidência (76) foi mais baixo, ou seja, ocorreram 76 acidentes por cada 1 000 colaboradores, menos 6 do que em 2015 (82). Quanto à ocorrência de lesões, registaram-se 737 de tipos variados, o que se traduziu em 27 578 dias perdidos.

Em termos globais, os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes na CTT, S.A. foram a sinistralidade rodoviária (26,6%), o esforço excessivo (10,4%), as quedas (5,1%) e pancadas por e contra objetos (5,1%).

Tabela 22 - Acidentes e lesões nos CTT ^{24 e 25}

	Nº de acidentes	Nº de lesões	Taxa de lesões	Nº dias perdidos	Taxa de dias perdidos
Feminino	236	164	0,02	6 264	0,89
Masculino	743	573	0,04	21 314	1,54
Total	979	737	0,04	27 578	1,3

O Departamento de Prevenção Contra os Riscos Profissionais, organismo do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, qualificou 8 doenças ocupacionais do foro músculo-esquelético, de colaboradores do atendimento, distribuição e tratamento, que correspondem a 8,9% do total de doenças até agora qualificadas na empresa, traduzindo-se numa taxa nula e em 139 dias perdidos.

No sentido de reduzir a sinistralidade laboral e rodoviária e focalizar as equipas no tema, continua-se a atualizar mensalmente o “quadro da sinistralidade” para as áreas operacionais, com um contador do número de dias sem acidentes laborais.

Através de questionário enviado com os extratos de vencimento de novembro e à semelhança de anos anteriores, realizou-se a consulta anual à generalidade dos trabalhadores sobre Saúde e Segurança no Trabalho, relativamente a medidas de prevenção e segurança, avaliação das condições de trabalho, formação e informação, e outras matérias associadas.

Os resultados dão relevância à informação generalizada da prevenção SST, à nomeação dos Responsáveis de Proteção contra Incêndios (RPI) e à modalidade interna de serviço SST. A taxa de respostas deste processo de consulta aos trabalhadores fixou-se nos 6,18% (decréscimo da participação, face ao ano anterior), sendo o resultado das respostas satisfatórias de 73%.

Metas para 2017

- Aumento do nível de satisfação com as condições de trabalho
- Manutenção de 0 acidentes mortais (responsabilidade própria)
- Redução de 5% no número de dias perdidos
- Redução de 5% no número de acidentes laborais

⁽²²⁾ Incidentes são pequenas lesões, de pouca gravidade, que não originaram ausências ao trabalho.

⁽²³⁾ Sem dados da CORRE e da Tourline

⁽²⁴⁾ Sem dados da CORRE e da Tourline

⁽²⁵⁾ No cálculo das taxas, multiplicou-se o resultado por 1000, para que este seja mais legível (senão os resultados seriam na ordem dos 0,00)



7.
Apoio à Comunidade
Envolvente

A atividade dos CTT tem um impacto social positivo nas comunidades locais, uma vez que a empresa promove um serviço de proximidade, com qualidade, a todos os cidadãos, em qualquer ponto do território, confirmado pela perceção elevada relativamente a indicadores reputacionais.

No entanto, estamos atentos e conscientes dos impactes ambientais, mesmo que reduzidos, e com esse objetivo, compensamos carbonicamente o Correio Verde e futuramente outros produtos. Temos também assumido um papel ativo na sensibilização dos nossos clientes para a preservação ambiental, atribuindo-lhes um selo ecológico de mérito no quadro de campanhas publicitárias de direct mail com características amigas do ambiente.

A nossa política de mecenato social e ambiental tem dado prioridade aos temas da pobreza e da exclusão social, cultura, língua, desporto para deficientes, saúde, solidariedade e inovação. Nesse sentido, apoiámos duas dezenas de iniciativas de solidariedade social e de ajuda a grupos carenciados ou de risco, com um investimento total de 1 236 mil euros. Também organizámos ações de voluntariado que procuram marcar a diferença pela presença dos nossos colaboradores.

Destacamos a seguir algumas das iniciativas de investimento social e ambiental, concretizadas ao longo deste ano:



No contexto da **Solidariedade**, o Projeto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social (PLCPES), de âmbito nacional e lançado em 2008, continua ativo, com o envolvimento da totalidade da rede

de lojas. Em 2016, entregámos gratuitamente mais 10 500 mil embalagens solidárias a 56 Instituições Particulares de Solidariedade Social. Dinamizámos sete programas de ajuda solidária externos e próprios, destacando o PLCPES, a entrega de manuais escolares para S. Tomé e Príncipe e Cabo Verde, a entrega de 8 500 livros à CLR Project - Intervenção Humanitária e Social em Portugal e África, o apoio ao Banco Alimentar - Papel por Alimentos e à Helpo. Levámos crianças da Casa Damião ao Jardim Zoológico e doámos três viaturas pesadas a três Associações Humanitárias de Bombeiros.

Demos continuidade à nossa associação com a EPIS - Empresários pela Inclusão Social. Vendemos mais de 22 700 Pirlampos Mágicos em 271 lojas CTT pelo 11º ano consecutivo para apoiar o trabalho de angariação de fundos para a Fenacerci. A Payshop deu continuidade aos protocolos de apoio a doze IPSS, tendo angariado donativos para estas no montante de 541,70€. Colaborou também com a campanha de comunicação

da Cruz Vermelha Portuguesa para apoio às vítimas dos incêndios ocorridos no verão passado. A Tourline patrocinou mais uma vez a organização *Save the Children*.

Promovemos a **Integração Social**, com a oferta de portes ou outros donativos à Associação BUS, Refúgio Aboim Ascensão, Associação Salvador, Casa dos Rapazes e Associação Quinta Essência. Pelo 10º ano consecutivo recolhemos junto dos colaboradores dos CTT donativos (livros, roupa, brinquedos, artigos de higiene e material escolar) no âmbito do programa "Somar Para Dividir", que ascenderam a 7,4 toneladas para entregar a 15 instituições, totalizando quase 70 toneladas desde o seu lançamento. De notar que toda a rede de operações e distribuição participa neste projeto.

Organizámos a ação Pai Natal Solidário pelo 9º ano consecutivo, tendo angariado "padrinhos" para crianças em situação socialmente desfavorecida. Recebemos 2 237 cartas de crianças que escreveram ao Pai Natal. Estas estiveram disponíveis em lojas CTT, no *facebook* e no *site*, permitindo a qualquer pessoa poder satisfazer o desejo de uma criança. Encaminhámos gratuitamente os presentes de 1 583 cartas, salvaguardando o anonimato do padrinho e da criança. As restantes 654 crianças que não viram os seus desejos realizados receberam brindes CTT. Além desta iniciativa específica, os CTT respondem anualmente a todas as cartas de crianças dirigidas ao Pai Natal, cujo número atingiu este ano os 159 mil.

No âmbito da **Saúde e Mecenato Desportivo** patrocinámos as provas de Deficientes Motores em cadeira de rodas, a Corrida da Linha Médica, a Fundação AMA (bicicleta adaptada), a Corrida da Mulher 2016 e a Corrida Solidária da Fundação dos Salesianos. Apoiámos o Banco Alimentar Contra a Fome na recolha e transporte de bens e a Associação Portuguesa Contra a Leucemia.

Para a preservação do **Ambiente e da Biodiversidade**, patrocinámos e a Biodiversity4All e apadrinhámos o Lince Ibérico no Jardim Zoológico. Aderimos à Semana Europeia da Mobilidade. Em parceria com a Quercus vendemos nas lojas CTT 4 600 kits (árvores em cartão) para a plantação de bosques resistentes aos fogos. Plantámos o número de árvores correspondente aos kits vendidos.

No âmbito da **Ajuda ao Desenvolvimento**, patrocinámos o projeto Medicina Mais Perto: Moçambique, promovido pela Associação de Estudantes da Faculdade de Medicina de Lisboa, apoiámos a Call to Action e a Fundação Serralves. Doámos livros para as Bibliotecas do Samouco e da Escola da Damaia.

No âmbito da dinamização da escrita os CTT lançaram o concurso internacional da União Postal Universal “A Melhor Carta” junto dos jovens residentes em Portugal. O tema era “Imagina que és o conselheiro do novo Secretário-Geral da ONU: qual seria a questão mundial que o ajudarias a enfrentar primeiro e que solução recomendarias?”. Os três prémios finais são atribuídos por este organismo da ONU. A carta vencedora representa Portugal no concurso internacional. <https://www.ctt.pt/ctt-e-investidores/comunicacao-e-patrocinios/projetos-e-campanhas/a-melhor-carta-2017.html>

Em matéria de **Direitos Humanos** patrocinamos desde há alguns anos a Maratona de Cartas da Amnistia Internacional (AI). Os CTT têm apoiado a campanha com a atribuição de portes de correio a uma parte dos envios. A associação a este evento prestigia a identidade da empresa, fundamentada num longo percurso de história e prática empresarial humanista, gera negócio através da circulação destas centenas de milhares de correspondências e está em linha com a importância e eficácia do seu core business, a comunicação escrita.

A Amnistia Internacional é uma organização prestigiada, com uma história de mais de meio século, em defesa dos Direitos Humanos e da liberdade.

A Maratona de Cartas é uma das iniciativas mais relevantes da organização, que se realiza no último trimestre de cada ano e envolve mais de 200 países. O objetivo é alertar para casos de violação de Direitos Humanos de indivíduos ou comunidades, através do envio simultâneo de cartas, apelando às autoridades de vários países.

A AI considera que estes apelos escritos em suporte físico, enviados por via postal, são uma das formas mais eficazes de atuação na salvaguarda da segurança, integridade física e dignidade de pessoas presas ou perseguidas injustamente. Os casos de sucesso multiplicam-se ao longo dos anos e os testemunhos dos destinatários finais da ação, corroboram o impacto real destes apelos.

De 2010 a 2015 verificou-se um aumento de mais de 300% nas cartas enviadas de Portugal. Em todo o mundo foram enviadas em 2016 3,4 milhões de cartas, das quais 260 mil a partir de Portugal.

Continuámos a apostar no **Voluntariado**, com a organização de 16 iniciativas com diversos parceiros de referência, envolvendo mais de 160 voluntários e familiares e perfazendo um total de 2 184 horas. Neste último ano a Bolsa de Voluntários atingiu os 626 elementos, representando 5,2% do efetivo dos CTT. Continuou

a vigorar a regra que permite aos voluntários a participação em iniciativas constantes do plano de voluntariado, com cedência de tempo por parte da empresa até 16 horas, por ano, por trabalhador. No entanto, introduzimos há dois anos o voluntariado de longa duração que tem regras específicas, associadas à especificidade de cada projeto.



Este é o caso da EPIS, de quem somos parceiros, tendo dez mentores CTT continuado a apoiar dez jovens em regime de continuidade, pelo terceiro ano consecutivo. Em 2016, continuámos a acrescentar valor ao

acompanhamento destes mentores com uma equipa de 8 jovens trainees CTT, voluntários, orientados para o apoio pedagógico, dando explicações regulares aos mesmos alunos, sobretudo de matemática, mas também de Inglês.

Também no âmbito do voluntariado de longa duração, continuámos com a experiência piloto com dois trainees CTT que acompanharam, durante 18 meses, duas ex-colaboradoras CTT que manifestaram interesse e disponibilidade para esta iniciativa. O resultado foi muito gratificante para ambas as partes. O projeto continua já com a nova edição do Programa Trainee.



No domínio ambiental, celebrámos o dia Mundial da Biodiversidade em parceria com a ONGA Biodiversity4All com visitas de campo à Companhia das Lezírias para identificação de espécies e habitats do montado alentejano e ao Parque Biológico de Gaia para observação e anilhagem de aves. Lançámos o convite para a participação no Bioblitz de Monsanto e organizámos uma palestra e um concurso interno para promover novas aprendizagens e a



sensibilização dos colaboradores para estas matérias. Em conjunto com o ICNF – Instituto para a Conservação da Natureza e Florestas, colaboradores e famílias eliminaram plantas de espécies invasoras, no Parque Natural da Arrábida. Com a Quercus plantámos 2 567 árvores autóctones na Serra da Estrela no seguimento da iniciativa “Uma Árvore pela Floresta”.

As restantes iniciativas voluntárias, de cariz social, incluíram o apoio logístico a ações de recolha para o Banco Alimentar, convite e acompanhamento de crianças e jovens da Associação Nasce & Renasce para participação na Maratona de Lisboa, convite de crianças institucionalizados para os Circos de Natal CTT de Lisboa e Porto e operações de triagem para o Somar Para Dividir.

de emissão para o mix energético nacional fornecido pela ERSE – ENDESA 2014. Para o cálculo das emissões resultantes do consumo de energia térmica para climatização, utilizou-se o fator de emissão recomendado pela ADENE no âmbito da certificação energética e de qualidade do ar interior dos edifícios.

Metas para 2017

- Realização de 12 ações de voluntariado social e ambiental
- Implementação de parcerias RS protocoladas
- Manter e reforçar a experiência de voluntariado de longa duração
- Acompanhamento de idosos (continuação)

Notas metodológicas

Este documento contém informação angariada junto de interlocutores de cada direção/departamento, através de um sistema de gestão de informação de sustentabilidade. Todos os indicadores GRI foram calculados de acordo com a metodologia GRI, na sua versão 4.

Para outros indicadores seguiram-se metodologias de cálculo internacionais, que a seguir se referem: índice de incidência (nº acidentes/efetivo médio/1 000), de acordo com as Estatísticas do Trabalho da OIT; contabilização de lesões com ausências iguais ou superiores a um dia; *Greenhouse Gas Protocol* para:

- “*GHG emissions from transport or mobile sources*” e respetivos fatores de emissão do IPCC’s *Fifth Assessment Report*, para os vários combustíveis utilizados pela frota própria;
- “*GHG emissions from stationary combustion*” e respetivos fatores de emissão – *Emission Factors from Cross Sector Tools*;
- “*GHG emissions from purchased electricity*”, do *GHG Protocol*;
- “*World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for mobile combustion. Version 2.6*” e respetivos fatores de emissão – *Emission Factors from Cross Sector Tools*, para as várias categorias de transporte subcontratado e viagens de negócio.

Para o cálculo das emissões diretas decorrentes do consumo de eletricidade utilizou-se o fator de emissão zero, associado à aquisição de energia verde certificada, à exceção de uma pequena parcela de consumo realizada em 2015, não abrangida pela aquisição de energia verde, para a qual se utilizou o fator

Compromissos

Realizado (≥ 95%) ■ Não realizado ■ Em realização ■ Novo ■

TEMA	META	2016		METAS CTT para 2017 e seguintes
		REALIZAÇÃO	PROG.	
Política e Estratégia				
Global Compact	Adesão	Em análise	■	Adesão em 2017
DJSI	Avaliação	Realizada	■	Preparar submissão ao DJSI Ibérico
Standard de Relato	GRI4 - Core	Realizada	■	GRI4 - Core
Comité de Sustentabilidade	Criação	Criação em maio	■	Atividade regular
Integração dos ODS das Nações Unidas			■	
Relacionamento com os Stakeholders				
Estratégia envolvimento com Partes Interessadas	Conclusão	Concluída	■	Comunicação segmentada
Estrutura de conteúdos do website	Revisão	Em curso	■	Conclusão em 2017
Ética				
Código de Conduta (e-learning)	Formação	3 210 colaboradores	■	Restantes colaboradores
Gestão ambiental				
Sistema de Gestão Energética ISO 50001			■	Identificação de processos e elaboração de procedimentos
Aplicação informática para Compromissos de Gestão	Conclusão	Implementação em curso	■	Conclusão
Eficiência energética				
Auditoria energética de edifícios	Avanço faseado	Em curso	■	A prosseguir em 2017
Consumo de energia elétrica	-1%	-0,3%	■	-1%
Certificação energética de edifícios	Edifícios (SCE) ²⁶	21 edifícios	■	A prosseguir em 2017
Auditoria energética da frota	Início faseado	Em curso	■	A prosseguir em 2017
PRCE da frota de pesados CTT SA – consumo específico	-1,7%	Melhoria de 5,5%	■	Melhorar a eficiência
Consumo de combustíveis	4%	2,8%	■	1,1%
Consumo de combustíveis (inc. subcontratados) – km	-2%	2,5%	■	-
Ganhos de eficiência no consumo de combustíveis	Rever métricas	Melhoria de 5,9%	■	Rever métricas do cálculo
Iluminação 100% LED	1º CDP	4 CDP	■	Expansão a 10 CDP e 1 CPL
Mobilidade Sustentável				
Frota de viaturas elétricas	Expansão	Aquisição de 28 VE	■	Aquisição de ligeiros de passageiros
Renovação da frota de ligeiras de mercadorias	Continuação	4 ligeiros de mercadorias	■	A prosseguir em 2017
Mobilidade	Estudo Edif. Maia	Concluído	■	Estudo CDP e Lojas
Plataforma Car Pooling	Sistema de prémios	Contínuo	■	A prosseguir em 2017
Alterações Climáticas				
Emissões de CO ₂ diretas e indiretas (2008-20)	-33%	Red. acumulada: -64%	■	Meta 2020 atingida, manter
Idem (anual)	Meta 2020 atingida	1,0%	■	1,1%
Emissões de CO ₂ dos scopes 1, 2 e 3 (2005-30)	-30%	Red. acumulada: -46,8%	■	Meta 2030 atingida, manter
Idem (anual)	-0,2%	-26,5%	■	-1,6%
Intensidade CO ₂ /obj. postal (mail) scopes 1, 2 e 3 (2013-25)	-20%	Red. acumulada: -30,2%	■	Meta 2025 atingida, manter
Idem (anual)	-0,3%	-26,0%	■	1,5%
Aquisição de eletricidade de origem renovável	Cobertura integral CTT	100% Energia Verde	■	Manter
Gestão de consumos				
Consumo de água	-3%	0,7%	■	-3%
Consumo de papel (exceto Mailtec)	-2%	-6,4%, c/ Mailtec	■	-2% (exc. Mailtec)

⁽²⁶⁾SCE - Sistema de certificação de edifícios;

TEMA	META	2016		METAS CTT para 2017 e seguintes
		REALIZAÇÃO	PROG.	
Gestão de resíduos				
Expansão da gestão de resíduos a lojas e CDP – Avaliação do interesse	Lojas, CDP	Em curso	■	Conclusão
Produção de resíduos	Redução	-1,7%	■	Redução da produção de resíduos
Taxa de valorização	Aumento	-4,6%	■	Aumento da taxa de valorização
Biodiversidade				
Press releases, anúncios de imprensa e mailings	Produção	Iniciativas Print Power	■	Continua
Iniciativas de promoção da biodiversidade	Patrocínio	Palestra, concurso, obs. de registo de espécies	■	Continua
Formação e sensibilização				
Formação ambiental (preparação de conteúdos)	Rede lojas e CDP	Em curso	■	Realização
Emissões filatélicas e publicações temáticas	4 emissões; 1 publicação	4 emissões filatélicas e 3 bilhetes postais	■	4 emissões filatélicas
Palestras temáticas	Ciclo	11 ações	■	Prossegue em 2017
Qualidade de serviço				
Certificação integral das lojas e CDP	Manter	100% lojas e CDP	■	Manter a certificação (lojas, CDP)
Certificação de postos de correio	+100 unidades	200 postos de correio	■	Manter a certificação dos postos de correio e sistemas de gestão
Prazos médios de resposta a reclamações	10 dias nac e 38 int	8 e 31 dias (nac. e intern.)	■	10 dias nac. e 38 dias intern.
Ranking de QS internacional – 6ª posição	Manter o posicionamento	6ª posição	■	Melhorar o posicionamento
Objetivo de qualidade da ANACOM	Superar os 100 pontos	126 pontos	■	Superar os objetivos da ANACOM
		Novo indicador	■	Implementar software transversal a todos os Sistemas de Gestão para tratamento dos Registos de Melhoria
Compras				
Procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais	60%	83,7%	■	Manutenção da meta
Contratos celebrados c/ critérios ambientais	60%	99,4%	■	Manutenção da meta
Qualificação e avaliação de fornecedores	3 módulos no Sistema de registo	Em curso	■	Conclusão em 2018
Prazo médio de pagamentos	60 dias	Pagamentos em 46 dias	■	60 dias
Higiene e Segurança				
Nível de satisfação com as condições de trabalho	> 80%	73% de colab. satisfeitos	■	Aumento do nível de satisfação
Mortalidade laboral (responsabilidade própria)	0 mortes	Zero acidentes mortais	■	Manutenção da meta
Nº de acidentes laborais	-5%	+3,2%	■	Redução de 5%
Dias perdidos	-5%	Redução em 7,2%	■	Redução de 5%
Qualificação				
Taxa de esforço formação	1,5%	1,4%	■	Taxa de esforço de 1,4%
Volume de formação	325 500 horas	311 354 horas	■	280 003 horas
Formação em condução ecoeficiente	80 condutores	74 condutores	■	Formação de 90 condutores
Absentismo				
Redução do absentismo global para 6,0%	6,0%	6,5%	■	Manter em 6,5%
Marketing Sustentável				
Portefólio eco	Alargamento às encomendas/ expresso	Realizado	■	Portefólio expresso 100% neutro em carbono
Modelo participativo de compensação carbónica	Expansão CTT Expresso	Em curso	■	Processo de votação em 2017
Implementação de serviços social business/ logística inversa	Piloto de carteiro “social”	Em curso	■	Implementação

TEMA	META	2016		METAS CTT para 2017 e seguintes
		REALIZAÇÃO	PROG.	
Comunidade				
Ações de voluntariado social e ambiental	12 ações	Realizadas 16 ações	■	12 ações
Parcerias RS protocoladas	Implementação	Adiado	■	Implementação em 2017
Voluntariado de longa duração	Reforço da ação	Mentoria com EPIS e Trainees continuou	■	A manter e reforçar
		Acompanhamento de idosos	■	Continua
Diversidade				
Ocupação profissional para pessoas com deficiência	17 pessoas	17 pessoas	■	17 pessoas
Igualdade de oportunidades	Formação em <i>e-learning</i>	903 colaboradores	■	1.405 participações
Plano para a Igualdade de Género	Conclusão	Em aprovação	■	Implementação faseada
Gap salarial	Análise do <i>gap</i> salarial	Iniciado	■	Conclusão em 2017

Anexo

Tabela 1 - Colaboradores

Recursos Humanos	2015			2016			CTT
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Δ% 16/15
Indicadores Laborais (nº pessoas)							
Trabalhadores	12 057	10 656	1 401	12 149	10 726	1 423	0,8%
Feminino	3 964	3 554	410	4 025	3 586	439	1,5%
Masculino	8 093	7 102	991	8 124	7 140	984	0,4%
Vínculo contratual (nº pessoas)							
Efetivos	b) 11 031	10 260	771	10 919	10 135	784	-1,0%
Feminino	b) 3 601	3 406	195	3 576	3 363	213	-0,7%
Masculino	b) 7 430	6 854	576	7 343	6 772	571	-1,2%
Contratados	b) 569	396	173	783	591	192	37,6%
Feminino	b) 181	148	33	279	223	56	54,1%
Masculino	b) 388	248	140	504	368	136	29,9%
Tempo integral	11 756	10 491	1 265	11 853	10 547	1 306	0,8%
Feminino	3 856	3 470	386	3 912	3 494	418	1,5%
Efetivos	b) 3 548	3 354	194	3 530	3 318	212	-0,5%
Contratados	b) 140	116	24	222	176	46	58,6%
Masculino	7 900	7 021	879	7 941	7 053	888	0,5%
Efetivos	b) 7 410	6 845	565	7 323	6 765	558	-1,2%
Contratados	b) 239	176	63	351	288	63	46,9%
Tempo parcial	301	165	136	296	179	117	-1,7%
Feminino	108	84	24	113	92	21	4,6%
Efetivos	b) 53	52	1	46	45	1	-13,2%
Contratados	b) 41	32	9	57	47	10	39,0%
Masculino	193	81	112	183	87	96	-5,2%
Efetivos	b) 20	9	11	20	7	13	0,0%
Contratados	b) 149	72	77	153	80	73	2,7%
Faixa Etária (nº pessoas)							
<30	624	332	292	783	503	280	25,5%
Feminino	186	111	75	250	180	70	34,4%
Masculino	438	221	217	533	323	210	21,7%
30 a 50	7 544	6 557	987	7 284	6 265	1 019	-3,4%
Feminino	2 512	2 196	316	2 468	2 120	348	-1,8%
Masculino	5 032	4 361	671	4 816	4 145	671	-4,3%
>50	3 889	3 767	122	4 082	3 958	124	5,0%
Feminino	1 266	1 247	19	1 307	1 286	21	3,2%
Masculino	2 623	2 520	103	2 775	2 672	103	5,8%
Categoria profissional (nº pessoas)							
Quadro Superior	1 236	1 091	145	1 310	1 066	244	6,0%
Feminino	587	530	57	628	517	111	7,0%
<30	23	12	11	37	17	20	60,9%
30 a 50	390	347	43	417	331	86	6,9%
>50	174	171	3	174	169	5	0,0%
Masculino	649	561	88	682	549	133	5,1%
<30	20	11	9	31	17	14	55,0%
30 a 50	359	293	66	385	277	108	7,2%
>50	270	257	13	266	255	11	-1,5%

 GRI 10
GRI 11
GRI 12
GRI 13
GRI 14
GRI 15
GRI 16
GRI 17
GRI 18
GRI 19
GRI 20
GRI 21
GRI 22
GRI 23
GRI 24
GRI 25
GRI 26
GRI 27
GRI 28
GRI 29
GRI 30
GRI 31
GRI 32
GRI 33
GRI 34
GRI 35
GRI 36
GRI 37
GRI 38
GRI 39
GRI 40
GRI 41
GRI 42
GRI 43
GRI 44
GRI 45
GRI 46
GRI 47
GRI 48
GRI 49
GRI 50
GRI 51
GRI 52
GRI 53
GRI 54
GRI 55
GRI 56
GRI 57
GRI 58
GRI 59
GRI 60
GRI 61
GRI 62
GRI 63
GRI 64
GRI 65
GRI 66
GRI 67
GRI 68
GRI 69
GRI 70
GRI 71
GRI 72
GRI 73
GRI 74
GRI 75
GRI 76
GRI 77
GRI 78
GRI 79
GRI 80
GRI 81
GRI 82
GRI 83
GRI 84
GRI 85
GRI 86
GRI 87
GRI 88
GRI 89
GRI 90
GRI 91
GRI 92
GRI 93
GRI 94
GRI 95
GRI 96
GRI 97
GRI 98
GRI 99
GRI 100

Recursos Humanos	2015			2016			CTT Δ% 16/15	
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias		
Quadro Médio	501	395	106	490	391	99	-2,2%	
Feminino	188	163	25	183	159	24	-2,7%	
<30	1	0	1	1	0	1	0,0%	
30 a 50	86	64	22	79	59	20	-8,1%	
>50	101	99	2	103	100	3	2,0%	
Masculino	313	232	81	307	232	75	-1,9%	
<30	1	0	1	0	0	0	-100,0%	
30 a 50	164	100	64	154	94	60	-6,1%	
>50	148	132	16	153	138	15	3,4%	
Atendimento	2 372	2 360	12	2 431	2 419	12	2,5%	
Feminino	1 652	1 642	10	1 699	1 689	10	2,8%	
<30	35	28	7	75	68	7	114,3%	
30 a 50	1023	1021	2	990	988	2	-3,2%	
>50	594	593	1	634	633	1	6,7%	
Masculino	720	718	2	732	730	2	1,7%	
<30	6	4	2	20	18	2	233,3%	
30 a 50	336	336	0	314	314	0	-6,5%	
>50	378	378	0	398	398	0	5,3%	
Distribuição	5 472	4 944	528	5 461	5 008	453	-0,2%	
Feminino	671	627	44	677	639	38	0,9%	
<30	53	35	18	69	55	14	30,2%	
30 a 50	518	492	26	495	471	24	-4,4%	
>50	100	100	0	113	113	0	13,0%	
Masculino	4 801	4 317	484	4 784	4 369	415	-0,4%	
<30	294	132	162	347	207	140	18,0%	
30 a 50	3 348	3 048	300	3 145	2 895	250	-6,1%	
>50	1 159	1 137	22	1 292	1 267	25	11,5%	
Outros Grupos	2 476	1 866	610	2 457	1 842	615	-0,8%	
Feminino	866	592	274	838	582	256	-3,2%	
<30	74	36	38	68	40	28	-8,1%	
30 a 50	495	272	223	487	271	216	-1,6%	
>50	297	284	13	283	271	12	-4,7%	
Masculino	1 610	1 274	336	1 619	1 260	359	0,6%	
<30	117	74	43	135	81	54	15,4%	
30 a 50	825	584	241	818	565	253	-0,8%	
>50	668	616	52	666	614	52	-0,3%	
Chefias por género (nº pessoas)	b)	151	134	17	169	137	32	11,9%
Administração	11	11	0	12	12	-	9,1%	
Feminino	2	2	0	3	3	-	50,0%	
Masculino	9	9	0	9	9	-	0,0%	
Chefia - 1ª linha b)	b)	31	23	8	31	25	6	0,0%
Feminino	11	9	2	10	10	0	-9,1%	
Masculino	20	14	6	21	15	6	5,0%	
Chefia - 2ª linha b)	b)	109	100	9	126	100	26	15,6%
Feminino	46	44	2	52	43	9	13,0%	
Masculino	63	56	7	74	57	17	17,5%	
Diversidade (nº pessoas)	a)							

Recursos Humanos	2015			2016			CTT	
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Δ% 16/15	
Colaboradores estrangeiros	23	16	7	27	15	12	17,4%	
Feminino	10	7	3	9	6	3	-10,0%	
Masculino	13	9	4	18	9	9	38,5%	
Trabalhadores com necessidades especiais	217	208	9	253	240	13	16,6%	
Feminino	106	104	2	117	112	5	10,4%	
Masculino	111	104	7	136	128	8	22,5%	
Nível de escolaridade (nº pessoas)								
Ensino Universitário	1 673	1 391	282	1 730	1 441	289	3,4%	
12º Ano	5 388	4 755	633	5 452	4 882	570	1,2%	
3º ciclo ensino básico	3 306	2 949	357	3 381	2 902	479	2,3%	
< 3º Ciclo do ensino básico	1 690	1 561	129	1 586	1 501	85	-6,2%	
Taxa de Rotatividade	c)	11,4	11,4	-	15,4	14,2	24,4	2,8 p.p
Feminino	12,0	12,0	-	14,3	13,6	19,8	1,7 p.p	
<30	4,7	4,7	-	6,3	5,9	9,8	1,2 p.p	
30 a 50	5,8	5,8	-	6,8	6,4	9,6	0,6 p.p	
>50	1,4	1,4	-	0,0	1,3	0,5	-1,4 p.p	
Masculino	11,1	11,1	-	15,9	14,4	26,4	3,4 p.p	
<30	6,1	6,1	-	9,4	8,2	18,1	2,1 p.p	
30 a 50	4,1	4,1	-	5,3	5,0	5,2	0,9 p.p	
>50	0,8	0,8	-	1,2	1,2	0,8	0,4 p.p	
Taxa de Contratações	c)	11,3	11,3	-	16,5	14,8	27,1	3,5 p.p
Feminino	11,6	11,6	-	16,6	15,1	26,4	3,5 p.p	
<30	6,0	6,0	-	9,4	8,8	11,6	2,7 p.p	
30 a 50	5,5	5,5	-	7,1	6,3	14,6	0,8 p.p	
>50	0,1	0,1	-	0,1	0,0	0,2	-0,1 p.p	
Masculino	11,2	11,2	-	16,5	14,7	27,4	3,5 p.p	
<30	7,3	7,3	-	11,6	10,2	18,9	2,9 p.p	
30 a 50	3,8	3,8	-	3,2	4,3	8,0	0,5 p.p	
>50	0,1	0,1	-	0,2	0,2	0,5	0,1 p.p	
Taxa de Retorno	100	100	-	100	100	-	0 p.p	
Feminino								
Masculino								
Taxa de Retenção	100	100	-	100	100	-	0 p.p	
Feminino								
Masculino								
Prevenção e Segurança								
Nº total de acidentes laborais	b)	949	857	92	979	868	111	3,2%
Feminino		249	234	15	236	216	20	-5,2%
Masculino		700	623	77	743	652	91	6,1%
Taxa de lesões por acidentes laborais	*10⁵(5)	3,46	3,43	3,78	3,53	3,59	3,16	0,07 p.p
Feminino		2,68	2,70	2,35	2,33	2,55	1,00	-0,3 p.p
Masculino		3,84	3,80	4,24	4,14	4,11	4,33	0,3 p.p
Taxa de doenças profissionais	*10⁵(5)	0,07	0,07	-	0,04	0,04	0,00	-0,03 p.p
Feminino		0,1	0,1	-	0,07	0,08	0	-0,01 p.p
Masculino		0,1	0,1	-	0,02	0,02	0	-0,04 p.p
Taxa de dias perdidos por acidentes laborais	*10⁵(5)	148,1	150,9	119,0	132,2	138,3	92,8	-15,9 p.p

Recursos Humanos	2015			2016			CTT Δ% 16/15	
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias		
Feminino	108,4	112,4	50,4	89,1	99,4	27,0	-19,2 p.p	
Masculino	167,2	170,1	140,7	154,1	157,9	128,7	-13,1 p.p	
Óbitos	0	0	0	0	0	0	0	
Absentismo %	b)	5,5	5,8	3,6	6,1	6,3	3,3	
Formação	b)							
Número de h. de formação	307 928,9	294 822,9	13 106,0	299 696,3	284 412,5	15 283,8	-2,7%	
Média de h. de formação	26,5	27,7	13,9	25,6	26,5	15,7	-3,5%	
Feminino	41,0	42,5	17,0	38,5	39,9	20,3	-6,0%	
Masculino	19,6	20,2	12,9	19,3	19,8	13,9	-1,5%	
Média de horas por categoria								
Quadro Superior	90,2	97,8	30,3	43,2	47,1	25,6	-52,1%	
Feminino	101,1	107,9	34,0	48,5	54,1	21,4	-52,0%	
Masculino	80,3	88,2	28,0	38,3	40,4	29,1	-52,3%	
Quadro Médio	24,2	23,1	29,0	40,2	42,1	32,0	66,0%	
Feminino	22,5	22,6	22,0	39,8	40,4	35,6	76,9%	
Masculino	25,3	23,5	31,2	40,5	43,3	30,8	60,1%	
Atendimento	41,7	41,7	-	54,0	54,0	-	29,5%	
Feminino	43,0	43,0	-	54,5	54,5	-	26,7%	
Masculino	38,8	38,8	-	52,9	52,9	-	36,5%	
Distribuição	9,5	9,8	5,9	9,4	9,8	3,9	-1,0%	
Feminino	12,1	12,7	4,4	8,9	9,3	3,3	-26,3%	
Masculino	9,1	9,4	6,1	9,4	9,8	4,0	3,8%	
Outros	16,8	17,2	13,8	20,3	20,7	17,6	20,8%	
Feminino	18,4	19,5	12,5	18,7	18,1	22,1	1,8%	
Masculino	16,0	16,1	14,8	21,0	21,9	15,0	31,4%	
Rácio salarial por género (F/M)	b)	1,09	1,08	1,16	1,08	1,08	1,09	
Quadro Superior	0,82	0,82	0,82	0,80	0,84	0,67	-0,02 p.p	
Feminino (€)	2 048,2	2 044,7	2 082,9	2 023,1	2 055,1	1 868,4	-1,2%	
Masculino (€)	2 489,5	2 482,3	2 537,2	2 515,5	2 447,0	2 805,1	1,0%	
Quadro Médio	1,00	0,98	0,93	1,01	0,98	0,94	0,01 p.p	
Feminino (€)	1 346,6	1 392,1	1 023,9	1 360,9	1 407,8	1 021,2	1,1%	
Masculino (€)	1 348,2	1 425,2	1 100,1	1 352,1	1 430,9	1 083,1	0,3%	
Atendimento	0,93	0,93	-	0,9	0,93	-	0 p.p	
Feminino (€)	1 051,1	1 051,1	-	1 050,4	1 050,4	-	-0,1%	
Masculino (€)	1 133,2	1 133,2	-	1 131,3	1 131,3	-	-0,2%	
Distribuição	0,93	0,92	0,98	0,93	0,92	0,99	0 p.p	
Feminino (€)	797,4	814,1	516,0	801,4	813,8	588,5	0,5%	
Masculino (€)	856,5	883,9	525,3	864,9	885,5	595,2	1,0%	
Outros	0,97	0,99	0,92	0,97	0,98	0,97	0 p.p	
Feminino (€)	936,9	986,1	681,7	948,7	989,4	718,3	1,3%	
Masculino (€)	961,5	996,5	740,7	973,6	1 005,9	740,9	1,3%	
Relações Laborais (%)	b)							
Acordos coletivos de trabalho		91,4	98,5	10,7	91,3	98,6	10,7	-0,1 p.p
Sindicalização		81,6	83,7	57,8	79,6	81,9	53,6	-2 p.p

a) Não inclui dados da CORRE

b) Não inclui dados da CORRE e da Tourline

c) Compara apenas dados da CTT, S.A.

Ambiente

Ambiente		2015			2016			Varição Anual	
Indicadores Ambientais	Unid.	CTT	CTT, S.A.	Subsidiárias	CTT	CTT, S.A.	Subsidiárias	Uni. ou %	
Consumo de energia a)	(GJ)	381 387,8	337 871,4	43 516,4	385 018,7	348 158,9	36 859,8	1,0%	GRIEN1
Consumo total de eletricidade	(GJ)	153 825,6	131 667,6	22 158,0	153 329,8	135 201,2	18 128,6	-0,3%	GRIEN4
Consumo de eletricidade convencional a)	(GJ)	2 164,0	0,0	2 164,0	0,0	0,0	0,0	-100,0%	GRIEN5
Consumo de eletricidade verde	(GJ)	151 661,66	131 667,6	19 994,0	153 329,82	135 201,2	18 128,6	1,1%	GRIEN5
Consumo de energia por painéis solares	(GJ)	127,2	127,2	0,0	127,2	127,2	0,0	0,0%	GRIEN5
Consumo de energia térmica	(GJ)	6 193,7	6 193,7	0,0	4 650,9	4 650,9	0,0	-24,9%	GRIEN6
Consumo total de combustíveis a)	(GJ)	218 928,4	197 570,0	21 358,4	225 021,9	206 290,8	18 731,1	2,8%	GRIEN6
Consumo total de gás	(GJ)	2 312,8	2 312,8	0,0	1 888,8	1 888,8	0,0	-18,3%	GRIEN8
Consumo médio da Frota	(lt./100km)	8,9	9,1	7,4	8,8	9,0	6,9	-1,5%	GRIEN8
Veículos menos poluentes	(uni)	304	300	4	320	318	2	5,3%	GRIEN8
Total de emissões atmosféricas diretas de CO₂ (scope 1) a)	(ton CO₂)	15 914,8	14 371,8	1 543,0	16 332,1	14 978,9	1 353,2	2,6%	GRIEN15
Consumo de combustível a)	(ton CO ₂)	15 779,5	14 236,5	1 543,0	16 221,0	14 867,8	1 353,2	2,8%	GRIEN16
Consumo de gás	(ton CO ₂)	135,4	135,4	0,0	111,1	111,1	0,0	-17,9%	GRIEN16
Total de emissões atmosféricas indiretas (scope 2) a)	(ton CO₂)	393,1	177,5	215,5	133,3	133,3	0,0	-66,1%	GRIEN17
Consumo de eletricidade a)	(ton CO ₂)	215,5	0,0	215,5	0,0	0,0	0,0	-100,0%	GRIEN17
Consumo de energia térmica	(ton CO ₂)	177,5	177,5	0,0	133,3	133,3	0,0	-24,9%	GRIEN17
Total de outras emissões atmosféricas indiretas (scope 3) a)	(ton CO₂)	54 644,8	18 814,0	35 830,9	35 668,8	14 929,0	20 739,8	-34,7%	GRIEN18
Transporte aéreo	(ton CO ₂)	16 294,7	10 339,4	5 955,4	10 480,0	7 209,4	3 270,5	-35,7%	GRIEN18
Transporte marítimo	(ton CO ₂)	38,3	1,1	37,2	40,8	1,1	39,7	6,6%	GRIEN18
Transporte rodoviário por frota subcontratada	(ton CO ₂)	31 438,1	2 245,5	29 192,6	18 271,8	1 464,3	16 807,5	-41,9%	GRIEN19
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço	(ton CO ₂)	12,7	12,7	0,0	12,5	12,5	0,0	-2,2%	GRIEN19
Commuting	(ton CO ₂)	6 861,0	6 215,3	645,7	6 863,8	6 241,6	622,1	0,0%	GRIEN23
Emissões de CO₂ compensadas	(ton CO₂)	306,2	306,2	0,0	1 116,7	306,2	810,5	264,7%	GRIEN23
Scopes 1+2	(ton CO₂)	16 307,9	14 549,4	1 758,5	16 465,4	15 112,2	1 353,2	1,0%	GRIEN31
Scopes 1+2+3	(ton CO₂)	70 952,7	33 363,3	37 589,4	52 134,2	30 041,2	22 093,0	-26,5%	GRIEN31
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1 e 2) a)	(g CO₂/objeto)	12,4	17,9	3,5	12,6	19,3	2,6	1,7%	
Incorporação carbónica por objeto postal (scope 1, 2 e 3) a)	(g CO₂/objeto)	53,7	41,1	74,0	39,8	38,3	42,0	-26,0%	
Intensidade carbónica por 1000€ turnover (scopes 1+2)	(kgCO₂/1000€)	22,4	24,3	11,0	23,6	26,0	8,6	5,4%	
Água captada por fonte de origem a)	(M³)	60 692,4	46 205,4	14 487,0	61 107,9	48 778,9	12 329,0	0,7%	
Furo	(M ³)	1 938,0	1 938,0	0,0	1 782,0	1 782,0	0,0	-8,0%	
Rede pública	(M ³)	57 767,0	43 280,0	14 487,0	58 192,0	45 863,0	12 329,0	0,7%	
Água pluvial	(M ³)	987,4	987,4	0,0	1 133,9	1 133,9	0,0	14,8%	
Derrames	(uni)	6	6	0	3	1	2	-50,0%	
Consumo de materiais b)	(ton)	2 282,6	1 212,6	1 070,1	2 804,2	1 168,8	1 635,3	22,8%	
Papel	(ton)	1 818,5	983,8	834,7	2 239,3	930,1	1 309,2	23,1%	
Plástico	(ton)	426,8	204,7	222,0	497,9	185,0	312,8	16,7%	
Metal	(ton)	5,7	5,2	0,5	12,7	12,1	0,7	123,0%	
Outros materiais	(ton)	31,3	18,8	12,5	54,2	41,6	12,7	73,1%	
Resíduos encaminhados para destino final b)	-	-	-	-	-	-	-	-	
Total de resíduos	(ton)	959,8	569,5	390,3	943,1	580,3	362,8	-1,7%	

Ambiente	Unid.	2015			2016			Variação Anual Uni. ou %
		CTT	CTT, S.A.	Subsidiárias	CTT	CTT, S.A.	Subsidiárias	
Indicadores Ambientais								
Taxa de Valorização	%	79,1%	79,0%	88,8%	74,5%	73,9%	75,5%	-4,6%
Certificação Ambiental	-	-	-	-	-	-	-	
Unidades/Empresas certificadas ISO 14001	(n.º)	4 + 4	3 CPL + EPA	4 Empresas	4 + 4	3 CPL + EPA	4 Empresas	0,0%
Unidades/Empresas certificadas FSC	(n.º)	1 Empresa	0	1 Empresa	1	0	1 Empresa	0,0%
Investimentos e Gastos Ambientais c)	(1000 euro)	4 614,9	4 599,9	15,0	4 550,0	4 533,6	16,4	-1,4%

a) Não inclui a CORRE

b) Não inclui a CORRE e o Banco CTT

c) Não inclui a CORRE, o Banco CTT e a Tourline

Relatório de Verificação



KPMG & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A.
Edifício Monumental - Av. Praia da Vitória, 71 - A, 8º
1069-006 Lisboa - Portugal
+351 210 110 000 | www.kpmg.pt

RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA LIMITADA DE FIABILIDADE

Ao Conselho de Administração dos
CTT - Correios de Portugal, S.A.

Introdução

1. Fomos contratados pelo Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. ("CTT") para realizar um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação contida no Relatório de Sustentabilidade visto como um todo ("Relatório") dos CTT para o ano findo em 31 de dezembro de 2016.

Responsabilidades

2. O Conselho de Administração dos CTT é responsável:
 - Pela preparação e apresentação da informação de sustentabilidade incluída no Relatório em conformidade com as Diretrizes para Reporte de Sustentabilidade (*Sustainability Reporting Guidelines (G4)*) do *Global Reporting Initiative (GRI)* para o nível *Core*, conforme referido nas "Notas metodológicas" do Relatório, e pela informação e asserções incluídas no mesmo; e
 - Pela implementação e manutenção de sistemas de gestão do desempenho e de controlo interno apropriados dos quais é obtida a informação relatada.
3. A nossa responsabilidade consiste em executar o trabalho de garantia limitada de fiabilidade e expressar uma conclusão baseada no trabalho efetuado. O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade "ISAE 3000 – Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica" emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* da *International Federation of Accountants*. Esta norma requer que o trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se nada chegou ao nosso conhecimento, que nos leve a concluir que a informação de sustentabilidade incluída no Relatório para o ano findo em 31 de dezembro de 2016 não esteja isenta de distorções materialmente relevantes.
4. Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.



5. Na realização do nosso trabalho, cumprimos com os requisitos aplicáveis do Código de Ética para Contabilistas e Auditores Profissionais emitido pelo *International Ethics Standards Board for Accountants*, que é baseado nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e competência profissional.

Âmbito

6. Um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre informação de sustentabilidade consiste em indagações, principalmente aos responsáveis pela preparação da informação apresentada no Relatório, na execução de procedimentos analíticos e outros procedimentos para obtenção de evidência, conforme apropriado. Esses procedimentos incluíram:
 - Realização de entrevistas com responsáveis para compreender os processos implementados pelos CTT para determinar os aspetos materialmente relevantes para as principais partes interessadas (*stakeholders*) dos CTT;
 - Realização de entrevistas com colaboradores relevantes, ao nível operacional e corporativo, responsáveis pela preparação da informação de sustentabilidade a incluir no Relatório;
 - Comparação da informação apresentada no Relatório, com as respetivas fontes de informação, para concluir se todos os dados relevantes com origem nas referidas fontes foram incluídos no Relatório; e
 - Leitura da informação apresentada no Relatório, de forma a concluir sobre a sua adequabilidade com o nosso conhecimento geral, e experiência, com a performance de sustentabilidade dos CTT.
7. Os procedimentos de recolha de prova efetuados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade são mais limitados do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade ou num trabalho de auditoria efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria e conseqüentemente, não nos permite obter a garantia de que tomaríamos conhecimento de todas as situações significativas que podem ser identificadas numa auditoria ou num trabalho de garantia razoável de fiabilidade. Assim, não expressamos uma opinião de auditoria ou uma conclusão de garantia razoável de fiabilidade sobre o Relatório.

Conclusão

8. A nossa conclusão foi formada na base e sujeita aos termos descritos neste relatório. Entendemos que a prova obtida é suficiente e apropriada para proporcionar uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.
9. Com base nos procedimentos de segurança limitada efetuados e prova obtida, nada chegou ao nosso conhecimento, que nos leve a concluir que a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade dos CTT, para o ano findo em 31 de dezembro de 2016, não esteja isenta de distorções materialmente relevantes que afetem a sua conformidade com as Diretrizes para Reporte de Sustentabilidade (*Sustainability Reporting Guidelines (G4)*) do *Global Reporting Initiative (GRI)* para o nível *Core*, conforme referido nas "Notas metodológicas" do Relatório.



10. De acordo com os termos do nosso contrato, este relatório independente de garantia limitada de fiabilidade foi preparado para os CTT - Correios de Portugal, S.A., para ser relatado aos CTT – Correios de Portugal, S.A. e não para qualquer outro objetivo ou outro contexto.

Restrição no uso e distribuição do nosso relatório

11. O nosso Relatório não se destina a ser utilizado para nenhum outro propósito. Qualquer outro que não o destinatário do nosso relatório que obtenha acesso a este ou cópia do mesmo e que decida utilizar o nosso relatório, total ou parcialmente, fá-lo-á à sua responsabilidade. Não aceitamos ou assumimos qualquer responsabilidade perante terceiras entidades, para além dos CTT, pelo nosso trabalho, por este Relatório de garantia de fiabilidade ou pelas nossas conclusões.

Lisboa, 6 de abril de 2017

KPMG & Associados -
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. (n.º 189)
representada por
Maria Cristina Santos Ferreira (ROC n.º 1010)

ctt

