

Relatório de Sustentabilidade 09

ÍNDICE

0	Compromisso	3			
	Mensagem do Presidente – A razão de ser deste relatório	4			
1	Empresa sustentável	8			
1.1	A empresa – visão e estratégia	9			
1.1.1	Áreas de negócio e mercados	9			
1.1.2	Estratégia empresarial	9			
1.1.3	Compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT	12			
1.2	Ética empresarial	13			
1.3	Governo da sociedade (ver Relatório de Governo da Sociedade)	14			
1.4	Modelo de gestão	15			
1.5	Gestão de riscos e de crises	16			
2	Criação de valor para os <i>stakeholders</i>	21			
2.1	Accionista	29			
2.1.1	Estrutura accionista	29			
2.1.2	Remuneração aos accionistas	29			
2.2	Fornecedores	29			
2.2.1	Relações negociais	29			
2.2.2	Qualificação e selecção de fornecedores (qualidade e ambiente)	29			
2.3	Clientes	29			
2.3.1	Gestão da relação com o cliente	29			
2.3.2	Satisfação do cliente	36			
2.4	Entidades reguladoras e fiscalizadoras	39			
2.5	Sociedade (responsabilidade social)	40			
2.6	Trabalhadores	45			
2.6.1	Caracterização dos activos humanos	47			
2.6.2	Práticas laborais e de recrutamento e selecção	48			
2.6.3	Gestão integrada do capital humano	48			
2.6.4	Reporting social	58			
3	Relação com o ambiente	61			
3.1	Política de gestão ambiental	62			
3.1.1	Análise de impactos ambientais dos produtos e serviços produzidos pela empresa	62			
3.1.2	Definição de standards ambientais para fornecedores e parceiros	62			
3.1.3	Identificação de objectivos/metabológicos ambientais	63			
3.1.4	Certificação ambiental segundo as normas internacionais	63			
			3.2	Monitorização do atingimento das metas estabelecidas e análise das tendências de evolução/reporting ambiental	64
			3.2.1	CTT (empresa-mãe)	64
			3.2.2	Relação com o ambiente – empresas participadas	74
			4	Empresas participadas	78
				CTT Expresso	79
				CTT Gest	80
				EAD	81
				Mailtec	82
				PayShop	83
				PostContacto	84
				Tourline Express	85
			5	Compromissos	87
				Índice remissivo dos indicadores de desempenho ambiental, social e económico organizado segundo o GRI	94
				Glossário	99
				Inquérito	101
				Relatório de verificação	102

Âmbito e limite do relatório

Em relatórios anteriores tem-se procurado fazer uma cobertura de reporte progressivamente alargada das empresas do Grupo. Estas são bastante diversas entre si e inserem-se em escalas de dimensão e de negócio diferentes, contribuindo algumas de forma pouco para os desempenhos, ambiental e social globais. O presente relatório relata os dados respeitantes ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2009. Não se verificou qualquer alteração na composição do Grupo CTT, de modo a criar alterações de leitura ou interpretação dos dados em relação ao relatório anterior. Em 15 de Maio de 2009 entrou em funcionamento a Unidade de Gestão dos Serviços Partilhados (USP), coordenada por uma Comissão de Gestão, que combina e consolida os serviços prestados aos vários negócios do Grupo CTT, contribuindo para que as unidades de negócio e as empresas do Grupo possam concentrar esforços no respectivo *core business*.

A USP presta serviços nas áreas de recursos humanos, contabilidade e finanças, compras e logística, tecnologias de informação, gestão de recursos físicos e suporte às áreas de negócio. Para além disso, engloba departamentos de gestão da performance e de serviço ao cliente interno e um fórum multidisciplinar (mesa de compras). O Presidente do Conselho Fiscal, eleito na Assembleia Geral de 28 de Abril de 2008, apresentou renúncia ao cargo em 1 de Agosto de 2008 e por deliberação social unânime por escrito do accionista único, de 28 de Fevereiro de 2009 foi eleito o actual Presidente, com efeitos a 1 de Janeiro de 2009.

GRI 3.10
GRI 3.13
GRI 3.14
GRI 3.16
GRI 3.8
GRI 3.7
GRI 3.41

O. Compromisso

Este é o quinto Relatório anual de Sustentabilidade dos CTT - Correios de Portugal, S.A (RS), que relata as actividades do Grupo, ou seja, da empresa-mãe (CTT) e das suas participadas, embora de forma não exaustiva relativamente às últimas. Os dados reportados têm por base os sistemas de informação dos CTT, os princípios de contabilidade aceites em Portugal, a legislação do direito do trabalho, o Código de Ética adoptado pelo Grupo e os protocolos dos indicadores de desempenho para o cálculo dos indicadores GRI3. Tal como em anos anteriores, este documento constitui-se como Anexo II do Relatório e Contas 2009 (R&C) e a sua leitura deverá ser complementada com a consulta do corpo principal deste relatório (R&C), do seu Anexo I – Governo da Sociedade e do site dos CTT (www.ctt.pt). A sua estrutura e conteúdo estão de acordo com as instruções do accionista - “Um compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT” - respeitando simultaneamente as Directrizes GRI (*Global Reporting Initiative*) para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, na sua versão G3. Foi objecto de verificação externa indepen-

dente por parte da PricewaterhouseCoopers, segundo os princípios definidos pela ISAE 3000 e as directrizes da GRI no que respeita à credibilidade e fiabilidade dos conteúdos. Mediante o trabalho efectuado auto-declara-se o cumprimento do nível A+.

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

Os princípios para a definição do conteúdo deste RS foram essencialmente a transparência, a relevância, a abrangência e a completude, a fim de proporcionar uma leitura cómoda e objectiva aos *stakeholders* que irão utilizar este documento (ver Tabela 3 – Partes interessadas). A via digital poderá ser usada para contactar a empresa a propósito deste relatório através do endereço: sustentabilidade@ctt.pt. Este Relatório é carbon free (livre de emissões de carbono) sendo publicado apenas *on-line*.

GRI 3.3
GRI 3.2
GRI 2.4
GRI 3.9
GRI 3.5
GRI 3.18

GRI 3.4
GRI EN18

		2002 <small>"de acordo com"</small>	C	C+	B	B+	A	A+
Obrigatório	Auto declarado						✓	
	Examinado por Terceiros			Com Verificação Externa		Com Verificação Externa	✓	Com Verificação Externa
Opcional	Examinado pela GRI			Com Verificação Externa		Com Verificação Externa		Com Verificação Externa



Mensagem do Presidente

A crise económica global atingiu fortemente a indústria postal em 2009 e, conjugada com a substituição tecnológica, traduziu-se numa redução sem precedentes do tráfego postal. Dificuldades que foram um estímulo para a diversificação dos negócios, a criação de novos modelos organizativos e soluções empresariais e a gestão criteriosa de custos, de modo a manter um adequado equilíbrio financeiro, como veio a acontecer.

Assim, no ano findo reafirmámos o posicionamento dos CTT como empresa de proximidade e forte implantação no mercado, oferecendo produtos e serviços a todos os cidadãos e empresas, assentes em tecnologias avançadas e inovadoras, com o objectivo de cumprir as expectativas de *stakeholders* cada vez mais exigentes. No contexto restritivo referido, insistimos em assegurar níveis de qualidade absolutamente imaculados, que sabemos serem a melhor defesa face ao reforço competitivo decorrente da próxima liberalização total do mercado. O Indicador Global de Qualidade de Serviço registou em 2009 um dos valores mais elevados de sempre e, também em termos internacionais, melhorámos significativamente os nossos créditos.

Continuámos a reforçar os mecanismos para o desenvolvimento de políticas de sustentabilidade, com o envolvimento permanente do Conselho de Administração e de toda a linha de gestão, mediante desdobramento dos scorecards de sustentabilidade. O exercício de Envolvimento com *Stakeholders*, concluído em 2009, permitiu a identificação e mapeamento de partes interessadas e dos temas relevantes e a definição duma estratégia para o tema, um esforço reconhecido com a atribuição do 1º lugar no critério “Envolvimento com *Stakeholders*”, no es-

GRI 1.1

tudo *Accountability Rating 2009*. Nessa linha, os CTT voltaram a submeter o seu relato de sustentabilidade à verificação por entidade externa, este ano de acordo com o nível A+, o mais exigente do referencial GRI G3.

Ao nível do desenvolvimento das políticas ambientais, o ano foi igualmente relevante. No âmbito das compras públicas ecológicas foram ultrapassadas as metas definidas pelo accionista, prosseguiram as certificações ambientais de unidades operacionais, o aperfeiçoamento dos sistemas de contabilização de consumos e resíduos, a elaboração de planos de racionalização energética, foi definido o enquadramento estratégico relativo a veículos e combustíveis alternativos e intensificou-se a participação em programas internacionais de gestão carbónica. Um esforço premiado com a primeira posição a nível nacional no índice ACGE de responsabilidade climática e com a quinta posição, a nível mundial, no 1º Relatório de Sustentabilidade do sector postal. Actualmente está em curso um investimento de 15 milhões de euros na construção do que será o segundo maior centro operacional de correio, na Maia, obedecendo a rigorosos critérios ambientais.

Aumentámos em 26% o volume de formação aos trabalhadores nas áreas da gestão, comportamental, luta contra o branqueamento de capitais, preparação para a liberalização, eco-condução, primeiros socorros e validação de competências (que continua a ter uma forte adesão por parte dos trabalhadores para o 12º ano). O *assessment* dos acidentes e a introdução de medidas de prevenção rodoviárias foram recompensados com a redução da taxa de sinistralidade em 5%. Infelizmente, há ainda a lamentar o registo de um óbito neste indicador, em que a

nossa meta é zero.

A conflitualidade laboral foi mais baixa este ano, o que ajudou à descida do nível de absentismo para 6,7%. A adesão quase total dos trabalhadores ao Acordo de Empresa permitiu que 98,8% da população da empresa-mãe passasse a estar abrangida por um Instrumento de Regulamentação Colectiva de Trabalho. Uma nota neste domínio para o estudo de análise do clima organizacional, que irá apoiar a gestão da satisfação de tão importante agente de mudança, como são os trabalhadores.

Como se disse, 2009 foi um ano muito difícil, marcado também por sinais de crise na sociedade portuguesa, uma situação a que a empresa não se pode alhear. Por esse motivo a nossa política de patrocínios focalizou-se no combate à exclusão social, reforçando o investimento no Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social, lançado pelos CTT em 2008 e que se prolongará até final de 2010. Trata-se de um projecto de envergadura nacional, que só uma empresa como a nossa poderia pôr em prática, uma vez que abrange milhares de pessoas em situação de risco e pobreza extrema espalhadas por todo o território nacional e a vasta da rede dos CTT, que todos os dias aceita, encaminha e distribui gratuitamente embalagens solidárias a Instituições de solidariedade.

Vivemos tempos de inúmeros desafios. Estamos viventes da nossa responsabilidade para com os clientes, accionista e restantes *stakeholders*, mas convictos que os nossos valores de rigor, transparência, qualidade e eficiência nos guiarão no caminho a percorrer e que nos ajudarão a vencer as presentes dificuldades.



Estanislau Mata Costa

Presidente do Conselho de Administração dos CTT

Os destaques seguintes sintetizam os acontecimentos e êxitos mais relevantes de 2009.

Destaques do ano - responsabilidade social

- Divulgação pelo MOPTC dos resultados dos CTT no âmbito do programa “Compromisso com a Excelência” na gestão das empresas e organismos tutelados; os CTT obtiveram a pontuação de 7 817 pontos no Índice de Sustentabilidade, relativamente a um objectivo de 7 750 pontos.
- Manutenção dos contratos de objectivos, incluindo metas de sustentabilidade, com os dos CTT. Desdobramento de objectivos a outros níveis hierárquicos, que incluem, em alguns casos, variáveis de sustentabilidade.



- Início da construção de um novo centro operacional de correio no norte, uma aposta para enfrentar a liberalização total do mercado postal. O projecto incorpora os mais avançados requisitos ambientais.
- Estudo de avaliação “A responsabilidade social organizacional na perspectiva dos trabalhadores CTT”.
- Prolongamento do Projecto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social até Dezembro de 2010 (iniciou-se em Outubro de 2008) que conta com a adesão de mais de 50 instituições. Inclui cam-



panha nacional e regional de donativos, formação para desempregados de longa duração em vários pontos do país (26 acções), e parceria com a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (adesão do pequeno comércio à causa da solidariedade).

- Renovação da assinatura de protocolo com a CERCI - Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados - para prestação de serviços na empresa.
- Renovação da Assinatura do Protocolo “Projecto Abrigo” entre os CTT e a Associação CAIS.
- Construção de mais 48 rampas de acesso a estações de correios para deficientes motores.
- Lançamento da acção “Pai Natal Solidário”, em que qualquer elemento da população pôde “apadrinhar” uma criança carenciada, de forma anónima, realizando-lhe um desejo de Natal.
- Acordos de Empresa - AE 2008 e AE 2010 - passam a abranger a maioria dos trabalhadores dos CTT (98,8%).
- Manutenção dos acordos da Payshop para a recolha de donativos em mais de 3 800 agentes da empresa.
- Organização de sete acções voluntariado empresarial.
- Campanha interna de angariação de dadores de medula óssea com o apoio da CEDACE - Centro de Histocompatibilidade.



- Inauguração de Moinho de Vento da CTT Expresso em Parque Temático de Energias Renováveis de Loures.
- Difusão de 13 newsletters internas sobre temas diversos abrangidos pela higiene e segurança: benefícios da prática de actividade física, obesidade, primeiros socorros, stress, condução defensiva, hidroplanagem, prevenção e segurança, hipoglicémia, quedas e recomendações sobre a Gripe A.
- Validação e certificação de competências de 25 trabalhadores ao nível do 3º ciclo do ensino básico (9º ano) e de 180 ao nível do ensino secundário (12º ano) pelo Centro Novas Oportunidades dos CTT.
- Aumento do volume de formação em 26% (235 mil horas, no total).



- Rastreio cardiovascular, de colesterol, glicemia, diabetes, obesidade e memória a traba-

lhadores em vários edifícios do país.

- Participação de cerca de 1 700 trabalhadores em encontros desportivos de preparação dos XXVI Jogos Nacionais dos CTT de 2010.
- Campanha de solidariedade “Somar para Dividir” (recolha interna de 10 toneladas de roupa, livros e brinquedos para entrega a 21 instituições de solidariedade social no Continente e Ilhas).
- Formação da maioria dos trabalhadores do atendimento relativamente a prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.
- Colaboração com os operadores postais da Roménia, Bulgária e Croácia no âmbito do Projecto de cooperação comunitária PRO-ACTIN.
- 2ª fase Projecto “Dinamização da Escrita e da Leitura” que atingiu 17377 alunos de 433 escolas.

Certificações e Prémios

- Certificação de mais 118 centros de distribuição postal (229 no total), de acordo com a metodologia da Certificação de Serviços e segundo a Especificação Técnica SC - POCO - 10 (*Postal & Courier*).
- Certificação de mais 181 estações de correio (EC) (316 certificadas), de acordo com a Metodologia da Certificação de Serviços e segundo a Especificação Técnica SC - POCO - 73 (*Postal & Courier*).
- Certificação das Estações de Permuta de Lisboa e do Porto pela *International Post Corporation* (IPC).
- Certificação de Ambiente e Higiene e Segurança da CTT - Expresso (empresa do Grupo) segundo as normas NP EN ISO 14001:2004 e OSHAS 18001:2007. Renovação da certificação de Qualidade na NP EN ISO 9001:2008.
- Manutenção da Certificação de Qualidade no Centro Operacional de Correio do Centro (Tratamento e Transportes - referencial acima referido).

- Obtenção da Certificação de Qualidade e Ambiente no Centro Operacional de Correio do Norte (Tratamento e Transportes - mesmos referenciais).
- Obtenção da Certificação de Qualidade (Transportes) e Ambiente (Tratamento e Transportes) no Centro Operacional de Correio do Sul (Lisboa - mesmos referenciais).
- Certificação de Qualidade do serviço *mailmanager* dos CTT (mesmo referencial).
- Renovação anual da certificação interna do sistema informático de suporte às transferências de fundos do Eurogiro, com vista à obtenção do *Certificate of Compliance*.
- 1º lugar na edição do projecto “Responsabilidade Climática/Índice ACGE 2008”, que avalia a performance carbónica das empresas nacionais e das ibéricas no sector energético.
- 2º lugar, a nível nacional, no “*Accountability Rating Portugal 2009*” e 3º lugar a nível ibérico. Estudo com metodologia internacional que avalia as práticas de gestão responsáveis, onde os CTT se classificaram em primeiro lugar no critério “Envolvimento com os *Stakeholders*”.
- Prémio “Melhor Relatório de Gestão, Contas e Informação sobre Governance entre as Empresas do Sector Empresarial do Estado” de 2008, no âmbito do *Investor Relations & Governance Awards 2009*.
- 1º Prémio das empresas do MOPTC, nas categorias: Resultados Líquidos, Dividendos e Performance Orçamental.
- 5º lugar para os CTT, a nível mundial, no *ranking* de desempenho carbónico do Relatório de Sustentabilidade Ambiental do IPC.
- Prémio Projecto SIG 2009, atribuído pela ESRI Portugal - Sistemas de Informação Geográfica, SA, distinguindo-se pela sua excelência, ino-

vação e visão.

- Atribuição do “*Gold Level*” à CTT Expresso, no *EMS Cooperative’s Performance Award*, instituído pela UPU como reconhecimento pelo excelente desempenho anual do serviço de EMS.
- 2º lugar para a CTT Expresso no “Prémio Prevenção e Gestão de Riscos Henrique Salgado 2009”, promovido pela Tranquilidade (Companhia de Seguros). Distingue empresas que desenvolveram e implementaram actividades com repercussões positivas no âmbito da segurança e higiene industrial e consequente redução da sinistralidade laboral.
- Prémio “Melhor Revista de Comunicação Interna 2009” (Aposta), da Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa (APCE).
- 2º lugar da Aposta no FEIEA Grand Prix 2009 para o “Melhor *cartoon*” e “Melhor Fotografia”.
- Prémio “Marca de Confiança 2009”, atribuído pelas Selecções do *Reader’s Digest*. Os CTT foram pelo 9º ano consecutivo, distinguidos como uma das marcas de confiança dos portugueses.



- Prémio “Marca de Excelência *Superbrands 2009*”. Integra uma estrita lista de marcas seleccionadas a nível nacional, a partir de um estudo realizado pela empresa *MyBrand*.
- Os CTT receberam pela segunda vez o “Grande Prémio de Arte Filatélica da República Francesa”, atribuído pela Câmara de Comércio Filatélico de França. Este prémio é concedido pelo conjunto da actividade filatélica dos CTT, nomeadamente pelo critério na escolha das emissões e pelo desenvolvimento artístico ao longo dos anos.
- Medalha de Prata para a “Melhor apresentação filatélica da produção nacional dos 2 últimos anos”, atribuída na Exposição de Roma/2009, de entre 29 participações de operadores postais.

Perfil da Empresa

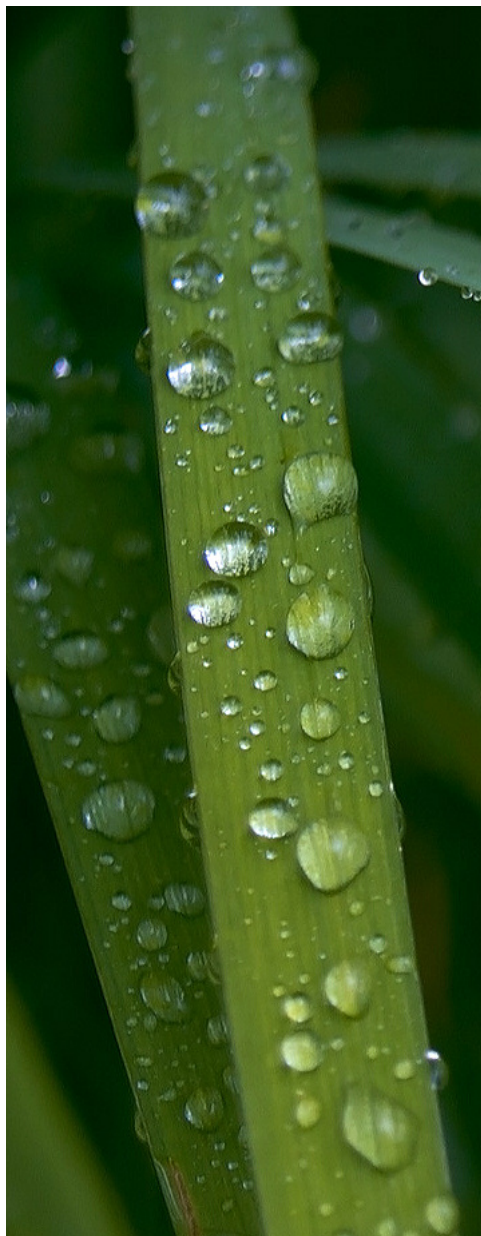
Os CTT são uma pessoa colectiva de direito privado, com o estatuto de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos. A empresa é um dos maiores empregadores do país com cerca de 15 000 trabalhadores que obteve em 2009, 820,3M.€ de proveitos operacionais consolidados. Atende todos os dias 190 000 clientes em 900 estações de correio e 1 990 postos de correio, trata diariamente mais de 6 milhões de objectos postais, distribuídos por 5 700 carteiros e cerca de 6 780 giros de distribuição postal em mais de 5,3 milhões de domicílios. Desenvolve actividade em mais de 1 100 instalações, das quais 58,5% são alugadas, tendo mantido em 2009 um rácio de remodelações e reinstalações na ordem dos 6,5%, correspondente ao montante de 8,4 M.€. O seu investimento total cifrou-se em cerca de 24,2M.€.

As principais empresas do Grupo CTT – Correios de Portugal, S.A. e suas associadas no ano 2009, são as seguintes:

Tabela 1. Grupo CTT

GRI 2.3

Empresas do Grupo	% de Capital
CTT – Correios de Portugal, SA (empresa-mãe)	
CTT EXPRESSO – Serviços Postais e Logística, SA	100%
CTT GEST – Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, SA	100%
EAD – Empresa de Arquivo e Documentação, SA	51%
Grupo Mailtec	100%
PayShop (Portugal), SA	100%
PostContacto – Correio Publicitário, Lda.	100%
Tourline Express Mensajería, SLU	100%
Empresas Associadas	% de Capital
Multicert	20%
Payshop Moçambique	35%
AB ADA Courier (Espanha)	50%
Mafelosa (Espanha)	25%
Correio Expresso de Moçambique	50%



1. Empresa Sustentável

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

1.1.1 Áreas de negócio e mercados

Os CTT - Correios de Portugal têm por actividade principal assegurar o estabelecimento, gestão e exploração das infra-estruturas e do serviço público de correios, a prestação de serviços de recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos, mercadorias e outros envios postais de âmbito nacional e internacional, a prestação de serviços da sociedade de informação, redes e serviços de comunicações electrónicas e a prestação de serviços financeiros.

Foi concessionado aos CTT, por contrato assinado em 1 de Setembro de 2000, o Serviço Postal Universal, por um prazo inicial de 30 anos, renovável por períodos de mais quinze.

Os CTT continuam a operar nas áreas de negócio ditas tradicionais, que correspondem ainda aos seus negócios *core*, tais como a correspondência endereçada (correio normal, correio azul, correio registado, correio verde, correio editorial), o *direct mail*, o correio expresso, as encomendas e a correspondência não endereçada.

Adicionalmente, os CTT, directamente ou através das empresas suas participadas, desenvolvem actividades nas seguintes áreas de negócio: *printing & finishing*, gestão documental e logística, soluções de pagamentos (via Payshop), vendas de soluções postais, serviços de telecomunicações móveis, serviços financeiros, públicos e de interesse geral e serviços de proximidade.

O Grupo CTT, através dos múltiplos serviços que oferece e das plataformas de que dispõe tem actualmente uma presença muito interessante no domínio dos negócios digitais, que se inserem no

horizonte aspiracional de gerar crescimento através da inovação. São disso exemplos a MDDE (marca de dia electrónica), a plataforma de *e-payments* da PayShop, o correio híbrido produzido na Mailtec, a custódia digital de documentos, os sistemas de informação geográfica postal, os serviços de *geomarketing*, a caixa postal electrónica (Via CTT), o *mailmanager* e o Phone-ix.

Com a liberalização total à porta e sendo o Grupo CTT um líder destacado em todos os negócios em que opera em Portugal, a que acresce a actual conjuntura económica e a reduzida dimensão do mercado doméstico, tornou-se imperioso apostar na internacionalização para continuar a crescer. Os CTT operam em Espanha e Moçambique, apostam em iniciar a sua actividade em Angola e nos próximos anos pretendem intensificar a sua presença internacional. No negócio da consultoria estão presentes numa diversidade de mercados na Europa, África e América Latina.

A cadeia típica da actividade postal nos CTT inicia-se com a aceitação e recolha da correspondência e encomendas, seguindo-se o seu tratamento e encaminhamento, terminando na distribuição domiciliária aos clientes destinatários.



1.1.2 Estratégia empresarial

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

Estas orientações incluem os princípios orientadores do compromisso com a gestão, as orientações estratégicas e as orientações específicas. As orientações específicas foram traduzidas em objectivos globais quantificados - anuais e plurianuais -, que constam dos contratos de gestão celebrados em Abril de 2009, entre o Estado e cada um dos membros do Conselho de Administração.

Princípios orientadores do compromisso com a Gestão

Constituem princípios orientadores da gestão dos CTT:

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

filosofia de gestão que contemple as dimensões económica, ambiental e social.

Orientações estratégicas

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

- A empresa deve proceder à definição de **objectivos de natureza financeira**, alinhados com as melhores práticas de empresas congéneres do sector a nível europeu, e aferir através de indicadores apropriados, o grau de cumprimento dos mesmos;
- A empresa deve elaborar e apresentar ao Estado **propostas de contratualização da prestação do serviço público**, associando metas quantitativas a custos auditáveis, que reflectam um esforço de comparação permanente com as melhores práticas de mercado. Os contratos devem ser equilibrados e estabelecer direitos e obrigações recíprocos entre o Estado e a empresa, bem como as correspondentes penalizações em caso de incumprimento;
- A empresa deve adoptar metodologias que lhe permitam melhorar continuamente a **qualidade do serviço prestado** e o **grau de satisfação dos clientes/utentes**, analisando o perfil e variação das reclamações e realizando inquéritos que possibilitem avaliar os resultados obtidos nessa matéria;
- A empresa deve conceber e implementar **políticas de recursos humanos** orientadas para a valorização do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o estímulo ao aumento de produtividade dos trabalhadores, num quadro

de equilíbrio e rigoroso controlo dos encargos que lhes estão associados, compatível com a dimensão e a situação económica e financeira da empresa, e conceber e implementar planos de igualdade, tendentes a promover a igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar as discriminações e a permitir a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional;

- A empresa deve proceder, nos casos em que tal não haja sucedido, à segregação das responsabilidades já existentes com **pensões dos trabalhadores**, incluindo a programação do respectivo financiamento, propondo ao Ministro das Finanças e aos ministros responsáveis pelos sectores de actividade, a adopção dos instrumentos adequados para o efeito;
- A empresa deve implementar **políticas de inovação científica e tecnológica** consistentes, promovendo e estimulando a investigação de novas ideias, novos produtos, novos processos e novas abordagens do mercado, em benefício do cumprimento da sua missão e da satisfação das necessidades colectivas e orientadas para a sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental;
- A empresa deve adoptar **sistemas de informação e de controlo interno** adequados à sua dimensão e complexidade, que cubram todos os riscos relevantes assumidos, susceptíveis de permanente auditabilidade por parte das entidades competentes para o efeito, designadamente, a Inspeção-Geral de Finanças e o Tribunal de Contas;
- A empresa deve adoptar os princípios da **Estratégia Nacional para as Compras Ecológicas 2008-2010**, aprovada pela Resolução do Con-

selho de Ministros n.º 65/2007, de 7 de Maio, em articulação com a Agência Nacional de Compras Públicas, E. P. E., e com a Agência Portuguesa do Ambiente.

Orientações específicas

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

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

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

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

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

Os CTT - Correios de Portugal serão uma poderosa **plataforma multiserviços**, visando a satisfação das necessidades dos cidadãos e dos agentes económicos, através de uma rede comercial e logística de elevada qualidade, eficiência e proximidade do cliente; Serão um elemento essencial do desenvolvimento social e económico do país, contribuindo para a melhoria dos padrões de qualidade de vida dos clientes e dos trabalhadores, mercê de uma dinâmica, de uma cultura de serviço e de um sentido de responsabilidade social irreprensíveis.

Principais linhas de orientação específica

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

- **Assegurar a prestação do serviço postal universal**, garantindo o acesso dos cidadãos a serviços postais de alta qualidade, a preços acessíveis e em condições de equidade, universalidade e continuidade;
- **Promover o crescimento e consolidar a liderança nos negócios actuais;** As variáveis chave de actuação nos negócios *core* são: qualidade de serviço; imagem empresarial/confiança; produtividade e controlo de custos; expansão dos serviços e incremento da sua utilização; marketing e serviço ao cliente; portefólio de serviços e produtos; rebalanceamento de preços.
- **Desenvolver novas áreas de negócio** nomeadamente as de *printing & finishing*, soluções de pagamento, venda de soluções postais, serviços públicos e serviços de interesse geral, negócios internacionais em mercados de influência ou de

interesse.

- **Gerar crescimento através da inovação**, lançando produtos que tenham a ver com a sua vocação essencial e recorrendo às oportunidades viabilizadas pelo desenvolvimento/inovação no mundo das comunicações electrónicas (e.g. o *hub* electrónico de comunicações postais, a **caixa postal electrónica**, o serviço *mailmanager*, bem como todas as demais formas de comunicação que tendem a evoluir do físico para o digital).
- **Assegurar o processo de liberalização dos serviços postais**, e garantir que a empresa está em condições para entrar no mercado concorrencial.

Gerar crescimento através da Inovação

O posicionamento dos CTT no domínio da sustentabilidade, para além de decorrer da sua vocação e missão históricas de responsabilidade social associada ao serviço público que presta aos cidadãos, empresas e demais organizações, tem vindo a afirmar-se, de forma cada vez mais real, como um elemento essencial na estratégia do negócio postal. A inexorável transição do “físico para o electrónico” tem guindado os CTT a afirmarem-se como operador de serviços de comunicações digitais (e.g., ViaCTT, *mailmanager*, MDDE – Marca do Dia Electrónica, meuselo, meupostal, loja postal virtual, etc.), serviços mais “limpos” em matéria de impacte ambiental. Os CTT procuraram melhorar qualitativa e quantitativamente a actual oferta no âmbito dos SIG (Sistemas de Informação Geográfica), através de:

- Actualização da cartografia CTT;
- Concepção, especificação, desenvolvimento e disponibilização de um Portal piloto *Web SIG*;
- Avaliação de soluções específicas de terceiras

partes, que integradas com informação geo-referenciada CTT, possibilitarão o desenvolvimento de uma nova geração, mais ampla e inovadora de soluções SIG *based*.

Prepararam e submeteram candidatura ao programa de incentivos fiscais SIFIDE (“Sistema de Incentivos Fiscais à I&D Empresarial 2009”). Participaram no Programa SIMPLEX’09, promovido governamentalmente:

- Propondo medidas cuja concretização é da inteira e exclusiva responsabilidade dos CTT (M096 - Leitor de Cartão de Cidadão nas EC e M159 - ViaCTT para PME);
- Cooperando em outras medidas promovidas por outras entidades públicas e privadas, através da oferta CTT (i.e. activos e competências) a vários níveis.

Concretizaram acções no âmbito do *road map* da participação dos CTT na iniciativa da Matrícula Electrónica.

O desenvolvimento dos mecanismos de promoção da criatividade e de inovação, através do Fórum Permanente de Inovação e Criatividade (com temáticas de iniciativa dos trabalhadores, contabilizando 89 propostas em 2009), adquiriu um forte impulso com a implementação de subcomités especializados na análise de viabilidade de propostas apresentadas no Fórum (10 propostas em processo de análise de viabilidade com vista à implementação final), destacando-se a concretização, em Novembro de 2009, da presença dos CTT no mundo virtual *Second Life* como exemplo de um melhor aproveitamento das ideias e contribuições dos trabalhadores da empresa.

Os CTT são responsáveis pela concepção, desenvolvimento e disponibilização pública, da

presença (“Ilha”) dos CTT no *Second Life* – “*World in Touch*” – um Metaverso virtual a 3 dimensões, imaginado e criado pelos seus residentes e que proporciona uma interacção em tempo real, a vários níveis, entre todos os seus habitantes (avatars), bem como a execução de transacções sobre serviços e produtos – físicos ou virtuais – disponibilizados por organizações, empresas ou indivíduos.

A empresa investiu em 2009 cerca de 2 milhões de euros na automatização do correio, com o objectivo de reduzir as tarefas mais consumidoras de tempo e de mão-de-obra, como é o caso da divisão automatizada para giros e do processo de arruamento do correio por ordem de distribuição nos percursos/giros dos carteiros. Este investimento permitiu a redução de custos e o aumento de flexibilidade a nível operacional. No final de 2009, 94% do correio nacional de pequeno formato estava completamente automatizado e 25% do tráfego distribuído tinha o nível de mecanização mais elevado, o de ordenação dos giros por ruas, correspondente a 1,4 milhões de objectos postais/dia, mais 19% do que em 2008.

Adesões e participações significativas

Para além do cumprimento das obrigações decorrentes dos compromissos internacionais resultantes da adesão do Estado português a tratados, convenções e acordos e das que decorrem da adesão voluntária da empresa a organismos associativos internacionais, o Grupo CTT rege-se por toda a legislação internacional, comunitária e nacional aplicável e tem o seu escrupuloso cumprimento como um dos traços culturais estruturantes da sua cultura corporativa. Para além das obriga-

ções legais, que representam compromissos irrecusáveis, no domínio dos recursos humanos, os CTT consagraram orientações e políticas que se encontram vertidas no Código de Ética, nos Acordos de Empresa, na Carta de Valores e Qualidades Profissionais e no Plano ctt 2012.

No âmbito da estratégia de sustentabilidade da empresa, os CTT são membros e desenvolvem actividades conjuntamente com o BCSD Portugal (Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável), a APEE (Associação Portuguesa de Ética Empresarial) e a Associação Portuguesa do Veículo Eléctrico (APVE).

UPU - União Postal Universal

Agência das Nações Unidas de cariz inter-governamental, de que Portugal é membro desde a fundação, em 1876. Esta organização com 191 países membros tem uma estrutura composta por vários órgãos, estando os CTT representados no Conselho de Operações Postais (COP), órgão constituído por 40 operadores postais dos 5 continentes, incumbentes do serviço postal universal nos seus respectivos países.

Os CTT têm participação activa nos grupos que tratam de: encargos terminais, encomendas, qualidade de serviço, segurança, serviços financeiros postais, normalização, produtos electrónicos, filatelia e cooperação para o desenvolvimento. Têm também acompanhado os trabalhos desta União no âmbito do desenvolvimento sustentável e do ambiente.

Como membros fundadores da União Postal Universal (UPU), os CTT assumem os princípios que orientam a prática desta agência especializada

das Nações Unidas. Neste âmbito, destaca-se a sua adesão aos princípios da *UN Global Compact* desde 2004, que compromete todos os seus 191 membros.

São igualmente associados de diversas organizações nacionais e internacionais de referência.

POSTEUROP - Associação de Operadores Postais Públicos Europeus

Nesta organização, União Restrita da UPU para o continente europeu, existe uma clara preocupação com os temas da sustentabilidade. Assim, um dos quatro pilares da sua actividade é precisamente o da responsabilidade social, sendo os três restantes o da regulamentação, o de mercados e o de operações. O Comité de Responsabilidade Social, presidido pela França, tem como objectivos: a promoção, através do desenvolvimento dos recursos humanos e do diálogo social, de competências adaptadas às necessidades futuras; o debate das questões ligadas à importância e reconhecimento do papel social dos Correios; e o incentivo aos operadores no sentido de assumirem desafios nesta área. Este Comité articula a sua actividade em torno de dois pólos principais: os recursos humanos, no âmbito do qual se desenvolvem projectos como o do Diálogo Social, a Rede de Peritos de Saúde Ocupacional, ou a Posta@cademy (*e-learning*); e o Desenvolvimento Sustentável, com projectos ligados à sociedade e ao ambiente, nomeadamente a redução de CO₂, do qual os CTT fazem parte.

GRI 4-36

GRI 4-43 GRI 4-12

IPC - International Post Corporation

Associação fundada em 1989, com 23 operadores postais da Europa, América do Norte e Ásia Pacífico com intervenção directa em vários projectos sectoriais. Os membros do IPC entregam anualmente mais de 330 mil milhões de cartas, isto é 80% do volume total mundial de correio. As iniciativas chave são: melhorar a qualidade internacional; gerir sistemas de pagamento entre empresas; criar informação empresarial; providenciar informação aos CEOs e suas equipas de topo para troca de informação e conhecimento. Têm em curso um projecto de medição de emissões de CO₂ e elaboram um *rating* de eficiência carbónica entre operadores postais públicos; Os CTT têm participação activa nos grupos/projectos que o integram, nomeadamente REIMS, auditorias à Qualidade de Serviço, entre outros e são actualmente membros do Conselho de Administração representando o grupo dos Países do Sul, intervindo directamente num conjunto de projectos sectoriais.

1.1.3 Compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT

Os objectivos anuais e plurianuais para 2008-2010 do Grupo CTT, associados ao compromisso com a excelência na gestão das empresas do MOPTC, foram dados a conhecer em Maio de 2008, sob a designação “Bases para a definição de objectivos”, e confirmados em Julho, com a designação “Definição de objectivos”.

Os objectivos do Grupo foram transpostos para os Contratos de Gestão para o mandato e assinados por cada um dos membros do Conselho

GRI 4.10

APOCEEP - Associação Portuguesa do Centro Europeu das Empresas com Participação Pública e/ou Interesse Económico Geral

Esta associação tem como actividades mais importantes a divulgação da documentação relativa às intervenções do *Centre of Employers and Enterprises providing Public services* (CEEP) no Comité de Diálogo Social, bem como da relativa a directivas em preparação no domínio dos serviços de interesse geral. Os CTT têm participado nas iniciativas levadas a cabo pela organização, em Portugal.

de Administração. Em sequência foram também assinados os contratos de gestão e os contratos de objectivos para 2009 das empresas participadas e dos responsáveis directamente dependentes do Conselho de Administração.

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

O desempenho global plurianual considera indicadores de ordem quantitativa e qualitativa: *return on capital employed* (ROCE), margem EBITDA, índice de sustentabilidade, clima organizacional e capacidade de mudança e cumprimento das metas estratégicas. O índice de sustentabilidade tem um peso muito relevante neste *scorecard* (20%), o que confere uma base sólida de legitimidade para a integração da responsabilidade social na estratégia e gestão corrente da empresa e para a focalização desta nos pilares

da sustentabilidade.

As remunerações de cada membro do Conselho de Administração têm uma componente fixa e outra variável, em função do cumprimento de objectivos. A remuneração variável tem, por sua vez, duas componentes: uma anual e outra plurianual. No final de cada ano, em função da performance obtida na avaliação dos indicadores plurianuais, os membros do Conselho de Administração garantirão uma componente de incentivos variáveis plurianuais, a qual apenas será paga no final do mandato, desde que esteja integralmente cumprido. No final de cada ano é feita igualmente a aferição do cumprimento dos objectivos anuais, que dará direito a um prémio pago anualmente, se os mesmos forem atingidos.

O cumprimento destes objectivos permitirá ao Grupo ajustar-se ao desempenho do universo de empresas postais de comparação (peers): Correos (Espanha), Deutsche Post (Alemanha), La Poste (França), TNT (Holanda), Poste Italiane (Itália), Royal Mail (Inglaterra), An Post (Irlanda), Itella (Finlândia), Post Danmark (Dinamarca), De Post/La Poste (Bélgica) e Austrian Post (Áustria). Tal como no ano transacto, o accionista avaliou o desempenho de sustentabilidade da empresa no âmbito do compromisso com a excelência, com base na metodologia do Prémio Desenvolvimento Sustentável 2009 e através do Relatório de Sustentabilidade, atribuindo-lhe uma pontuação de 7 817 pontos, relativamente a um objectivo de 7 750 pontos. Nesse prémio, os CTT posicionaram-se como líderes nos critérios Código de Conduta, *Reporting Social* e *Reporting Ambiental*, tendo melhorado a performance 4,3% relativamente a 2008.

O processo é executado através de questionário

GRI 4.5

auto-administrado, com base em critérios do *Dow Jones Sustainability Index* nas vertentes *triple bottom line*, com uma pontuação máxima de 10 000 pontos. A dimensão de gestão inclui cinco critérios de avaliação e tem um peso de 38% na classificação geral. A dimensão ambiental inclui três critérios e representa 22%. A dimensão com mais peso, 40%, é a social e inclui seis critérios de avaliação.

Dos princípios orientadores que enquadram o compromisso, destaca-se a implementação dum modelo de gestão que torne a empresa mais sustentável ao nível económico, ambiental e social. Na dimensão económica integra-se a gestão das relações com os clientes, a gestão dos riscos, a implementação de códigos de ética e boa conduta e a implementação de um modelo de governo da sociedade de acordo com as melhores práticas nacionais e internacionais. Na vertente ambiental enquadra-se a definição e implementação de uma política de gestão ambiental monitorizada através da implementação de um sistema de *reporting* ambiental que torne transparente a consecução de objectivos ambientais. Por último, na dimensão social, a definição e implementação de uma estratégia adequada de gestão dos activos humanos e da responsabilidade social da empresa.

GRI 4.8

1.2 Ética Empresarial

Em Fevereiro de 2006, o Conselho de Administração dos CTT divulgou o Código de Ética do Grupo CTT que passou a constituir o quadro de referência dos valores e normas de conduta a cumprir por cada um dos trabalhadores, de todas as empresas do Grupo. De entre as normas de conduta descritas, há uma relativa à oferta de “prendas, ofertas, convites”. Nesta estabeleceu-se que “os trabalhadores, em especial os dirigentes, das empresas do Grupo devem abster-se de quaisquer práticas que possam pôr em risco a irrepreensibilidade do seu comportamento, nomeadamente no que respeita a ofertas de ou a terceiros, incluindo clientes ou fornecedores”. Mais à frente acrescenta-se que “os trabalhadores não devem receber de terceiros gratificações, pagamentos ou favores, os quais podem criar, a quem os presta, expectativas de favorecimento nas suas relações com o Grupo”. Para concluir, é imposto um limite no valor das ofertas recebidas de terceiros (não superior a 150 euros). Com a aprovação do Código de Ética, foi criada a Comissão de Ética que tem a seu cargo a implementação, o acompanhamento, a interpretação, o esclarecimento de dúvidas ou casos omissos no Código de Ética.

Cabe à Direcção de Auditoria e Inspeção empreender acções para prevenir eventuais prevaricações e actuar no caso destas se verificarem. No quarto ano de existência, a Comissão não registou qualquer caso que tenha considerado merecer a sua intervenção.

Na empresa estão em vigor procedimentos para a identificação de autores activos e passivos de situações de suborno e corrupção, com vista ao seu enquadramento jurídico-penal. Neste âmbito,

GRI 4-6

GRI 504

são averiguadas denúncias e reclamações e são analisados procedimentos internos que permitam ou facilitem comportamentos ilícitos. Os processos relativos a fraudes detectadas nas auditorias, ou comunicadas internamente por qualquer direcção da empresa, são remetidos para actuação disciplinar e recuperação dos valores em que a empresa foi lesada.

Na sequência, quer das auditorias efectuadas (em 2009 foram auditadas 273 estações de correios, 301 postos de correio e 186 centros de distribuição postal, representando, respectivamente, 31, 16 e 52% do total existente), quer das comunicações provenientes de diversos serviços, foram concluídos 321 processos disciplinares, 25 (8%) dos quais deram origem ao despedimento dos trabalhadores em causa, tendo a empresa recuperado um montante aproximado de 72 m.€.

Neste âmbito há a destacar a actividade desenvolvida pelo *Compliance* Corporativo da Unidade de Auditoria e Inspeção cuja missão consiste em assegurar que as actividades das diversas entidades do Grupo se desenvolvem em conformidade com as regras de deontologia e no respeito das leis e regulamentos que disciplinam a actividade financeira.

No ano em análise, e relacionado com a prevenção e identificação de operações suspeitas de branqueamento de capitais e de financiamento de terrorismo, foram definidos e implementados procedimentos destinados às redes de estações, ajustados a cada produto/serviço financeiro, com vista à correcta identificação dos clientes e sobre as regras a seguir em termos de diligência e recusa de operações, incluindo a elaboração de “Listas de Operações Potencialmente Suspeitas”.

Constituiu uma das prioridades de actuação a

GRI 4-8 GRI 504

GRI 4-6

GRI 502

formação das redes de estações de correio, por forma a divulgar e esclarecer as medidas vigentes, alertando e comprometendo os vários intervenientes no âmbito da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, tendo complementarmente sido revistos quer os manuais dos produtos financeiros (que passaram a incluir os procedimentos de *Compliance*), quer os formulários e impressos de suporte às operações financeiras.

Foram também implementados circuitos e procedimentos relacionados com a comunicação de operações suspeitas de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, tendo sido efectuadas 38 comunicações às entidades previstas na legislação em vigor (DCIAP – Departamento Central de Investigação e Acção Penal e UIF/PJ – Unidade de Informação Financeira da Polícia Judiciária), abrangendo operações de serviços financeiros que ascenderam a cerca de 2,7 M. de euros.

Cumprimento das obrigações éticas

Procedeu-se ao reajustamento da Comissão de Ética, prevendo-se a emissão de normativo que, em complemento ao Código de Ética, responda às exigências legais no âmbito da prevenção da corrupção no Grupo CTT.

Os CTT não foram alvo de quaisquer acções judiciais no âmbito da concorrência desleal e de práticas antitrust, de aplicação de coimas significativas ou sanções não-monetárias, resultantes do não-cumprimento das leis e regulamentos ambientais. Da mesma forma, não foram objecto de multas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços. No entanto, a empresa

sofreu 7 sanções não-monetárias relativas ao não cumprimento de leis e regulamentos (admissão de trabalhadores, por acção judicial, para o quadro de efectivos), pagou 12 815,46€ relativamente a multas fiscais e 27 361,09€ a multas não fiscais. Não foi objecto de multas ou sanções no domínio da legislação ambiental ou de higiene e segurança.

A Mailtec foi objecto de doze multas no valor global de 2 725,34€ relativas a entrega de declarações de IRC e de segurança social fora de prazo e outras (multas de estacionamento, portagem, etc.). Através da Associação Portuguesa de Anunciantes - APAN - de que os CTT são sócios e das próprias agências de publicidade e meios com as quais o marketing da empresa trabalha, os CTT encontram-se indirectamente representados no Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade - ICAP - garantindo a salvaguarda dos interesses da empresa em matérias legais e cumprindo o Código Internacional da Prática Publicitária da ICC - *International Chamber of Commerce*.

Os CTT cumprem os seguintes códigos/regulamentos: Código de Conduta em Matéria de Publicidade, Código de Práticas Leais sobre Publicidade Ambiental, Regulamentos do JEP (Júri de Ética na Publicidade) do ICAP, Regulamento do Gabinete Técnico-Jurídico do ICAP e Regulamento do Gabinete de Mediação do ICAP.

Os CTT estão abrangidos pela autodisciplina a que a própria indústria se impõe, com o objectivo de assegurar de forma rápida e eficaz o respeito pelas normas na comunicação publicitária, enquanto área eivada de elevado sentido de responsabilidade social.

De referir ainda o cumprimento das normas de conduta do Código de Ética do Grupo CTT relati-

GRI 508

GRI PR6

GRI 502

GRI 508

GRI PR6

vas às práticas de marketing e publicidade que impõem a obrigatoriedade de se divulgar a informação correcta sobre os produtos e serviços comercializados, nomeadamente as suas características técnicas, a assistência pós-venda, os preços e condições de pagamento.

Na mesma linha, é feita alusão ao facto das mensagens publicitárias deverem ser correctas, verdadeiras e respeitarem os direitos de terceiros. O próprio Código de Ética remete para o dever de cumprir com o Código da Publicidade, ao referir que as campanhas institucionais ou de publicidade e promoção aos produtos e serviços CTT deverão respeitar as normas vigentes nesta matéria, o que, como se referiu acima, se encontra assegurado pela participação dos CTT em organizações do meio com fortes códigos autorregulatórios.

A comercialização de bases de dados, obedece ao cumprimento da lei de protecção de dados, em que são assegurados os direitos de informação, acesso, rectificação e eliminação, oposição e outros, de acordo com notificações e autorizações da Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD), tendo todos os requisitos legais sido cumpridos e livres de qualquer sanção.

GRI PR9



1.3 Governo da sociedade

(ver Relatório do Governo da Sociedade)

Os órgãos sociais da empresa para o triénio 2008-2010 foram eleitos na Assembleia Geral Anual de 28 de Abril de 2008.

GRI 4.9

- **A Assembleia Geral**, formada pelos accionistas com direito de voto, reúne uma vez por ano ou sempre que requerida a sua convocação ao presidente da mesa pelos Conselhos de Administração ou Fiscal, ou por accionistas que representem, pelo menos, 5% do capital social. Presentemente é composta por dois elementos do género masculino e um do género feminino. Faixas etárias: 1 elemento masculino entre os 30 e 50 anos; restantes 2 elementos (masculino e feminino) acima dos 50 anos.

GRI LA13

- **O Conselho de Administração**, composto por cinco ou sete administradores, eleitos em Assembleia Geral, tendo o respectivo mandato a duração de três anos e o número de mandatos exercidos sucessivamente não pode exceder o limite de quatro. A Assembleia Geral que elege o Conselho de Administração escolhe o respectivo presidente, podendo ainda designar, de entre os restantes administradores eleitos, o vice-presidente.

GRI 4.1

O Conselho de Administração é composto por cinco membros: Presidente – Estanislau José Mata Costa, Vice-Presidente – Pedro Amadeu de Albuquerque Santos Coelho, Vogais – Marcos Afonso Vaz Batista, Carlos de Jesus Dias Alves e Duarte Nuno Lopes Reis d'Araújo. Todos os elementos são do género masculino. Faixas etárias: 1 elemento entre 30 e 50 anos e restantes acima de 50 anos.

- **O Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas**, a quem compete a fiscalização da actividade

dos CTT, nos termos gerais do código das sociedades comerciais. O Conselho Fiscal é composto por um elemento do género feminino e dois do género masculino. Faixas etárias: 1 entre os 30 e 50 anos e 2 acima dos 50 anos.

GRI LA13

Cabe ao Estado (accionista) nomear os membros do CA e definir as qualificações e competências que lhes são exigidas. Este, enquanto accionista do Grupo CTT definiu, em Assembleia Geral, as orientações específicas dirigidas ao Conselho de Administração da sociedade, para o mandato de 2008 a 2010, que constituem as coordenadas essenciais da acção dos gestores que integram esse órgão, bem como o compromisso com a excelência de gestão que ao serem eleitos aqueles gestores assumem para com os accionistas, traduzido nos contratos de gestão celebrados.

GRI 4.7

O detalhe das responsabilidades e competências dos elementos do governo da sociedade constam no Relatório de Governo da Sociedade, que constitui o Anexo I do Relatório e Contas (R&C 2009).

1.4 Modelo de Gestão

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

Os negócios estão organizados por grandes linhas que enquadram as empresas participadas. A unidade de serviços partilhados fornece serviços de suporte a todas as empresas do Grupo e os serviços corporativos apoiam o Conselho de Administração na gestão, controlo e supervisão das várias actividades e empresas.

Compete aos CTT (empresa-mãe) a responsabilidade de assegurar o cumprimento do contrato de concessão do serviço postal universal. As demais empresas do Grupo operam em mercado aberto. Todos os membros do Conselho de Administração (CA) dos CTT são executivos e têm áreas de responsabilidade especificamente atribuídas e desempenham igualmente funções de administração ou de gerência em outras sociedades do Grupo. Estas têm uma Comissão Executiva (CE) ou um *Chief Executive Officer* (CEO) que assegura a gestão dos respectivos negócios. No sentido de reforçar a capacidade de gestão e gerar maior responsabilização das empresas foram criadas pelo actual CA, em 2008, em duas das principais subsidiárias do Grupo – CTT Expresso e Mailtec Holding – Comissões Executivas de três elementos. Anteriormente apenas havia a funcionar CE na Tourline Express Mensajería e na EAD (empresa detida a 51%).

Vide atribuições do CA e dos órgãos da empresa nos títulos 2.2 e 1.1, respectivamente, do Relatório de Governo da Sociedade (Anexo I do R&C 2009).

GRI 4.3 GRI 4.2

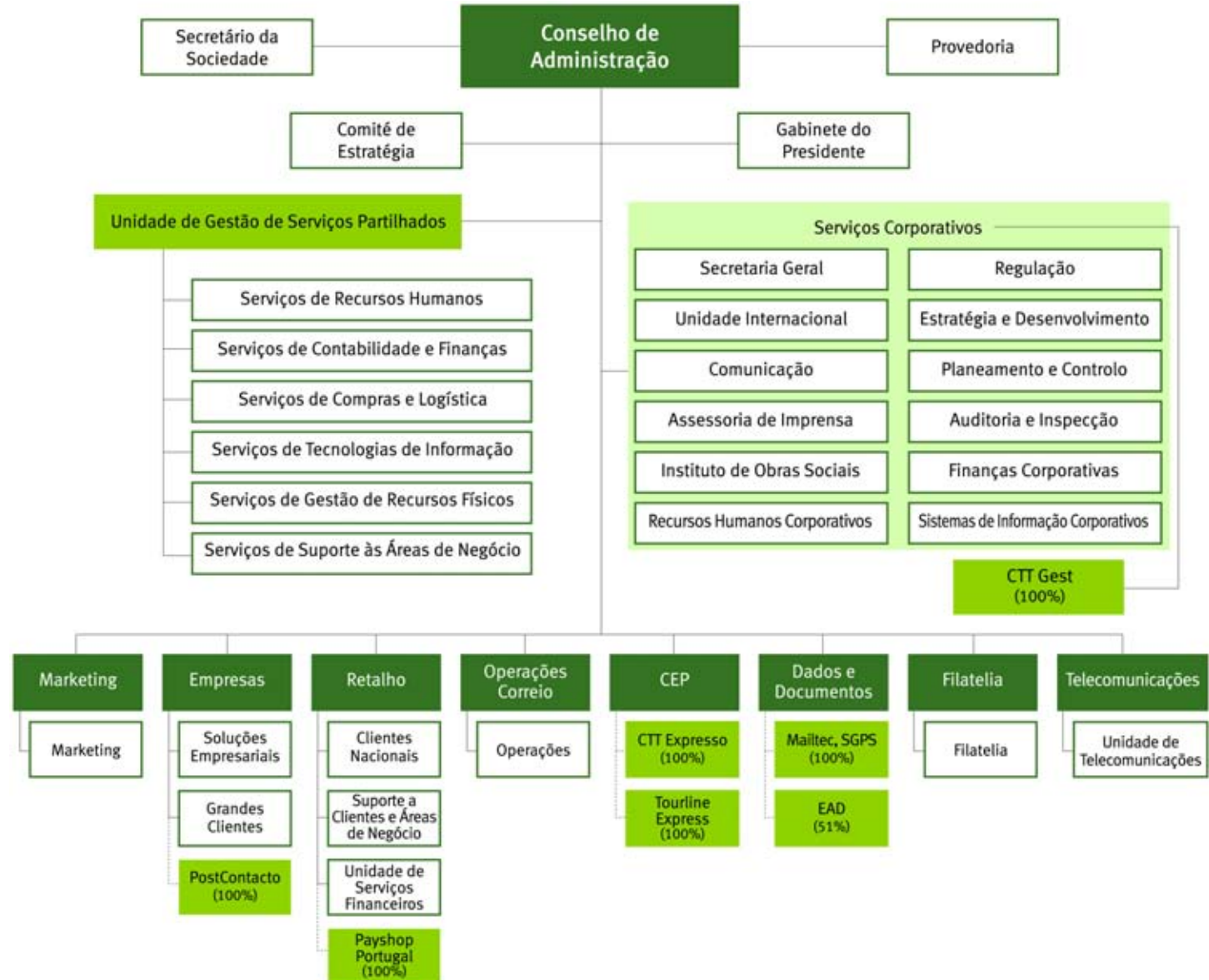


Figura 1. Organograma do Grupo CTT

GRI 2.3 GRI 4.1

1.5 Gestão de riscos e de crises

A gestão dos riscos e oportunidades socioeconómicas e ambientais de negócio no Grupo CTT assume importância cada vez maior face ao dinamismo do meio envolvente e à diversificação das actividades das suas áreas de negócio.

Os CTT ao criarem em 25.09.2008 o *Compliance* Corporativo integrado na Unidade de Auditoria e Inspeção, que constitui a actividade nuclear da gestão de risco no Grupo, estão a satisfazer o princípio da precaução. Compete ao *Compliance*, entre outras funções, identificar e monitorizar riscos, procedendo a avaliações e investigações de modo a controlar se as operações financeiras são efectuadas em conformidade com a legislação, regulamentos, normativos internos e instruções específicas das Entidades Reguladoras. Cabe a este órgão controlar as operações suspeitas de branqueamento de capitais ou financiamento de terrorismo e informar as autoridades externas de supervisão acerca das situações detectadas.

A introdução, em 2008, de critérios ambientais nos cadernos de encargos dos processos de compra constitui mais uma medida da empresa para aplicar o princípio da precaução junto dos potenciais fornecedores de bens ou serviços.

A definição em 2009 de um plano de contingência para a Gripe A e a implementação de um conjunto de medidas que visam proteger a saúde de trabalhadores e clientes e manter a prestação dos serviços de correio, constituiu um outro exemplo de aplicação deste princípio.

Quanto à gestão dos riscos de negócio, é entendimento no Grupo que esta é uma responsabilidade que deve ser assegurada pelas diversas unidades organizativas (Centro Corporativo, Serviços Partilhados e Negócios), pelos seus res-

ponsáveis em primeiro lugar e em cooperação mútua por todos os trabalhadores em geral. Para além da identificação dos factores de risco ao nível das actividades empresariais e da atribuição de responsabilidades específicas que permitam assegurar que as acções identificadas são executadas de forma tempestiva, estão estabelecidos canais formais e informais de informação e comunicação que permitem uma monitorização da actividade empresarial.

O detalhe do sistema de gestão e controlo de risco está disponível no capítulo 5 do Relatório de Governo da Sociedade (Anexo I do R&C 2009). O Conselho de Administração supervisiona a

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

- Plano estratégico do Grupo (médio prazo);
- Plano e orçamento Anual;
- Relatórios e Contas, anual e semestral;
- Relatórios de execução orçamental trimestrais;
- Indicadores mensais de controlo;
- Reuniões mensais de controlo;

Os principais factores de risco inerentes aos negócios do Grupo CTT são os seguintes:

Factores de risco do Grupo CTT		
Riscos da envolvente: - Substituição tecnológica - Regulação - Concorrência - Crise económica - Alterações climáticas	Riscos de processos: - Evolução tecnológica e novos serviços - Gestão Imobiliária - Atracção e retenção de talentos - Riscos financeiros - Parceria e agenciamento de negócios	Riscos de tomada de decisões: - Responsabilidades com benefícios de reforma - Fiscalidade

Figura 2. Factores de risco

Estes podem estar associados às seguintes oportunidades e responsabilidades do Grupo:

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

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
Regulação e liberalização	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente regulatório: <ul style="list-style-type: none"> - redução da área reservada - liberalização total dos serviços postais até 31 de Dezembro de 2010, representando uma ameaça para a posição competitiva dos negócios e contribuindo para a erosão da quota de mercado - desregulamentação dos mercados • Dependência da área reservada • Cobertura total dos custos incorridos na prestação do Serviço Postal Universal • Construção de um quadro regulamentar que não evidencie um balanceamento cuidado entre a liberalização e a salvaguarda da prestação do serviço postal universal de forma sustentada • Modelo regulatório de liberalização que incentive entradas no mercado ineficientes • Transposição de modelos regulatórios que tenham em conta as características específicas do sector postal • Regulação com base em benchmarking não tendo em consideração as especificidades do mercado doméstico <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Regulação, e Observatório Permanente "Preparar a Liberalização Total"</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posição de liderança do mercado • Melhoría na introdução de regras compulsórias sobre comportamentos concorrenciais desleais • Capitalização da confiança dos cidadãos e dos agentes económicos • Rebalanceamento dos preços
Concorrência e globalização	<ul style="list-style-type: none"> • Limitação da área reservada (desde 1 de Janeiro de 2006 ao correio com peso até 50g e com preço até 2,5 vezes a tarifa do correio azul) • Entrada de novos <i>players</i>, grandes integradores transnacionais que alargarão as suas operações aos segmentos postais tradicionais (correio, encomendas e expresso) e aos mercados domésticos • Concorrência em grandes centros urbanos e litoral • Entrada de operadores <i>low-cost</i> • Esmagamento das margens 	<ul style="list-style-type: none"> • Capilaridade da rede de atendimento e distribuição (comodidade, conveniência e acessibilidade) • Racionalização das operações • Plataforma de conveniência e multiserviços com base numa rede comercial e logística de elevada

GRI 1.2

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
Concorrência e globalização (continuação)	<ul style="list-style-type: none"> • Competitividade face à concorrência • Internacionalização • Condições menos favoráveis ao emprego • Portefólio desbalanceado e desajustamento face ao mercado potencial • Dependência de um número reduzido de grandes clientes • Reduzida flexibilidade à sazonalidade do tráfego <p><i>Estrutura Responsável - Conselho de Administração e responsáveis dos negócios</i></p>	<p>qualidade, eficiência e proximidade do cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potencial do marketing relacional e correio expresso e encomendas • Consolidação da imagem empresarial/confiança da marca, factor distintivo relevante diferenciada da transmitida por outros prestadores • Transparência e melhores práticas de governação (diálogo, eficiência, etc.) • Aumento de eficiência do Grupo em relação ao nível do <i>pricing</i> • Referenciação do desempenho do Grupo relativamente ao universo dos <i>peers</i> europeus • Maior agressividade comercial • Poder negocial forte decorrente da dimensão do Grupo • Aposta na diversificação de mercados
Crise económica	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento da pressão sobre os preços e redução das margens • Redução do nível de actividade económica e consequente redução da procura dos serviços postais • Aumento dos custos de crédito • Aumento do prazo médio de recebimentos <p><i>Estrutura Responsável - Conselho de Administração e responsáveis dos negócios</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Redução de pressões no mercado laboral • Melhoría da capacidade negocial para melhorar as condições de fornecimento <p>Evolução tecnológica e novos serviços</p>

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
Evolução tecnológica e novos serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Pressão de formas de comunicação electrónica, v.g. via Internet, SMS e <i>electronic-banking</i>, que registam crescimentos a dois dígitos • Substituição progressiva do correio físico (correio transaccional, marketing directo, correio editorial, correio social) por novas formas de comunicação • Produtos maduros, de crescimento lento, em vários segmentos do portefólio • Estagnação da oferta. Falta de diversidade de produtos entre <i>players</i> no mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de novas áreas de negócio (gestão documental e proximidade) • Inovação/novas tecnologias de comunicação electrónica • Reforço e alargamento a actividades dentro da sua vocação logística e comunicacional (ViaCTT, <i>mailmanager</i> e Phone-ix) • Oferta de serviços online customizados, de <i>outsourcing</i> e de valor acrescentado c/ qualidade elevada e níveis adequados de preços • Crescimento do serviço de telecomunicações móveis através de operador virtual sob a marca Phone-ix • Crescimento do mercado de encomendas (serviços integrados de logística e distribuição) • Novos processos de pagamentos na rede CTT (impostos e Segurança Social) • Prestação de serviços financeiros alavancados na rede CTT • Internacionalização de negócios e tecnologias postais • Sistemas de informação mais flexíveis
	<i>Estrutura Responsável - Unidade de Estratégia e Desenvolvimento</i>	
Outsourcing	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento de acordos ou parcerias que possam afectar a capacidade competitiva do Grupo 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento de acordos ou parcerias que melhorem desempenhos, aumentem a flexibilidade de resposta ou contribuam para a redução de custos, reforçando a capacidade competitiva do Grupo
	<i>Estrutura Responsável - Unidade de Compras e Serviços Gerais</i>	

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
Responsabilidades com benefícios de reforma	<ul style="list-style-type: none"> • Défice actuarial com cuidados de saúde estimado em 299,5M€ e com outros benefícios de 40,4M.€ a 31.12.09 com impacto no <i>interest cost</i> e, por consequência, no EBITDA • Discriminação negativa devido ao suporte dos custos de diversas prestações sociais para trabalhadores beneficiários da CGA, quando comparados com os pagamentos à SS, num mercado competitivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Revogação do protocolo entre o Ministério da Saúde e os CTT no âmbito das prestações dos cuidados de saúde ocorrida no final de 2006
	<i>Estrutura Responsável - Unidades de Recursos Humanos Corporativos e Obras Sociais</i>	
Gestão Imobiliária	<ul style="list-style-type: none"> • Deslocalização dos Centros de Distribuição Postal devido a alteração do tecido urbano e do tráfego rodoviário, afastando-se igualmente das Estações de correio em termos logísticos com influência nos custos em obras, instalações e respectivo funcionamento e na dificuldade de alienação do património tornado devoluto • Aumento de custos decorrentes de exigência legais de gestão ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria dos acessos a deficientes e público em geral • Melhoria das condições de higiene e segurança do trabalho • Reforço da imagem institucional • Optimização dos activos imobiliários
	<i>Estrutura Responsável - Comissão de Gestão Imobiliária</i>	
Atracção e retenção de talentos	<ul style="list-style-type: none"> • Existência de pessoas com capacidades adequadas e motivadas, nos lugares certos • Flexibilidade na gestão de recursos humanos • Mudança cultural • Eventual localização menos favorável das instalações • Planos de carreira • Carência de competências em áreas específicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Pessoas qualificadas e motivadas • Melhoria da relação trabalho/família • Sistemas de avaliação de desempenho e compensação com base no mérito • Redução de conflitos com os trabalhadores e concertação social • Bolsa de oportunidades no seio do Grupo • Polivalência, flexibilidade e rotatividade dos recursos humanos • Implementação das conclusões do estudo de avaliação de satisfação dos trabalhadores
	<i>Estrutura Responsável - Unidade de Recursos Humanos Corporativos</i>	

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
Fiscalidade	<ul style="list-style-type: none"> • Evolução da legislação fiscal • Interpretações da aplicação da regulamentação fiscal e parafiscal <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Finanças Corporativas</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo com a administração fiscal • Atenção redobrada a este risco • Reforço das competências neste domínio
Riscos financeiros	<ul style="list-style-type: none"> • A alteração de diversas variáveis (taxas de juro e de câmbio), pode implicar alteração dos rendimentos esperados dos investimentos efectuados no exterior (Espanha e Moçambique) • Atraso de pagamentos por parte do cliente • Problema de financiamento (falta de liquidez no mercado) • Crise económica <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Finanças Corporativa</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adopção de sistemas de informação e de controlo interno adequados à dimensão e complexidade dos CTT • Melhoria da gestão de risco
Parcerias e Agenciamento de Negócio	<ul style="list-style-type: none"> • Eventual escolha de parceiros ou agentes que afectem negativamente a reputação e os objectivos da empresa • Indefinição de segmentos de mercado para a actividade do sector • Qualidade, capacidade de controlo do desempenho dos prestadores <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Clientes Nacionais/Rede de Terceiros</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo com os parceiros locais e agentes do desenvolvimento sustentável nacional • Reforço das competências com escolha adequada de parcerias que protejam os interesses dos CTT • Controlo dos parceiros • Alianças e parcerias estratégicas, <i>joint ventures</i>, aquisições e fusões no mercado nacional e internacional • Internacionalização via parcerias e aquisições de empresas • Parcerias com entidades que potenciem a cidadania empresarial

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
Ambiente/ /Alterações Climáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Operadores multinacionais no mercado com políticas sustentáveis implementadas • Exigências legais e regulamentares • Aumento da factura energética associada a fenómenos climáticos extremos • Disrupções operacionais devidas a calamidades naturais • Percepção como actor ambientalmente pouco amigável, sujeito a pressões para redução da informação em suporte de papel <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Estratégia e Desenvolvimento</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reputação • Linha de produtos “verdes” • Política de compras responsáveis • Eficiência energética e consequente redução de custos • Redução da pegada ecológica

Foram reforçados contactos e realizadas diversas reuniões com Comandos Nacionais, Regionais e locais das Forças de Segurança e com outros serviços desta área de actividade, com o intuito de conferir um maior nível de segurança às instalações, trabalhadores e bens.

Reforçada a vigilância, por forças de segurança, em numerosas instalações dos CTT, principalmente em estações de correio e em alguns centros de distribuição, para prevenir certo tipo de ocorrências, tendo-se obtido resultados muito positivos.

Desenvolveram-se acções de parceria com serviços de segurança nacionais, que resultaram na reformulação de procedimentos e na comunicação célere e directa, por parte dos serviços dos CTT, aos serviços de segurança competentes, perante ocorrências relativas à segurança de pessoas e/ou bens. Distribuiu-se informação e documentação de suporte actualizadas a todos os serviços interessados, sobre estas matérias. Foram definidas acções concretas de actuação para tentar debelar os assaltos a marcos e a receptáculos postais, acções essas que têm sido levadas a cabo pelos serviços responsáveis por essa área nos CTT.

Foi ministrada formação em segurança, a responsáveis de regiões e de áreas da rede de atendimento e de distribuição do continente, bem como a trabalhadores de centros de distribuição postal, de centros operacionais de correio e de algumas estações de correio. Estas acções de formação incidiram sobre a actuação de primeira intervenção em situação de emergência, contemplando primeiros socorros, segurança de pessoas e bens, extinção de incêndios e utilização de extintores para numerosos trabalhadores de todas as áreas dos CTT, em diversos locais do país, permitindo, desta forma uma abran-

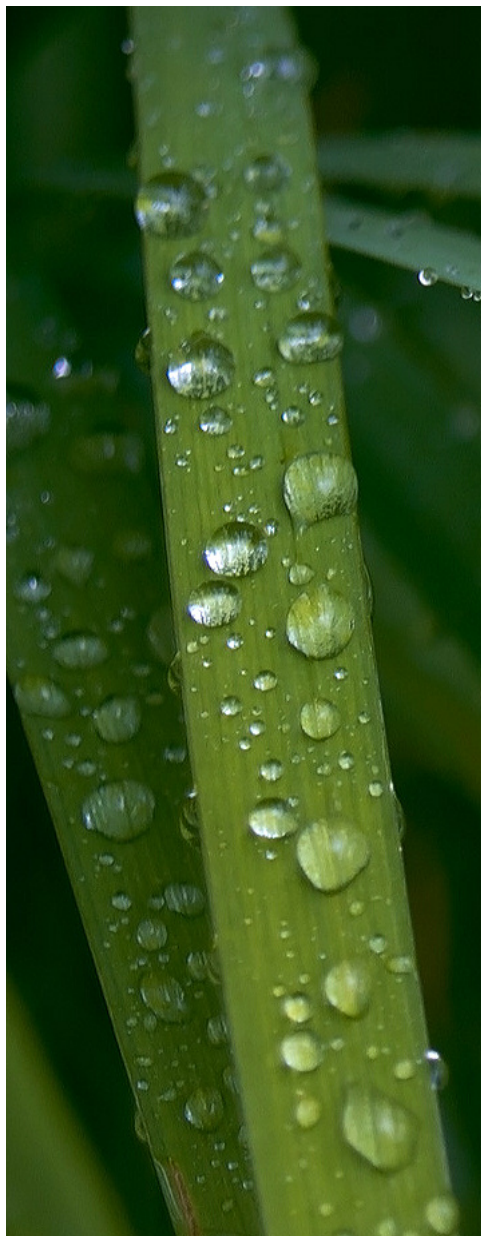
gente divulgação teórica e prática sobre esta temática. Estas tiveram já resultados benéficos para a empresa e para a segurança dos trabalhadores, revelando uma muito maior consciencialização, a todos os níveis, para o conceito de segurança.

No âmbito internacional, os CTT continuaram a assegurar a presidência de alguns grupos europeus de segurança de correios e a participação activa, noutros grupos mundiais de segurança postal, nos quais detém posições nos órgãos de decisão e/ou participa em comissões. Considera-se essa participação como estratégica. Os CTT também pertencem a um Organismo da ONU, relacionado com a Segurança, participando activamente em reuniões e no *Advisory Committee*. Esta participação é encarada como estratégica, não só para a segurança nos CTT mas também para a segurança nacional e internacional, sendo nós um dos *players*, entre outras grandes empresas nacionais e internacionais de renome e forças/serviços de segurança de numerosos países.

GRI 4.13

Objectivo 2010

Continuação da formação aos trabalhadores em 1^{os} socorros e combate a incêndios
Início do processo de certificação na norma OHSAS 18001 no Centro Operacional de Correio do Centro



2. Criação de valor para *os stakeholders*

Envolvimento com os stakeholders

Desde há muito tempo que os CTT implementam iniciativas que se enquadram no conceito de envolvimento com os *stakeholders*, uma vez que estão consolidadas formas de contacto regulares, directas e indirectas, com a maioria destes, nomeadamente com o accionista, regulador, clientes e trabalhadores.

Em 2008 que foi realizado um exercício formal estruturado de elaboração de uma metodologia de relacionamento com as partes interessadas (PI), com base no referencial normativo AA1000SES. Este exercício permitiu identificar e mapear as PI e temas relevantes para a empresa e definir a estratégia de envolvimento com estas, elementos basilares da gestão de sustentabilidade dos CTT.

GRI 4.17

GRI 4.15

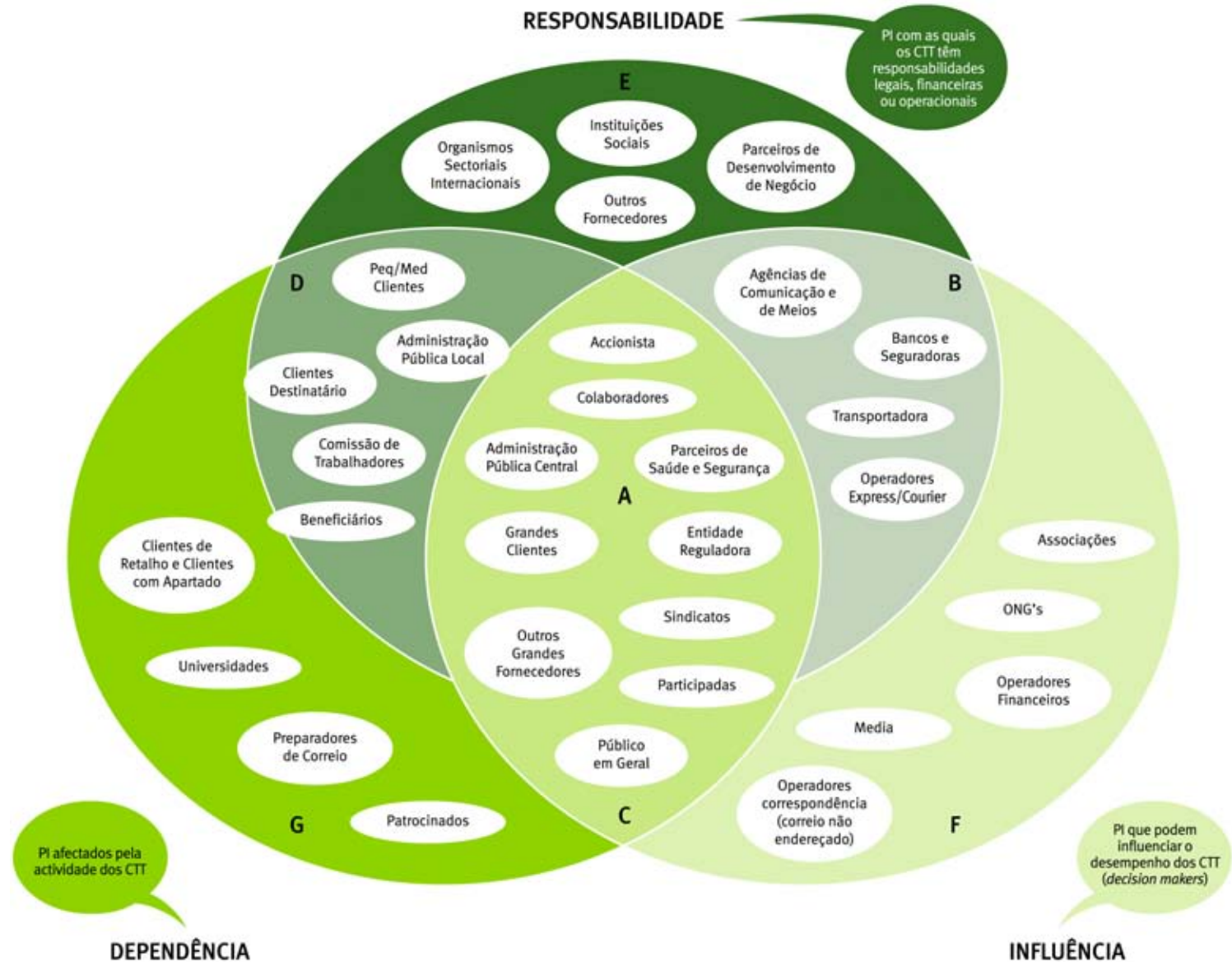


Figura 3. Mapeamento das partes interessadas (Fonte: PWC)

Foram eleitos como temas críticos, a satisfação das partes interessadas, a competitividade e a liberalização do mercado postal. Por sua vez, como relevantes foram consideradas as alterações climáticas, a saúde e segurança e a inovação tecnológica.

A análise de *benchmark* efectuada permitiu caracterizar a situação nos principais *peers* sectoriais internacionais tendo-se verificado diferenças significativas, a mais notável das quais se refere provavelmente à pouca relevância atribuída em Portugal à dimensão ambiental nas suas várias componentes, o que poderá ser explicado pelo ainda fraco nível de maturidade destas temáticas na sociedade portuguesa. O mesmo estudo auscultou as PI relativamente à reputação e imagem dos CTT através da avaliação

da percepção daquelas quanto à performance da empresa, nas várias vertentes da sustentabilidade e à sua relevância para as mesmas. Verifica-se que a inovação tecnológica e a satisfação das PI são temas simultaneamente classificados como relevantes e com bons níveis de performance. Quando a percepção do desempenho é mais baixa há, mesmo assim, um diferencial positivo face às expectativas, como é o caso das temáticas das alterações climáticas e da biodiversidade.

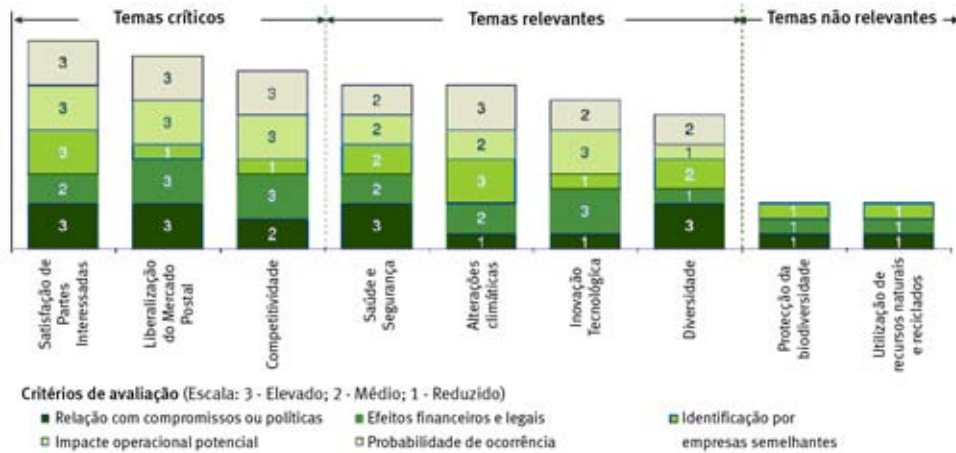


Figura 4. Hierarquização de temas (Fonte: PWC)



Figura 5. Performance e relevância de temas de sustentabilidade

Na sua estratégia de relacionamento com as PI, os CTT estão a preparar um plano de envolvimento e de auscultação mais fina para os próximos anos, de forma a melhor consolidar e integrar a materialidade dos temas e a criticidade das mesmas no seu modelo de gestão.

2009 foi um ano profícuo em acções enquadradas neste conceito, que se realizaram com um forte envolvimento da gestão de topo, nomeadamente no relacionamento, consulta e auscultação aos grandes clientes.

Realizaram-se igualmente auscultações aos trabalhadores, concretizadas nas seguintes acções:

- Estudo "A Responsabilidade social das organizações na perspectiva dos trabalhadores dos CTT", pelo ISCTE. Avaliaram-se as dimensões: satisfação no trabalho, vinculação organizacional, imagem da empresa e percepção da RS. Foi ainda efectuada a pesquisa de relações entre as práticas responsabilidade social (RS) e as atitudes face àquelas dimensões.

Dois terços dos trabalhadores consideram-se satisfeitos e muito satisfeitos na generalidade dos aspectos avaliados. As pontuações mais baixas obtiveram-se na avaliação de desempenho, remuneração/benefícios recebidos e apoio a organizações/projectos ambientalistas. Os trabalhadores mostram-se muito disponíveis para uma postura activa da empresa nos temas da responsabilidade social.

No que diz respeito à percepção da RS, constata-se existir uma associação positiva entre esta e a satisfação no trabalho, com uma avaliação média/alta do grau de favorabilidade para a implementação das práticas RS na empresa;

- Inquérito à satisfação dos trabalhadores do Grupo CTT, no âmbito do programa "Melhores

	Média ¹	DP	% (1-2)	% (3)	% (4-5)
As empresas têm uma responsabilidade social que vai para além da obtenção de lucros	4,33	0,68	1,7	5,9	92,3

¹ Escala de resposta: 1 - Discorda totalmente a 5 - Concorda totalmente

Figura 6. Atitude geral face à responsabilidade social empresarial

Empresas para trabalhar 2010" (ainda não estão disponíveis as pontuações relativas às diversas dimensões do inquérito);

- "Inquérito Clima e Cultura no Grupo CTT", realizado através do ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos - para avaliação do indicador de clima organizacional, numa lógica de análise anual e para efeitos de comparabilidade da evolução deste indicador ao longo dos anos e com outras empresas e instituições públicas e privadas (dados ainda não disponíveis).

No quadro de preparação das equipas para a liberalização eminente e a concorrência, registou-se um incremento de iniciativas de formação e sensibilização de carácter inovador que incluem *workshops* e outros.

A acção de grande destaque da empresa durante 2009 foi o "Projecto de Luta Contra a Pobreza e a Exclusão Social", para a qual foram canalizados a maioria dos recursos da empresa. Esta iniciativa vai prolongar-se até ao final de 2010.

A seguir são listadas as principais partes interessadas e mencionados os canais de comunicação, as abordagens mais comuns e algumas medidas implementadas neste ano para responder às expectativas das PI. Algumas destas medidas dão resposta simultânea aos desejos de mais de uma PI. O objectivo dos CTT é estabelecer um diálogo cada vez mais aberto e transparente com as mesmas, reforçando todas as formas e canais de auscultação e envolvimento.

Tabela 3. Lista de partes interessadas

Partes interessadas Críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adoptadas
Accionista	<ul style="list-style-type: none"> Resultados obtidos e retorno accionista Estabilidade social Sintonia com a Gestão Alinhamento da Gestão com as orientações do accionista Cumprimento das Obrigações do Serviço Público Exigência de um comportamento social e ambientalmente responsável 	<ul style="list-style-type: none"> Contrato de Gestão Institucional/ Relatórios Reporting claro e transparente (Relatório e Contas, Relatório de Governo da Sociedade e Relatório de Sustentabilidade) Reporting prospectivo (Planos Estratégico e anual e Orçamentos) Reporting trimestral 	<ul style="list-style-type: none"> Pagamento de dividendos Compromisso com a Excelência na gestão do Grupo, mediante objectivos definidos em Contratos de Gestão Celebração de contratos de objectivos entre os CTT e os dirigentes de topo da empresa. Desdobramento a outras hierarquias Iniciativas de aprofundamento do envolvimento com as partes interessadas Iniciativas e investimentos de cariz ambiental e social
Regulador	<ul style="list-style-type: none"> Padrões de qualidade e preço nos produtos e serviços Concorrência 	<ul style="list-style-type: none"> Informação sobre serviços Reporting regular 	<ul style="list-style-type: none"> Celebração dos Convénios de Preços e de Qualidade do serviço universal Cumprimentos dos níveis de qualidade contratualizados
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Melhores produtos a preços acessíveis, i.e., qualidade/preço Fiabilidade/Confiança/Satisfação Flexibilidade e customização Segurança dos objectos postais (responsabilidade) Cobertura geográfica Responsabilidade ambiental Relacionamento mais próximo e frequente (newsletters, portais, focus groups, estudos de avaliação de satisfação, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Campanhas de informação Comunicação personalizada e permanente Acções de pós-venda Publicidade e acessibilidade da informação Gestão pró-activa das falhas Call center /linhas informativas Key Account Managers, gestores de grandes contas, gestores de clientes e atendedores Estudos de mercado sobre clientes Inquéritos regulares sobre os serviços de distribuição e de atendimento Encontros descentralizados da Administração com clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliação de satisfação de grandes clientes Lançamento de novos produtos e serviços baseados em soluções digitais Lançamento de novos produtos de soluções empresarias à medida do cliente (certificação do serviço <i>mailmanager</i>) Certificação de mais unidades operacionais e empresas do Grupo em qualidade, ambiente e segurança Renovação das instalações das estações de correio Construção de 48 rampas de acesso para pessoas portadoras de deficiência
Concorrentes	<ul style="list-style-type: none"> Condições de entrada Participação em projectos e grupos de trabalho Participação em seminários e conferências 	<ul style="list-style-type: none"> Participação em fóruns Representação em organismos do sector 	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento das regras de mercado Intervenção em projectos conjuntos, no âmbito de organismos sectoriais

GRI 4.14
GRI 4.17
GRI 4.16

Tabela 3. Lista de partes interessadas (continuação)

Partes interessadas Críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adoptadas
Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> • Remunerações adequadas e acrescidas • Estabilidade (segurança de emprego, salário, protecção social) • Oportunidades de evolução e progressão profissional • Boas condições de trabalho • Reconhecimento de mérito • Participação em processos de tomada de decisão • Informação e debate (<i>workshops</i>, painéis e fóruns, internet universal) • Igualdade de oportunidades • Maior conciliação trabalho-família 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação atempada • Comunicação personalizada usando cadeia de chefia/ diálogo • Comunicação interna escrita (revista, <i>newsletters</i> temáticas, suportes electrónicos, cartas, intranet) • Fóruns • Comunicação relacional – visitas da gestão de topo aos locais de trabalho; • Encontros sectoriais • Sistemas de sugestões • Inquéritos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampla divulgação de informação laboral • Continuidade de Programa de H&S • Avaliação das condições de trabalho • Formação sobre condução segura/ /defensiva/ecológica • Continuação da formação sobre 1^{os} socorros e combate a incêndios • Novos rastreios gratuitos para doenças graves (cardiovasculares, obesidade, glicemia, colesterol, diabetes e memória) • Aumento (26%) do volume de formação - 235 mil horas • Certificação e validação de competências ao nível do 9^o e 12^o ano • Conferências temáticas internas • Divulgação de instruções/disposições aplicáveis sobre parentalidade a todos os trabalhadores • Levantamento sobre a igualdade de género na empresa • Programa de Reconhecimento para a rede operacional
Sindicatos/ Comissão de Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> • Respeito pelas suas opiniões/posições • Negociação transparente • Consulta em matérias de responsabilidade empresarial • Participação em processos negociais de regimes e de contratação colectiva • Cumprimento das Obrigações do Serviço Público 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões mensais e/ou extraordinárias • Reuniões com as Organizações Sindicais e Associações Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário • Comunicação de gestão relevante 	<ul style="list-style-type: none"> • Negociação de AEs – abrangendo a maioria do trabalhadores (98,8%) • Actualização salarial • Manutenção dos benefícios de saúde • Melhoria das condições de trabalho
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Transparência (regras claras) • Cumprimento de prazos nos pagamentos e outros • Aumento do investimento da empresa gerando novos fornecimentos • Estreitamento de relações • Qualificação de fornecedores (inquéritos e auditorias) 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação e comunicação dos projectos da empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de Compras Ecológicas – cumprimento dos objectivos • Maior exigência nos requisitos ambientais

Tabela 3. Lista de partes interessadas (continuação)

Partes interessadas Críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adoptadas
Comunicação social	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso a informação fiável e relevante • Realização de visitas/<i>open day</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Assessoria de Imprensa (contacto directo com media) • <i>Press Releases</i> • Conferências de imprensa 	<ul style="list-style-type: none"> • Presença da gestão de topo em órgãos de comunicação social • Divulgação célere de informação sobre os serviços e outros aspectos da vida empresarial
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> • Proximidade (presença dos CTT) • Empregabilidade • Capacidade de interlocução/diálogo com parceiros locais • Obrigações do Serviço Público • Enfoque nas necessidades da comunidade • Boa cidadania empresarial (combate à info-exclusão, solidariedade, desempenho ambiental) • Brochuras temáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação directa/ personalizada • Sítio na Internet • Presença na imprensa local e nacional • Contacto directo com o carteiro e atendedor 	<ul style="list-style-type: none"> • Prolongamento do Projecto de Luta contra a Pobreza e Exclusão Social até final de 2010 • Distribuição gratuita de 30 800 donativos a Instituições de Solidariedade Social • 26 acções de microinformática para desempregados de longa duração • Protocolo com o IEFP para contratação de pessoas com deficiência • 32 estágios curriculares e profissionais • Patrocínio de acções de solidariedade • 7 acções de voluntariado empresarial • Recolha interna de 10 toneladas de donativos para entrega a 21 Instituições (Somar para Dividir) • Concepção de linha de embalagens “verdes”

A percepção das PI face às respostas da empresa e às medidas adoptadas é bastante favorável, como o demonstram os resultados da auscultação de *stakeholders* expressos também nas inúmeras sondagens, estudos e inquéritos a clientes e população em geral. Questionados sobre a postura da empresa-cidadã e do seu contributo para a sociedade, há uma quase unanimidade quanto ao papel positivo dos CTT. Ainda neste âmbito de relacionamento com as partes interessadas, a empresa remeteu para o Ministério do Trabalho e Solidariedade Social o Balanço Social relativo ao exercício de 2008, após apreciação da Comissão de Trabalhadores,

nos termos do Decreto-Lei nº 9/92, de 22 de Janeiro. Este instrumento reporta distribuições segmentadas de números e valores referentes à actividade eminentemente social da empresa, relevante para a avaliação de responsabilidade social da empresa.

Durante 2009, a empresa respondeu a inquéritos de índole laboral das seguintes entidades:

- Instituto Nacional de Estatística (INE):
 - "Índice de Custo do Trabalho", de periodicidade trimestral;
 - "Inquérito Quadrienal ao Custo da Mão-de-Obra em 2008";
 - "SEEPROS - Protecção Social", de periodicidade

- "Informação Empresarial Simplificada (IES)" - ano de 2008
- Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) - ex-DGEEP - Direcção Geral de Estudos e Estatísticas e Planeamento - do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
 - "Ganhos e Duração do Trabalho", de periodicidade semestral;
 - "Inquérito aos Empregos Vagos", de periodicidade trimestral;

Em 2009 o desempenho económico do Grupo CTT registou a seguinte evolução:

Tabela 4. Valor económico directo, gerado e distribuído do Grupo CTT

mil euros	2008	2009	% 09/08
Valor económico directo gerado	878 749	834 635	-5,0%
Receitas	878 749	834 635	-5,0%
Valor económico directo distribuído	849 858	802 994	-5,5%
Custos Operacionais	358 681	340 457	-5,1%
Salários e benefícios de Empregados	420 708	412 540	-1,9%
Pagamento a fornecedores de Capital	59 643	47 620	-20,2%
Pagamento ao Estado	9 475	23 368	146,6%
Investimentos na Comunidade	1 351	1 217	-13,5%
Valor económico acumulado	28 891	31 641	9,7%

GRI/EC1

Tabela 5. Desempenho económico do Grupo CTT

mil euros	2008	2009	% 09/08
Proveitos operacionais consolidados	857 275	820 329	-4,3%
EBITDA consolidado	118 471	104 737	-11,6%
Resultado operacional consolidado	76 767	66 006	-14,0%
Resultado líquido consolidado	58 153	50 613	-13,0%
VAB consolidado	544 270	522 399	-4,0%
Investimento ⁽¹⁾	23 304	24 215	3,9%
Margem EBITDA	13,8%	12,8%	
Rendibilidade do Capital Próprio (ROE)	23,5%	22,9%	
VAB / Efectivo Médio (euro)	34 032	33,470	-1,7%
Activo consolidado	1 303 990	1 131 589	-13,2%
Capital Próprio	247 464	220 788	-10,8%
Capital Social	87 325	87 325	

⁽¹⁾ Inclui investimento financeiro.

Os CTT encerraram 2009 com um resultado líquido consolidado de 50 613 mil euros, correspondente a uma margem líquida sobre os proveitos operacionais consolidados de 6,2% e uma rendibilidade do capital próprio de 22,9%. O EBITDA consolidado ascendeu a 104 737 mil euros, registando um decréscimo de 11,6% em relação ao ano anterior, correspondente a uma margem de 12,8%.

Objectivo 2010

Implementação do plano de envolvimento com as PI

Afinação do modelo de comunicação, segmentada por *stakeholders*

Operacionalização dos resultados dos estudos de satisfação de trabalhadores

Adesão a sistemas e princípios - *Global Compact*

2.1 Accionista

A criação de valor para o accionista, um dos objectivos empresariais a prosseguir pelos CTT, constitui-se como um objectivo central do modelo de gestão, proporcionando benefícios importantes para os negócios empresariais e para os diferentes *stakeholders*.

2.1.1 Estrutura accionista

Os CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) são uma sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos.

O capital social dos CTT é composto por 17 500 000 acções com o valor nominal de 4,99 euros cada, encontrando-se totalmente realizado e integralmente detido pelo Estado.

2.1.2 Remuneração aos accionistas

De acordo com os estatutos da sociedade, os lucros líquidos anuais terão a seguinte aplicação:

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

No passado, os CTT não procederam à distribuição de dividendos face aos elevados montantes de resultados transitados negativos por cobrir. A empresa procedeu à cobertura de uma parte significativa desses resultados transitados, que em 31 de Dezembro de 2005 se situavam em 94 357 mil euros, por utilização de reservas mobilizáveis para o efeito.

Em 2006 o resultado líquido apurado permitiu cobrir o remanescente desses resultados transitados negativos e, pela primeira vez na história da

empresa, proceder à distribuição de dividendos ao accionista no montante de €24 773 939, que correspondeu a um dividendo por acção de €1,4156. Em Maio de 2008 procedeu-se ao pagamento ao Estado de dividendos no montante de €58 194 664 euros relativos ao exercício de 2007, correspondente a um dividendo por acção de €3,3254. Em 29 de Maio de 2009 procedeu-se ao pagamento ao Estado de dividendos no montante de 46 522 285,60 euros relativos ao exercício de 2008, correspondente a um dividendo por acção de €2,6584. O *payout ratio* dos resultados obtidos em 2007 e 2008 foi de 80%. Em três anos consecutivos a empresa retornou ao accionista 148,3% do capital social. De acordo com a legislação em vigor os dividendos estão sujeitos a uma taxa de retenção de 20%.

2.2 Fornecedores

2.2.1 Relações negociais

Em 2009 os CTT aderiram a uma plataforma de contratação electrónica, que passou a ser utilizada a partir do mês de Outubro nos concursos abrangidos pelo Código dos Contratos Públicos. Esta plataforma, para além de eliminar a necessidade de se imprimir os cadernos de encargos e restantes peças dos concursos em papel, possibilita uma maior conveniência e transparência nos processos. Deste modo, os concorrentes podem acompanhar a evolução do processo, consultar as suas propostas e as dos concorrentes e ter acesso aos relatórios de avaliação.

2.2.2 Qualificação e selecção de fornecedores (qualidade e ambiente)

Em termos globais, em 2009 foram efectuados

984 processos de consulta e adjudicados 830 no valor de 64,3 M.€, um valor importante de encomendas transferido para a economia nacional. Dos 830 processos de compra concluídos com adjudicação existem alguns em que os critérios ambientais não têm aplicação, tais como as renegociações de contratos e os processos de baixo valor comercial e pequenas quantidades (normalmente compras pontuais para satisfazer pedidos urgentes).

Com a criação da unidade de serviços partilhados na empresa, identificaram-se uma série de iniciativas que poderiam trazer melhorias significativas à performance da área de compras. Assim, tem-se por objectivo, em 2010, implementar uma Base de Dados de Fornecedores - Qualificação de Fornecedores - que suportará informação relativa aos mesmos, nomeadamente dados de qualificação e avaliação, permitindo as melhores condições de decisão no momento de compra. No âmbito da gestão ambiental, introduziram-se critérios ambientais na avaliação das propostas, sempre que o objecto contratado o justificou. Salienta-se o projecto do novo Centro Operacional de Correio do Norte – Maia, para o qual, e por meio das peças concursais, foram considerados critérios rigorosos no que respeita a matéria de gestão ambiental e sustentabilidade, nomeadamente a introdução de um capítulo específico na peça “Projecto de Execução – Memória Descritiva”, em que é referida a implementação de medidas e soluções técnicas que contribuam para a redução de consumos e reaproveitamento de recursos disponíveis, e.g. hídricos, de iluminação e de climatização; Ver detalhe no capítulo Relação com o Ambiente, ponto 3.1.2 (a seguir).

2.3 Clientes

2.3.1 Gestão de relação com o cliente

Rede de Contacto

Os CTT são uma empresa com um forte impacto na sociedade portuguesa, resultante da sua presença em todo o território nacional chegando aos lugares mais remotos, do seu elevado peso no nível de emprego e da produção de riqueza, consagrando-se como um veículo de reforço competitivo do tecido empresarial nacional.

Constituem uma poderosa plataforma de conveniência e multiserviços, visando a satisfação das necessidades dos cidadãos e dos agentes económicos, através de uma rede comercial e logística de elevada qualidade, eficiência e proximidade do cliente. Serão um elemento essencial do desenvolvimento social e económico do país, contribuindo para a melhoria dos padrões de qualidade de vida dos clientes e dos trabalhadores, mercê de uma dinâmica, de uma cultura de serviços e de um sentido de responsabilidade social irreprensíveis.

Os CTT têm uma preocupação constante em modernizar as suas infra-estruturas por forma a proporcionar bem-estar aos seus trabalhadores e aos clientes. A modernização das estações de correio (EC) é a face mais visível deste esforço de investimento. A nível das operações e do *back office*, a empresa tem investido nomeadamente em equipamentos de tratamento de correio, na renovação e expansão da sua frota com repercussões na qualidade do serviço operado, em sistemas de informação e em inovação e desenvolvimento.



Novo edifício no norte

A instalação do novo Centro Operacional de Correio do Norte constitui uma das grandes apostas da empresa para enfrentar a liberalização total do mercado postal. O novo edifício, cuja construção arrancou em Agosto de 2009 e se prevê estar concluído no final de 2010, situa-se na zona industrial da Maia, junto a nós rodoviários especialmente desenvolvidos e permitirá uma maior flexibilidade das operações de tratamento, transporte e distribuição. Esta construção adoptará medidas de racionalidade ambiental e utilizará energias renováveis para redução da factura energética.

O modelo organizativo da rede de atendimento e distribuição tem vindo a ser estruturado de modo a melhorar o serviços aos clientes, trabalhando continuamente para o desenvolvimento de uma relação de confiança mútua e de proximidade. Diariamente a empresa disponibiliza uma força de contacto de mais de 9 000 trabalhadores o que lhe permite “tocar” toda a população do território nacional. Também através do seu site disponibiliza informação detalhada relativamente às características de todos os seus pro-

GRI:PR3

ductos e serviços e estabelece como boa prática a informação actualizada mensalmente dos seus níveis de desempenho de qualidade de serviço relativamente à sua carteira de produtos, quer na Internet, quer nas estações de correio.



Parque Temático Kidzania

Um conceito novo estabelece a ligação entre os CTT e o *target* Jovem, contribuindo para um espaço que foi criado no sentido de dar às crianças a possibilidade de participar no mundo real através do conceito “brincar aos adultos”, o que se inclui no projecto de cidadania. Para os CTT foi edificada uma Estação de Correios onde as crianças têm a oportunidade de conhecer melhor a vivência na empresa desempenhando o papel de atendedores e distribuidores.

Modelo organizativo de vendas

O Grupo CTT continua orientado para o mercado em geral e para o cliente do segmento empresarial em particular, oferecendo produtos com a marca CTT, que reflectem o conjunto cada vez mais diversificado de competências do Grupo, desde os tradicionais serviços postais, financei-

ros, *printing & finishing*, até à gestão documental. A Unidade de Grandes Clientes deu continuidade a esta política, cabendo-lhe assegurar a satisfação das necessidades dos grandes clientes e simultaneamente coordenar a actividade comercial de todo o Grupo, na lógica da oferta global de serviços e produtos, maximizando o volume de vendas.

Os Grandes Clientes estão segmentados em função do volume e do potencial de negócio que poderão propiciar ao grupo CTT:

Grupos Económicos e Estado, geridos por cinco *Key Account Managers* (KAM) que são responsáveis pelo aumento do negócio e rentabilidade de 48 Clientes, segmentados pelos seguintes sectores de actividade: Venda à Distância, Grande Distribuição, Editores, Banca e Seguros, Banca de Crédito ao Consumo, Telecomunicações, *Utilities* e Estado. Os KAM acompanham e controlam a evolução dos níveis de qualidade de serviço prestada aos clientes e o cumprimento dos procedimentos contratuais.

Grandes Clientes, geridos por Gestores de Grandes Contas e segmentados em 16 gestores/sectores de actividade em Lisboa, Porto, Coimbra e Faro, com uma carteira de cerca de 400 clientes. São 405 contas repartidas pelos sectores de actividade: Automóvel, Banca e Seguros, Comércio, Editores, Ensino, Estado, Farmacêutico, Marketing Directo, Grande Distribuição, Indústria, Organizações, Associações e Fundações, Serviços, Telecomunicações, Transportes e Venda à distância. Esta área efectua igualmente a fiscalização e o controlo das máquinas de franquiar, assim como

a gestão e dinamização do serviço da Marca de Dia Electrónica, contando este com cerca de 3 000 clientes. Gere 905 contratos que asseguraram no ano de 2009 um tráfego de 216,7 milhões de objectos e de 95 milhões de receita de Serviços Postais.

Os *Key Account Managers* e os Gestores de Grandes Contas têm como missão conhecer e perceber as necessidades e a cadeia de valor de cada um dos clientes com o objectivo de propor as soluções mais adequadas, garantir a melhor qualidade de serviço e promover a oferta global de valor e de serviços do Grupo CTT, através da construção de propostas integradas, desenhadas “à medida” de cada Cliente. A relação com o cliente é gerida de forma personalizada e permanente, visando assegurar respostas em tempo útil, de modo a garantir a sua retenção e fidelização.

Grandes Clientes: abordagem personalizada

Anualmente são realizados estudos de mercado para avaliar o grau de satisfação dos grandes clientes face aos serviços/ produtos, valor de cadeia do Grupo e relação com o respectivo gestor de cliente.

Em 2009 foram realizados 2 estudos. Num deles foi constituído um painel de 157 grandes clientes que aceitaram participar. Receberam um questionário e um envelope RSF, tendo sido obtidas 13 respostas de clientes das carteiras dos *Key Account Managers* e 100 das Grandes Contas. Globalmente o grau de satisfação tem vindo a aumentar e quase 80% destes clientes afirma que o serviço dos CTT corresponde às expectativas, tendo como principal motivo a qualidade de serviço, a simplificação dos processos e a forma como foram tratadas as reclamações.

De modo a haver maior proximidade e maior acompanhamento aos clientes ficou decidido que o número de gestores de contas especializadas e de gestores de grandes contas deverá ser aumentado.

Este ano, os membros do Conselho de Administração continuaram a sua política de envolvimento com grandes clientes regionais, tendo reunido com estes em diversos distritos do país – Viana do Castelo, Coimbra, Guarda, Vila Real, Bragança, Braga, Setúbal, Portalegre e Beja. Foram igualmente organizados *workshops* para diversos sectores de actividade da sociedade.

GRI 4-3-6

Soluções empresarias para grandes clientes

A Unidade de Soluções Empresarias dos CTT desempenha um papel significativo na área de configuração e operacionalização de soluções, tendo como principal função assegurar a identificação dos requisitos funcionais para desenvolvimento de soluções à medida que respondam às necessidades específicas dos grandes clientes empresariais, configurando a oferta e respectivo *pricing* de modo a garantir a rentabilidade das vendas realizadas.

Todo o processo de concepção, operacionalização e consequente exploração das soluções adjudicadas é acompanhado por uma equipa especializada e dedicada que garante o cumprimento de todos os requisitos técnicos e funcionais que consubstanciam a satisfação da necessidades dos clientes.

Com o objectivo de melhorar a qualidade de serviço prestado pela cadeia de valor CTT aos grandes clientes, foi produzido e divulgado às diferentes áreas de gestão operacional, um conjunto de indicadores e de marcadores de qualidade operacional que se resumem nos seguintes pontos:

- **Acompanhamento de campanhas de *Direct Mail* (DM)** – Em 2009 foram acompanhadas e reportadas às áreas operacionais cerca de 330 campanhas de DM de clientes que contabilizaram um valor de tráfego na ordem dos 32,5 milhões de objectos.
- **Disponibilização de informação sobre campanhas de correio dos principais clientes através do SINGE** – Sistema de Informação Normalizada de Grandes Expedições - com divulgação semanal dos respectivos tráfegos, baseado em informação fornecida pelos Preparadores de Correio e pelos próprios clientes;

- **Divulgação do *Forecast* de Tráfego** – Sistema de informação sobre previsão do tráfego mensal, com divulgação mensal, com base nas previsões dos clientes das carteiras dos *Key Account Managers* e dos Gestores de Grandes Contas;
- **Gestão do Sistema de Gestão de não Conformidades** reportadas pela gestão de clientes ou detectadas na cadeia de valor, através dos meios instalados para o efeito, que permite a emissão de indicadores mensais e alertas, com vista à melhoria da qualidade de serviço.

Controlo operacional das Soluções de Oferta Global – Processo de controlo e aferição de SLA (*service level agreement*) sobre a qualidade de serviço dos clientes das Soluções Globais, emitido semanalmente e que envolve diversos segmentos na cadeia de valor: Produção (*printing & finishing*), Aceitação e Expedição, Tratamento, Distribuição, *Mailmanager*.

Estas ferramentas de controlo da qualidade permitem antecipar, prevenir e implementar medidas preventivas ou correctivas no serviço prestado, com vista ao cumprimento dos níveis de serviço acordados com os clientes.

- **Distribuição Empresarial** – Esta actividade tem em vista a concepção e implementação de novas premissas permitindo, por um lado a competitividade de preços, por outro, a garantia e melhoria da qualidade no que concerne ao serviço prestado aos clientes estratégicos. Essas premissas têm em consideração o tratamento preferencial das vertentes expedidor e receptor de correio dos clientes estratégicos, solidificando o posicionamento dos CTT e antecipando no pós mercado liberalizado, estratégias de entrada de um novo operador. Originou a criação de um circuito operativo de

distribuição complementar, dedicado a clientes estratégicos, que permitisse aumentar a capacidade de controlo, acrescida garantia da qualidade de serviço e a competitividade do serviço prestado pelos CTT aos clientes estratégicos. Foram criados novos instrumentos de controlo da qualidade de serviço prestada de modo a garantir o cumprimento dos requisitos e variáveis críticas para o negócio:

- o padrão da qualidade de serviço assumido no Convénio;
- os requisitos específicos acordados com os clientes estratégicos.

Em 2009, o modelo de distribuição definido foi implementado na maioria da cidade de Lisboa. No decurso de 2010, perspectiva-se a implementação na restante área da região de Lisboa e também da região do Porto.

Oferta de produtos e serviços

Uma gama variada de produtos é oferecida em todo o território nacional em cerca de 2 900 pontos a todos os cidadãos e empresas, a preços competitivos. Destes destacam-se:

- **Produtos de correio** - correio nacional e internacional, que incluem correio normal e prioritário; *Express Mail Service* (EMS); correio registado com *track and trace* (produto que confere maior segurança, com recibo no acto de aceitação e seguro incluído no preço, para casos de perda, avaria ou espoliação total); correio verde; correio editorial nacional (serviço destinado a editores, envolvendo a aceitação, tratamento, transporte e distribuição/entrega de livros, jornais, publicações periódicas e não periódicas, beneficiando de tarifas económicas, envio de livros para particulares com tarifas económicas;

GRI 2-2

encomenda normal, prioritária e económica; cecogramas - produto específico para cegos);

- **Produtos e serviços de conveniência** – embalagens, saquetas, caixas e carteiras de selos; carregamentos de telemóveis; Siga – reencaminhamento do correio avisado a pedido do cliente; reexpedição de objectos postais; carregamento electrónico dos títulos de transporte Lisboa Viva e 7 Colinas, bilhética virtual; comercialização de kits associativos; CTTnet; cartões de boas festas e produtos UNICEF;
- **Coleccionismo** – selos, livros e carteiras anuais e temáticas, carimbos comemorativos; clube do colecionador;
- **Serviços financeiros** – vales, cobrança postal, pagamento de impostos, certificados de aforo, carteira de produtos de poupança e seguros;
- **Marketing directo** – *direct mail* nacional e internacional (meio privilegiado de comunicação e promoção de produtos e serviços, permitindo através de distribuição de mensagens, por correio, atingir directa e eficazmente o consumidor, possibilitando a mensurabilidade dos resultados; permite comunicar com segmentos alvo pré-seleccionados e possibilita a inclusão de suportes de resposta), correio não endereçado, info mail, *sampling direct* e chocotelegram (“telegrama” em chocolate);
- **Serviços digitais** – serviços de personalização online para os clientes ocasionais (meuselo e meupostal); serviços no âmbito da certificação electrónica, de que é exemplo a marca de dia electrónica (MDDE - serviço que veio acrescentar melhores condições de segurança aos envios de comunicações electrónicas); ViaCTT (caixa postal electrónica); *mailmanager* (serviço de digitalização, catalogação e tratamento

do correio dos grandes clientes); serviços de informação geográfica;

- **Telecomunicações** - venda de equipamentos e de serviços de telecomunicações móveis, sob a marca Phone-ix.



A ViaCTT é o serviço dos CTT que permite a comunicação electrónica do correio totalmente desmaterializado em toda a sua cadeia de valor. Promove a ligação electrónica entre expedidores empresariais e qualquer destinatário, seja pessoa particular, colectiva ou organismos públicos e instituições (B2C, B2B e B2E).

De adesão gratuita ao serviço, o receptor pode aceder aos seus documentos recepcionados através de um portal de internet, com toda a segurança e confidencialidade. A ViaCTT disponibiliza um conjunto de conveniências para ambos os expedidores e receptores, destacando a capacidade de se efectuar pagamentos dos documentos recebidos.

São 129 mil os utilizadores registados, que podem receber digitalmente, organizar e arquivar a correspondência de 26 entidades aderentes de forma segura e sem quaisquer custos.

Os CTT continuaram a trabalhar com empresas fornecedoras de sistemas de informação de gestão de clientes e serviços, com o intuito de facilitar a integração tecnológica de novas entidades expendedoras ao serviço ViaCTT, no sector da Administração Local e Empresas de serviços Municipais. Em 2009, aderiram à ViaCTT a FAGAR – Faro, Gestão de Águas e Resíduos, E.M. a INOVA, Empresa de Desenvolvimento Económico e Social de Cantanhede, E.M. (inclui Gestão de Águas e Resíduos), A CMAH, Município de Angra do Heroísmo e a DGCI, Direcção Geral de Contribuição e Impostos. Foram implementadas novas funcionalidades, nomeadamente:

- Um conjunto de novas capacidades especialmente dedicadas às PMEs, com o principal objectivo de possibilitar a entrega de documentos em formato electrónico (incluindo a factura electrónica), sem necessidade de aquisição de recursos e sistemas informáticos específicos;
- Componentes tecnológicas (conectores) para permitir o acesso de sistemas do utilizador receptor à sua Caixa Postal Electrónica ViaCTT no sentido de possibilitar a automatização na obtenção massiva do correio electrónico ViaCTT.

Como empresa moderna e atenta às 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 mais importantes de que se reveste a actual relação entre as empresas e os clientes. De facto, as preocupações com o ambiente constituem, de forma crescente, uma necessidade transversal a toda a sociedade. Neste sentido, os CTT procura dar as melhores respostas tendo em vista o preenchimento das necessidades e a satisfação dos clientes.

Numa época em que se equaciona o futuro sustentável do planeta, devido ao esgotamento dos recursos naturais e às mudanças climáticas, é crucial adoptar uma posição pró-ambiental, que fomente a diminuição dos impactos negativos provocados pela actividade (transporte, distribuição e *printing*).

Relativamente aos **serviços financeiros** e em face da persistência de um quadro macroeconómico global difícil, com um fraco crescimento e desemprego a não descer, a actividade em 2009 e, designadamente, o lançamento de novos produtos e serviços, continuou a pautar-se pela observância, estrita, de critérios de prudência, qualidade e focalização nas necessidades essenciais da população, merecendo destaque a diversificação de seguros de capitalização com capital e rendimento garantidos e o lançamento de cartões de saúde que propiciam o acesso à mais numerosa, abrangente e reconhecida rede privada de prestadores de cuidados de saúde.

Os CTT prosseguiram a sua estratégia de inovação de produtos e serviços visando reduzir o impacto ecológico e melhor servir os clientes, re-

novando o seu portefólio de produtos. Cumprindo com as responsabilidades assumidas face aos *stakeholders* em geral e, em particular, face aos Clientes, foram criados ou reformulados diversos produtos e serviços:

- Criação do serviço de **Troca de Documentos** e implementação da solução de Troca de Cartas de Condução para o IMTT, possibilitando a utilização da rede de Estações de Correio para entrega das cartas de condução e posterior destruição segura por parte da EAD (empresa do Grupo);
- Desenvolvimento do **Serviço de Certificação** para fins eleitorais e militares;
- **Reformulação do portefólio da gama editorial** no âmbito do acordo com a Associação Portuguesa de Imprensa (API) e com o GMCS – Gabinete para os Meios de Comunicação Social, consagrando uma maior transparência no tarifário a praticar a partir de 2010, consubstanciada na introdução de uma nova metodologia de *pricing* assente não em escalões de pesos, mas sim em tarifas lineares, o que reforça as condições especiais para a angariação de assinantes;
- Implementação de **nova tecnologia nas máquinas de franquiar**, mediante o desenvolvimento de interfaces e a adaptação de processos, tendo em vista permitir uma maior conveniência, simplicidade e controlo de custos para os clientes; permite reduzir o número de deslocações dos clientes às estações de correio, uma vez que se torna possível efectuar os carregamentos via Internet e depositar as cartas no marco de correio mais próximo;
- **Alargamento do Serviço de alerta SMS à Internet**, com a designação Aviso Electrónico; este serviço pretende complementar o correio registado do serviço nacional efectuando o envio de

uma mensagem para o telemóvel ou e-mail especificado pelo remetente, indicando quando e onde foi efectuada a entrega do objecto; veio facilitar o acesso do cliente à informação de entrega do objecto, pois pode ser feito em qualquer local onde o cliente se encontre; trata-se de um serviço facilitador e conveniente, especialmente vocacionado para satisfazer as necessidades de clientes de correio registado;

- **O serviço de Bilhética** (alargamento a mais 24 promotores) e o **serviço de carregamento de telemóveis** pelo carteiro integram-se nos serviços de proximidade junto dos clientes locais, contribuindo, também, para diminuir a pegada ecológica da comunidade;
- **Lançamento do segundo catálogo de venda à distância** dos CTT, oferecendo uma gama variada de produtos - alguns produzidos em exclusivo para os CTT – e diferentes modos de entrega de acordo com a rapidez, economia e comodidade pré-definidas pelo cliente; é um serviço de proximidade especialmente apreciado em zonas afastadas dos principais centros comerciais e por pessoas com fraca mobilidade, oferecendo acessibilidade a uma série de produtos, além de um maior envolvimento com os clientes;
- **Reformulação do Direct Mail**, assente sobretudo na criação de uma nova velocidade e na sua simplificação, quer ao nível das modalidades existentes, quer pela supressão de alguns escalões de peso, quer ainda pela redução da quantidade mínima de acesso dos clientes ao serviço;
- Lançamento do novo serviço de marketing directo, **Geocontacto**, que representa um *upgrade* à tradicional entrega de correio publicitário não endereçado, pois incorpora um estudo inicial so-

bre o território de actuação, sobre as características económicas e sócio-demográficas dos respectivos residentes e instituições aí instaladas;

- Alargamento dos canais de venda do correio verde;
- Aposta na inovação através da desmaterialização de cartões telefónicos (PT e Eurocard) no âmbito do projecto de extensão dos serviços Payshop à rede CTT, para além do lançamento do cartão *paysafecard* desmaterializado;
- **Criação do "Espaço Empresas"** no site dos CTT, onde os clientes contratuais dos CTT têm acesso aos seus dados de facturação e conta corrente;
- **Reorganização da Loja Virtual** dos CTT e da sua apresentação em termos da oferta de produtos;
- **Lançamento do site "irrequietos.com"**, que suportará todas as iniciativas de comunicação que tenham um carácter digital e viral;
- Desenvolvimento do *meupostal* de Natal 3D, acção que teve por base a utilização da realidade aumentada, uma tecnologia que os CTT foram uma das primeiras empresas em Portugal a explorar.

Também em 2009 e em consonância com a estratégia traçada no sentido da fidelização dos clientes estratégicos, os CTT deram continuidade e reforçaram as actividades conducentes à concepção e operacionalização de soluções globais e especificamente adaptadas às necessidades dos clientes, essencialmente direccionadas para a desmaterialização dos seus processos.

As soluções concebidas e implementadas permitem aos clientes racionalizar custos operacionais com base em serviços diversos, prestados pelas empresas do Grupo CTT e, adicionalmente, viabilizam práticas alinhadas com a protecção ambiental (redução de papel e combustíveis).

Destacam-se as **soluções globais transversais** em que os CTT continuaram a investir em 2009:

- **Tratamento de correio interno** – consiste no business process outsourcing das actividades vulgarmente denominadas por “expediente” sendo especialmente dirigida aos grandes receptores de correio (ex: banca, *utilities*, telecomunicações, sector público); a solução inicia-se com o levantamento exaustivo dos processos em vigor no cliente visando a sua optimização através da desmaterialização da informação física, abrindo, digitalizando, classificando e integrando em *softwares* de gestão documental a informação digital; em complemento ou alternativa foram desenvolvidas propostas de *business process insourcing* que capitalizando as capacidades de digitalização e indexação dos CTT (*mailmanager*) permitiram propor aos clientes soluções de optimização de processos e actividades com impactos directos nas suas estruturas de custo;
- **Tratamento de correio devolvido** – especialmente concebida para clientes com consideráveis volumes de correspondência devolvida (ex: *utilities*, telecomunicações, sector público), esta solução visa por um lado melhorar, o processo de *revenue assurance* do cliente final e por outro permitir a poupança de custos com a expedição de correspondência que comprovadamente não chega ao destino;
- **Tratamento de avisos de recepção** – concebida para responder às necessidades de grandes expedidores de correspondência com aviso de recepção (ex: banca e sector público) cujos processos a jusante necessitam de informação constante do aviso de recepção para lhes dar sequência; trata-se de uma solução chave na

mão que integra serviços de *printing*, digitalização, retorno de informação, cobrança e arquivo dos documentos tratados; desmaterializa totalmente a informação física, aumentando a eficiência e controlo dos processos, totalmente suportados na informação digital;

- **Solução transversal de tratamento de facturas** – desenvolvida especialmente para empresas receptoras de elevados volumes de documentos contabilísticos; esta solução visa assegurar a total desmaterialização da informação, entregando num único ponto (ViaCTT) as imagens e dados, independentemente do seu formato de origem, agilizando todo o processo de tratamento e conferência até à fase de contabilização, reduzindo custos associados aos processos de contas a pagar;
- **Solução de tratamento de questionários** – concebida para responder às necessidades de empresas e entidades cuja actividade pressupõe o tratamento e análise de grandes volumes de informação decorrente da realização de questionários aos seus Clientes ou outro público-alvo; a solução visa a oferta integrada de serviços desde o *printing & finishing* passando pela digitalização e captura de informação até à disponibilização da informação em formato digital, integrável com ferramentas de análise de dados e estatística;
- **Mailmanager** - com o intuito de garantir ao mercado a consistência da entrega de elevados padrões de qualidade de serviço, os CTT iniciaram e concluíram em 2009 a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade deste serviço. Foi lançado em 2008 e consiste na digitalização, classificação, indexação e envio em formato digital da correspondência destinada às

empresas clientes. Os clientes deste serviço têm como principais vantagens:

- o tratamento centralizado (digitalização e indexação) da correspondência e encadeamento facilitado com processos de destruição certificada e encaminhamento para reciclagem;
- a facilidade na obtenção de informação e no seu manuseamento;
- a total confidencialidade, garantindo a integridade e segurança dos documentos tratados;
- desmaterialização dos documentos físicos nos processos a jusante do expediente, possibilitando uma execução totalmente suportada no formato digital.

O serviço *mailmanager*, em plena expansão e com capacidade instalada orientada para o seu franco crescimento, duplicou o seu volume de negócios durante 2009, atingindo os seguintes dados:

- mais de 3,1 milhões de imagens digitalizadas, entregues e facturadas;
- mais de 1,6 milhões de documentos/objectos tratados, entregues e facturados.

- **ViaCTT** - os CTT continuaram apostados em fazer crescer a adesão à ViaCTT, a caixa postal electrónica que ultrapassou no final do ano de 2009, os 129 mil utilizadores registados que podem receber digitalmente, organizar e arquivar a correspondência de 26 entidades aderentes de forma segura e sem quaisquer custos. Os CTT disponibilizam desde 2006 a capacidade de cada cidadão optar receber a sua correspondência por esta via, contribuindo de forma activa para a redução do consumo de papel e do combustível gasto na sua distribuição física. A par das novas funcionalidades desenvolvidas, foi conceptualizado um novo modelo de comer-

cialização da ViaCTT. A principal alteração face ao modelo vigente assenta na desagregação do serviço prestado em camadas, distinguindo o serviço base das diferentes componentes de serviço de valor acrescentado, com o respectivo reflexo ao nível do tarifário.

- **SIG Postal** – operacionalização e fornecimento de produtos e serviços de informação geográfica a clientes internos e externos tendo como objectivos a qualidade da informação, as boas práticas funcionais e metodológicas em tecnologia SIG e a sustentabilidade da Plataforma SIGPOSTAL de suporte aos *outputs* e serviços geográficos para os clientes. Incluem-se neste âmbito serviços de georeferenciação de eventos no terreno, respectiva caracterização e soluções de elevado valor acrescentado na área do *geomarketing* e geoprocessamento avançado da informação.

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

Os principais clientes provêm de sectores e áreas tão distintos como a Banca, Telecomunicações, Saúde, Educação, Distribuição e Logística, Publicidade e Marketing e Administração Pública. Em 2009 é de salientar o contrato estabelecido com a Agência para a Modernização Administrativa - AMA – em que os CTT são fornecedores de informação de suporte à qualificação de

moradas, no âmbito do ciclo de vida do cartão do cidadão.

Para além da AMA, a informação dos CTT suporta os serviços de *front-office* e *helpDesk* do cartão de cidadão do Instituto dos Registos e Notariado - IRN e as equipas técnicas dos organismos envolvidos, designadamente o Instituto das Tecnologias de Informação na Justiça - ITIJ, a Direcção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros - DGITA, a Administração Central de Sistemas de Saúde – ACSS, o Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social e a Administração Eleitoral responsável pela gestão do Sistema de Informação e Gestão do Recenseamento Eleitoral.



O ano de 2009 foi marcado por uma evolução positiva nos seus indicadores operacionais (minutos consumidos, receita média e número de carregamentos por cliente) com acréscimos entre 29% e 48% relativamente ao ano anterior.

Reflecte a confiança crescente que os clientes têm depositado no Phone-ix como alternativa enquanto fornecedor de telecomunicações móveis, reforçada pela decisão, tomada no final de Fevereiro de 2009, de não aumentar os preços das comunicações, contrariando o aumento de 2,5% realizado pelos operadores móveis de rede. O reconhecimento do Phone-ix, por um estudo independente da Proteste, como a melhor opção para consumos inferiores a 15 euros veio confirmar a adaptabilidade da oferta para uma proporção significativa do mercado.

Introduziram-se em 2009 novos elementos:

- Lançamento, no Dia Mundial dos Correios - 9 de Outubro - da banda larga móvel Phone-ix que se caracteriza pela flexibilidade da sua oferta, adequada aos utilizadores regulares e aos que acedem esporadicamente à internet, sem carregamentos obrigatórios e com uma taxação feita com base no tempo de utilização;
- Lançamento de uma oferta para as micro-empresas, com tarifários ao segundo e seguindo a linha de simplicidade e transparência da restante oferta Phone-ix;
- Introdução de um novo terminal centrado na música, o Nokia 5130 Xpress Music com cartão de memória de 1 GB e oferta de *vouchers* de música Nokia, e de um terminal lançado em exclusivo, o Nokia 2700 também com cartão de memória de 1 GB e câmara fotográfica de 2 Megapixéis;
- Lançamento do serviço *Upgrade* que permite ao cliente Phone-ix adquirir um novo telemóvel e manter o seu actual número com transferência do saldo inicial de 10 Euros do produto adquirido.

Na avaliação e selecção dos produtos de retalho para venda nas estações de correio, os CTT observam as regras legais vigentes em matéria de saúde e segurança, como por exemplo, na aquisição de brinquedos (tipo de embalagens, indicação de idade adequada e outras informações relevantes). Também relativamente à segurança dos objectos postais que são aceites e entregues pelos operadores postais a nível mundial, incluindo os CTT, estão definidas pela UPU – União Postal Universal - regras internacionais extremamente rigorosas que regulamentam e classificam os objectos admissíveis para transporte mediante o cumprimento de condições específicas (nomeadamente o acondicionamento), como é o caso das matérias radioactivas, de algumas substâncias infecciosas, animais vivos, entre outras. Da mesma forma, a UPU identifica quais os objectos proibidos para transporte, e.g. narcóticos, substâncias psicótropas, explosivas ou perigosas, sendo igualmente proibido o envio de objectos de natureza pedófila ou pornográfica, utilizando crianças.

GRUPA

Numa atitude que visa incrementar a segurança e participar na luta contra o terrorismo internacional, os CTT cumprem as especificações de segurança nos aeroportos nacionais definidas

pelo Instituto Nacional da Aviação Civil (INAC). Rastreiam 100% da carga e do correio, encomendas postais e o correio expedido por via aérea para detecção de explosivos, armamento, droga e artigos proibidos (sprays, diluentes, tintas, e outros considerados perigosos para a segurança da aviação). Parte do correio que entra em Portugal, por via aérea ou de superfície, é igualmente rastreado, sobretudo se existirem suspeitas/alertas, ou por indicação das autoridades competentes.

Utilizam-se para o efeito sistemas de raio X que são operados por profissionais de segurança privados, previamente formados e certificados para essas operações pelo INAC.

Objectivo 2010

Campanha de reposicionamento institucional
Desenvolvimento de linha de eco-produtos
Rotulagem ambiental
Desenvolvimento de modelo de qualificação de mailers

Comunicação com o cliente

São diversos os canais de entrada para os pedidos de informação e reclamações, continuando a verificar-se a tendência de substituição dos tradicionais suportes (reclamações endereçadas aos serviços de apoio a clientes, via correio ou fax) pela utilização de canais mais facilitadores, tais como o *Call Center*, o correio electrónico e o Nave - reclamação presencial nas estações de correio. Foram cerca de 46% os pedidos de Informação e reclamações que utilizaram estes canais.

Os clientes podem ainda recorrer a uma instância complementar de mediação, o Provedor do Cliente dos CTT. O recurso ao Livro de Reclamações registou um crescimento de 16% face ao ano anterior. Este facto é explicado pela maior consciência dos clientes, em termos de direitos do consumidor.

Relativamente aos clientes contratuais, a gestão integrada da relação com o cliente é efectuada em áreas especializadas, de modo a garantir um relacionamento diferenciado e personalizado. Verifica-se uma exigência crescente por parte dos clientes, quer relativamente à qualidade dos serviços prestados, quer ao nível de informação prestada posteriormente, em termos de sistemas de informação e de acompanhamento dos objectos e resposta aos pedidos de informação, num curto espaço de tempo.

Customer Service

Os clientes têm novas necessidades e a empresa procura acompanhar este processo. O aumento dos serviços de conveniência desencadeia o desenvolvimento dos serviços dos *Contact Centers* e das áreas de serviço ao cliente.

GRI 4.16

Quanto aos canais de contacto, 2009 foi marcado por uma diminuição da procura do canal telefónico (-14%) e por um acréscimo do canal e-mail (37%). Foram atendidas cerca de 733 300 chamadas/processos e respondidos cerca de 92 350 e-mails/processos.

O Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, aprovou o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes através de centros telefónicos com o objectivo de assegurar a eficiência na prestação do serviço de *call center* e a salvaguarda do direito à informação por parte do consumidor.

Este novo regime jurídico exigiu a realização de alguns investimentos por parte dos CTT e do *Outsourcer*, tendo em vista a adaptação aos novos processos, incluindo o desenvolvimento, adaptação, operação, manutenção e controlo dos sistemas e infra-estruturas tecnológicas, a gravação das chamadas e o redimensionamento e formação dos recursos humanos.

Paralelamente, o ano foi pautado por um conjunto de acções no âmbito do serviço ao cliente, nomeadamente:

- Criação de um Plano de Melhoria da Loja Virtual dos CTT e aperfeiçoamento do Sistema de Incentivos à Venda de produtos através do *Contact Center*;
- Criação e implementação de um novo Sistema de Avaliação de Qualidade em parceria com o *Outsourcer*, com melhorias ao nível da informação disponível nos *scripts* CTT, agilização de processos, envolvimento dos comunicadores, que consideramos serem uma mais-valia para o aumento da qualidade do atendimento pres-

tado aos clientes;

- Criação e implementação de um novo Sistema de Formação em parceria com o *Outsourcer*, no que respeita a conteúdos e metodologias de trabalho, complementadas com um sistema de medição de eficácia (contínuo).

Prémio para o Call Center

Salienta-se que, pelo quarto ano consecutivo, os CTT foram finalistas do Troféu *Call Center*, sendo considerados um dos melhores *players* do mercado na categoria 'Qualidade de Serviço e Melhor Profissional de *Call Center*' – Empresas com Gestão Própria, pela Revista *Call Center Magazine* e IFE (*International Faculty for Executives*).

2.3.2 Satisfação do cliente

Num ano caracterizado pela forte redução de actividade postal e por algumas iniciativas de racionalização e flexibilização com potencial de impacto sobre a qualidade, foi possível concluir 2009 com o Indicador Global de Qualidade de Serviço situado acima dos 240 pontos (objectivo: 100 pontos), um valor muito superior ao obtido nos dois anos transactos, ambos perto de 184 pontos. Os desempenhos obtidos pelas dez variáveis convencionadas estão todos acima dos valores mínimos e apenas as entregas de correio azul até 10 dias e de correio normal até 15 dias não atingem os respectivos valores objectivo. Citando apenas os produtos mais relevantes, o prazo de entrega de correio normal, com um objectivo de 96,3% de entregas até 3 dias, realizou 97,6%, enquanto o correio azul (continente), face

GRI PR5

a um padrão de entrega de 94,5% dos envios no dia seguinte, fez 95,2%. Também o correio internacional, acima dos 94% de entregas até 3 dias, excedeu largamente os objectivos definidos pela Directiva Comunitária para o sector postal. Os bons desempenhos operacionais têm-se traduzido em percepções positivas da qualidade do serviço por parte dos clientes. Mais de três quartos dos clientes inquiridos nas estações de correio afirmam que a qualidade postal é boa ou muito boa e quase a mesma percentagem opina o mesmo sobre a distribuição. Mesmo a percepção sobre os prazos de entrega das correspondências, tradicionalmente o atributo menos conseguido, está 5% melhor que no ano anterior. Apreciação menos favorável resulta do estudo ECSI-Portugal 2008: apesar de permanecer benchmark em matéria de contributo para a Sociedade e de até melhorar o Índice de Lealdade, os CTT viram o seu Índice de Satisfação descer 3,5% no período.

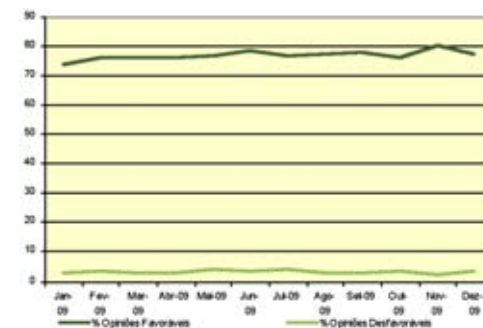


Figura 7. Opinião do atendimento

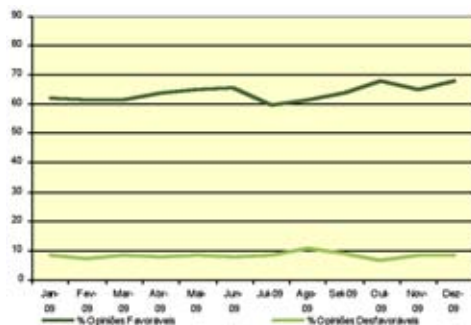


Figura 8. Opinião da distribuição

Os CTT mantiveram em 2009 o reconhecimento da sua rede de Estações de Correio pelo nível *Committed to Excellence*, no âmbito do Modelo Europeu de Excelência da EFQM (*European Foundation for Quality Management*), promovido pela APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade. Recorde-se que os CTT foram o primeiro operador postal europeu a alcançar este reconhecimento. A certificação de serviços é a metodologia de escolha da empresa em matéria de sistemas de gestão certificados para as áreas do atendimento e distribuição. Associa a vantagem de se apoiar numa estrutura de suporte relativamente leve, à da focalização directa nos atributos do serviço e nas necessidades do cliente, que definem as especificações técnicas do serviço. É, nessa perspectiva, uma ferramenta de eleição na gestão da relação com o cliente e como tal, tem sido privilegiada pelos CTT.

A aposta dos CTT na certificação de serviços foi grandemente intensificada em 2009, atingindo-se no final do ano, no conjunto das estações de correio e dos centros de distribuição postal, um universo de 545 unidades operacionais certifi-

cadas. Este número é sensivelmente o dobro do verificado em 2008 e corresponde, “grosso modo”, a uns 90% da actividade da Distribuição e a cerca de metade da do Atendimento. A experiência tem provado que a certificação de serviços estimula a consistência e qualidade dos serviços prestados, uniformiza e otimiza processos, valoriza os trabalhadores e sua participação e melhora a satisfação dos clientes, reforçando a imagem dos CTT.

No que diz respeito aos normativos ISO, a CTT Expresso tornou-se em 2009 a primeira empresa do Grupo a obter a certificação pelo triplo referencial das normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e OHSAS 18001. A implementação de sistemas integrados de gestão, neste caso de Qualidade e Ambiente, estendeu-se também aos maiores centros operacionais de correio (Lisboa e Porto), onde é processado cerca de 90% do tráfego postal; foi certificado o serviço *Mailmanager*, renovada com êxito a certificação de todos os restantes sistemas existentes e prosseguiu a preparação de outras unidades operacionais e empresas do grupo para a futura expansão dos referenciais normativos.

O impactos das certificações

O sistema integrado de certificações - “Qualidade”, “Ambiente” e “Segurança Higiene e Saúde no Trabalho” - é cada vez mais uma exigência dos clientes e da sociedade em geral, sendo comum às empresas da concorrência. Os clientes valorizam as “garantias” dadas por entidades autónomas e exigentes. Como vantagem imediata, temos o contributo para a melhoria dos processos, o controlo dos impactos ambientais e o acompanhamento da Segurança e Saúde de todos os Trabalhadores.

Todas as certificações visam trabalharmos com mais e melhor qualidade, bom ambiente e trabalhadores motivados.

O resultado final é uma empresa mais organizada, mais transparente e com menores custos (diminuição das não conformidades, indemnizações, acidentes, entre outros). No final do processo será o cliente que ganha, pois as poupanças podem ser reflectidas no preço.

António Campos - Director de Qualidade e Segurança da CTT Expresso -- pronuncia-se sobre as mais-valias da tripla certificação.

A certificação ambiental do COCS permitiu, acima de tudo, um despertar de consciências de todos os trabalhadores para a necessidade de contribuir para um ambiente melhor. Para além dos mais de 700 trabalhadores CTT, foi também feito um grande esforço no sentido de chamar para a “nossa causa” todos os prestadores de serviço, uns e outros abrangidos por acções de sensibilização/formação.

Foi ainda efectuada uma identificação de todos os aspectos ambientais com uma consequente análise de riscos, que nos permitiu dar uma atenção especial a todos aqueles que causam um maior impacte ambiental, com o intuito de os minimizar. Nunca descuidando aqueles cuja avaliação lhes atribui uma classificação menos grave, de forma a evitar que estes no futuro possam causar maiores danos ao ambiente.

Com o SGA a funcionar há menos de um ano, o balanço é extremamente positivo, com reduções significativas de consumos energéticos (e.g. 28% no gás natural) e aumento da valorização de resíduos, superior a 20%.

Francisco Frazão - Gestor do Sistema Gestão Integrado no COCS - pronuncia-se sobre o 1º ano de experiência do Sistema de Gestão Ambiental.

O nível de qualidade oferecida aos clientes e consequentes níveis de satisfação são também alvo de monitorias contínuas, sendo os resultados atingidos em 2009 muito satisfatórios. Na avaliação de satisfação final do cliente, obtida através de inquérito de satisfação realizado aos clientes no termo da chamada, verificou-se que cerca de 30% se encontram muito satisfeitos com o atendimento telefónico prestado (8,5), bem como com o serviço CTT que utilizaram (7,9)^a. Regularmente são realizados estudos *mystery-shopping* nas Lojas, de modo avaliar a performance do atendimento e vendas e a adequação da oferta dos CTT às necessidades do mercado.

O resultado do estudo Cliente Mistério 2009 atribuiu uma avaliação global de 75,6% à Rede de Atendimento dos CTT, o que traduz uma melhoria da qualidade de serviço ao longo dos três últimos anos (de 71,7% para 75,6%). Foram efectuadas visitas trimestrais a um universo de 275 Estações de Correios e Lojas de Parceria, com o objectivo de avaliar o Ambiente e Imagem, o Atendimento e as Vendas, procurando detectar áreas de disfunção e actuar preventiva ou correctivamente. Todas as variáveis apresentam uma evolução positiva, 81 Lojas acima dos 80% e apenas 1 abaixo dos 50%. Para 2010 a meta definida é conseguir, com o empenho e envolvimento de todos os profissionais, uma avaliação global acima dos 77%.

Objectivo 2010

- Alargamento da certificação a mais estações de correio
- Alargamento a cerca de uma centena de novos CDPs
- Início da certificação ambiental do COCC
- Início da certificação ambiental da Mailtec
- Redução dos prazos de resposta a reclamações

Marca CTT

Prosseguiu, em 2009, a acção “Um novo mundo na sua Estação de Correios” em Ponta Delgada, Coimbra, Braga e Setúbal. O objectivo é estabelecer, entre os clientes e a marca CTT, um clima de proximidade, interactividade e envolvimento emocional.

Neste âmbito, procura-se comunicar o novo conceito de estação de correio, de atendimento e de exposição de produtos, quer sejam de livre serviço, quer estejam integrados no portefólio CTT, transmitindo uma imagem inovadora, flexível e moderna que oferece produtos e serviços que vão ao encontro das necessidades daquela parte interessada.

Estudos de Mercado

Tendo como meta a identificação e resposta às necessidades de mercado foram prosseguidos diversos estudos: avaliação da satisfação e expectativas dos utilizadores Via CTT; buscas sobre a marca Geocontacto e Geotarget; avaliação do portefólio *marketing* Directo agências; análise de oportunidades MDDE – Marca de Dia Electrónica; avaliação de satisfação face à loja virtual; estudo do portefólio em cenário de liberalização; avaliação da marca CTT; análise do conteúdo *Instore TV*. Na sequência das questões identificadas no estudo da Marca foram tomadas medidas orientadas para os:

- clientes particulares: generalização dos gestores de filas de espera, certificação dos centros de distribuição postal, implementação da nova imagem, formação/certificação das estações de correio.
- clientes empresariais: reformulação de tarifários para um sistema de pesos e formatos (por

exemplo o novo tarifário grama a grama do Correio Editorial), adopção de máquinas de franquiar digitais permitindo a deposição directa nos marcos de correio, evitando a deslocação às estações de correio.

No estudo da Marca foi introduzido um novo item de avaliação – o da consistência da marca relacionado com a sua inserção na sociedade: os clientes foram solicitados a emitir opinião sobre os tipos de relações que estabelecem entre a marca CTT, face à protecção ambiental e à execução de acções de responsabilidade social. Os resultados obtidos permitem concluir que:

- é necessário associar mais a marca à protecção ambiental e a acções de responsabilidade social (40% dos clientes empresariais não associaram os CTT à realização de acções de responsabilidade social);
- a marca é associada à adopção de boas práticas de gestão e postura ética na relação com os clientes.

Reclamações

As reclamações constituem uma oportunidade de melhoria contínua e por isso têm merecido da empresa um enfoque especial para detecção e correcção de anomalias, que ocorrem em pontos do ciclo operativo dos produtos ou serviços, que integram o portefólio da empresa, contribuindo assim para aumentar a satisfação dos clientes.

^a Escala de Satisfação: Nada Satisfeito (1 >= 2); Pouco Satisfeito (2 >= 4); Satisfeito (4 >= 6); Bastante Satisfeito (6 >= 8); Muito Satisfeito (8 >= 9)

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

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

Número	2008	2009	% 09/08
Reclamação e pedidos de informação entrados	67 966	68 312	0,5%
Reclamações e pedidos de informação resolvidos	69 079	69 570	0,7%
Indemnizações (número de Objectos)	8 644	9 492	10%
Indemnizações (euros)	336 235	329 292	-2%

O volume de reclamações e pedidos de informação recebidos, aumentou ligeiramente (0,5%) em relação ao ano anterior. A quantidade de objectos postais indemnizados registou um acréscimo de 10% tendo o montante total pago diminuído 2 % em relação a 2008.

Os motivos das reclamações centraram-se especialmente na localização de objectos postais e na ocorrência de deficiências pontuais detectadas na distribuição e.g. extravios e atraso na entrega. Não foram recebidas reclamações que se possam associar a violação da privacidade dos clientes, nomeadamente a violação de correspondências. No serviço nacional, o tempo médio de resposta acumulado para todos os processos respondidos, oscilou entre 10 e 7 dias. No serviço internacional, o valor acumulado oscilou entre 37 e 34 dias. Estes valores representam uma variação média de menos 49,9% no serviço nacional e menos 23,3% no serviço internacional. De referir que neste último caso, os prazos dependem da celeridade de resposta dos operadores homólogos internacionais.

No tocante aos produtos e serviços financeiros,

o respectivo tempo médio de resposta foi de 3,4 dias, a que corresponde um decréscimo de 43%, quando comparado com o ano anterior.

O aumento de eficácia na resposta está directamente relacionado com o redesenho dos processos e procedimentos que tem vindo a ser sistematicamente introduzido, conseguindo-se ganhos de produtividade, sem aumento de recursos.

A aplicação informática SIAC (Sistema Integrado de Apoio ao Cliente) implementada em Janeiro de 2008, continua a representar uma mais-valia no que se refere à optimização de procedimentos. Através da interligação com outras aplicações da Empresa (SAP, *Track&Trace*, contas Internacionais e outros repositórios de informação), é possível obter maior rapidez e um controlo mais eficaz do tratamento dos processos de reclamação e pedidos de informação, abrangendo as fases de aceitação, averiguação e processamento das indemnizações. Para além da ligação inicial aos centros de distribuição postal e na fase seguinte às estações de correios, é agora também possível a interligação com outras áreas da empresa – Monitorização do tráfego internacional e Refugos Postais, bem como

com empresas participadas – CTT - Expresso, o que permite uma melhoria significativa no tocante à fase de averiguação de objectos do âmbito nacional e internacional, contribuindo para uma acentuada redução do tempo médio de resposta.

2.4 Entidades reguladoras e fiscalizadoras

Conforme quadro legal em vigor, enquanto autoridade reguladora das comunicações, compete ao ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP – ANACOM) a regulação e supervisão do sector postal, velando pela aplicação e fiscalização do cumprimento, por parte dos operadores de serviços postais, das leis e regulamentos do sector e das disposições dos respectivos títulos de exercício da actividade ou contrato de concessão. A nível da concessão do Serviço Postal Universal, cometida aos CTT - Correios de Portugal, SA através de contrato celebrado com o Estado, compete ao ICP - ANACOM assegurar o cumprimento das obrigações correspondentes aos serviços concessionados.

Os CTT mantêm com o ICP - ANACOM uma atitude construtiva e de cooperação, disponibilizando, de forma atempada e transparente, a informação e esclarecimentos por esta entidade considerados necessários ao acompanhamento das actividades desenvolvidas no âmbito da concessão. No âmbito do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, o regulador efectua a monitorização regular aos CTT através de dois tipos de auditorias:

- Auditoria aos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações dos CTT, para verificação da fiabilidade de resultados e adequação das metodologias de apuramento dos níveis de qualidade de serviço. A publicação

dos resultados das auditorias referentes aos anos de 2006 e 2007 indicam a conformidade dos indicadores de qualidade de serviço apurados pelos CTT, tendo sido desenvolvidos trabalhos a nível das acções de controlo sobre os níveis de qualidade oferecidos pelos CTT no ano de 2008.

- Auditoria ao sistema de contabilidade analítica dos CTT, para verificação da conformidade do sistema e dos resultados obtidos, bem como com as normas e boas práticas nacionais e internacionais. Neste âmbito decorreram os trabalhos referentes à auditoria aos resultados do exercício de 2007, tendo ainda, a nível da auditoria aos resultados do sistema de contabilidade analítica referentes aos exercícios de 2005 e 2006, sido emitida a respectiva declaração de que os resultados foram produzidos de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

A fiscalização da actividade empresarial dos CTT é exercida por um Conselho Fiscal, composto por três membros, e um Revisor Oficial de Contas, nos termos dos estatutos da sociedade e do código das sociedades comerciais.

O accionista único (Estado) faz recomendações à empresa através da assembleia geral, de deliberações sociais unânimes por escrito, por via legislativa, por instruções vinculantes e pela celebração de outros instrumentos jurídicos que determinem a acção da empresa, no geral, ou em particular. A empresa tem uma relação com o Accionista de cumprimento dos requisitos previamente estipulados relativamente à sua gestão corrente. Para além disso, também integra as orientações quanto à política económica do Estado, ou seja, define a sua gestão de forma a res-

GRI PR8

GRI 4.4

ponder à necessidade do cumprimento das metas macroeconómicas desenhadas pelo Governo, enquanto empresa do universo do serviço público.

2.5 Sociedade (Responsabilidade social)

Reconhecidos como marca de confiança dos portugueses, os CTT têm na qualidade, no serviço, na eficiência e na proximidade os seus valores fundamentais.

Pela sua antiguidade, liderança, natureza, presença e visibilidade em todo o território nacional, a marca CTT é conhecida por todos e esse posicionamento e reconhecimento obriga a que em termos institucionais a sua participação e presença esteja permanentemente alinhada com estes princípios e valores a eles inerentes, tendo em vista o reforço da reputação corporativa da marca.

Acessibilidade

Os CTT são uma empresa que presta um serviço eminentemente social e possuem a maior rede de contacto nacional, actuam como elemento estruturante e determinante para a coesão social e territorial nacional.

Todos os residentes no território são seus potenciais clientes, enquanto agentes activos ou passivos (remetentes ou destinatários de correspondências). Com 190 000 clientes/dia nas estações de correio e uma média diária de 1 objecto postal em cada agregado doméstico, a acessibilidade é uma das suas marcas distintivas.

No final de 2009, a rede de atendimento dos CTT era composta por 2 890 estabelecimentos postais (mais 17 que no final de 2008), englobando 900 estações de correio (incluindo 12 estações móveis) e 1 990 postos de correio, cujo funcionamento é da responsabilidade de terceiros, me-

diante a celebração de contrato com os CTT para a prestação de serviços postais. Existem também 3 324 postos onde se podem adquirir selos. Ainda a nível de pontos de acesso, no final de 2008 estavam disponíveis 16 655 marcos e caixas de correio em que os clientes podem depositar os envios postais na rede CTT.

O dimensionamento da rede postal é determinado por dois factores críticos: a capacidade de gerar negócio e as obrigações de prestação de um serviço público de carácter universal. Este serviço universal significa que os CTT são um operador que se compromete a prestar serviço em todo o território, de forma permanente, de norte a sul, nas regiões autónomas, nos lugares mais recônditos, sem excepções e ao mesmo preço.

Esta realidade gera conflito entre a manutenção da sustentabilidade económica da empresa e a sua acção de responsabilidade social para com a comunidade envolvente, com os inerentes custos. Para garantir a conciliação dos dois conceitos será inevitável, em certos casos, proceder a ajustamentos da oferta, mesmo que limitados, tendo em mente que é possível alterar a forma sem prejudicar o conteúdo e atributos do serviço. Estes acertos são também determinados pelas alterações dos padrões demográficos de ocupação do território e dos níveis de actividade económica. As reformulações da rede de atendimento poderão envolver: alteração do horário de funcionamento da estação de correio; agenciamento do serviço de estações de actividade reduzida, mediante substituição por posto de correio; abertura de novas estações ou postos de correio. Estas alterações são sempre precedidas de avaliação da envolvente e das condições locais, tendo em conta a acessibilidade aos serviços

postais e a qualidade da prestação do serviço postal universal, às populações.

No caso da alteração do horário de funcionamento das estações de correio envolver uma redução de horário ou na situação de agenciamento de uma estação de correio com a sua substituição por um posto de correio, a medida é previamente comunicada à autarquia local, normalmente à Junta de Freguesia, a fim de emitir o seu parecer, que é tido em devida conta.

Deste modo, as deliberações tomadas neste âmbito pelos CTT, na sequência de propostas apresentadas pelos responsáveis locais da empresa, são devidamente fundamentadas, nomeadamente em termos das necessidades do serviço, dos níveis de procura e da satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas.

À semelhança da rede de atendimento, a distribuição domiciliária é efectuada através de mais de 6 780 percursos de carteiros distribuidores que servem mais de 5,3 milhões de domicílios em todo o território nacional. Dois terços destes percursos são realizados com viaturas ou moto-

ciclos, sendo os percursos apeados ou em bicicleta mais concentrados nas zonas urbanas.

O dimensionamento da cobertura geográfica ao nível da distribuição domiciliária, assenta em estudos periódicos de organização dos sistemas locais de distribuição e recolha que analisam um conjunto de variáveis, nomeadamente: a dimensão do percurso; o número de correspondências, sua volumetria e tipologia; os pontos de distribuição e pontos de entrega; o grau de concentração dos domicílios; os meios de transporte e as vias de comunicação existentes; e a segmentação de clientes, na vertente empresarial e individual.

É preocupação da empresa garantir os padrões e os níveis de serviço acordados com os clientes, de uma forma sustentada e regular de acordo com a natureza social inerente ao papel dos CTT. Em termos europeus e com base nos dados disponíveis, os CTT continuam a revelar um bom nível de penetração dos serviços postais apresentando uma cobertura postal com uma densidade superior à média comunitária.

Tabela 7. Densidade e cobertura postal

	Habitantes por estabelecimento postal			Km ² por estabelecimento postal		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Média UE	4 551	4 673	n.d.	40	41	n.d.
Portugal	3 737	3 715	3 693	32	32	32

Fonte: UPU

Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos.

GRI 127

GRI 104



Figura 9. Rede de Estações de Correio



Figura 10. Rede de Centros de Distribuição Postal

No domínio da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física, a empresa continua a fazer obras de modernização, tendo construído mais 48 rampas de acesso em estações de correio, no valor de 102 mil euros.

GRI EC8

Comunidades

O impacto do investimento em infra-estruturas vai para além do âmbito das próprias operações do negócio da empresa e atinge uma escala maior. Em 9 de Outubro de 2008, no Dia Mundial dos Correios, os CTT lançaram um projecto integrado de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social, disponibilizando a sua rede a título gratuito e voluntariamente para envio de bens para as populações mais desfavorecidas ou de donativos pecuniários para as instituições sociais aderentes. Os CTT fazem a ponte entre os portugueses solidários e as instituições que todos os dias, no terreno, ajudam quem mais precisa, tornando real uma rede de aproximação dos cidadãos. O projecto que teve início em Outubro de 2008 e teria o seu termo em Agosto de 2009 foi prolongado por todo o ano de 2010 – Ano Europeu da Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social. Em 26 de Junho de 2009, os CTT lançaram a se-

gunda fase do projecto, centrada na recolha urgente de bens alimentares para 13 das instituições de solidariedade social aderentes. A novidade desta iniciativa consistiu na parceria entre os CTT e a CCP - Confederação do Comércio e Serviços de Portugal - permitindo envolver, pela primeira vez, o pequeno comércio de proximidade numa campanha nacional de recolha de alimentos.

No âmbito do espírito de apoio à comunidade, os CTT lançaram mais uma iniciativa que visou as crianças desfavorecidas – o Pai Natal Solidário. Além dos CTT terem respondido às cartas do Pai Natal, como o fazem habitualmente, foram mais longe em 2009. Foram contactadas 17 instituições de solidariedade social, que acompanham crianças em risco de emergência social e sugerido que as crianças ao seu cuidado, até 10 anos, escrevessem cartas ao Pai Natal. As cartas foram disponibilizadas nas estações de correio, durante o mês de Dezembro, para que qualquer pessoa interessada pudesse escolher uma carta e apadrinhar o desejo da criança. Os CTT ofereceram as embalagens e o envio dos presentes, antes da noite de 24 de Dezembro. Este projecto veio reforçar outras iniciativas desencadeadas pela empresa junto de diversos grupos, nomeadamente as crianças (no âmbito do Plano Nacional de Leitura) e os adultos em situação de risco ou carenciados (através do programa Somar para Dividir - recolha de roupa, livros e brinquedos - do patrocínio de entidades e de projectos que visam combater situações de exclusão social significativas).



Mais de 25 mil famílias em 2009

Em Outubro de 2008, os CTT, numa atitude de forte empenhamento numa política coerente de responsabilidade social puseram em marcha o Projecto de Luta Contra a Pobreza e a Exclusão Social que ao longo de todo o ano de 2009 esteve no terreno e desenvolveu iniciativas, mobilizou pessoas, vontades e recursos, em todo o País, dentro e fora do Grupo CTT, estabelecendo a ligação entre os portugueses solidários que querem ajudar e as Instituições de Solidariedade, que no terreno apoiam quem mais precisa. As embalagens para envio dos donativos, assim como o seu transporte e entrega são inteiramente gratuitos para qualquer cidadão que esteja disponível para fazer um donativo.

Participe! A campanha de recolha de donativos vai continuar até final de 2010.



Projecto de luta contra a pobreza e a exclusão social

Foi possível apoiar milhares de portugueses carenciados através das 50 Instituições de Solidariedade com quem os CTT celebraram protocolos de colaboração e a quem distribuíram mais de 200 toneladas de bens alimentares, roupas, agasalhos, artigos de higiene, livros e brinquedos recolhidos por todo o país, em campanhas nacionais, regionais e locais, realizadas com entusiasmo e dedicação, em muitas horas de trabalho voluntário.

No apoio aos desempregados de longa duração organizaram-se de Bragança a Faro, em parceria com os Centros de Emprego e a Fundação INATEL, 26 acções de formação em microinformática, totalizando 840 horas de formação certificada, frequentadas por 150 desempregados.

GRLECOB

Tabela 8. Donativos recebidos e distribuídos

Acções de recolha e formação	Beneficiários
Campanha nacional de recolha de donativos em espécie	26 026 donativos - 35 Instituições
Campanha nacional de recolha de bens alimentares	6 458 donativos - 13 Instituições
12 Campanhas locais de donativos em espécie	1 500 donativos - 18 Instituições
5 acções locais externas de recolha de donativos em espécie	1 010 donativos - 31 Instituições
Recolha interna de donativos em espécie	2 265 donativos - 25 Instituições
2 Campanhas de recolha de donativos monetários	Payshop e NIB Solidário: 32,3 m. € - 24 Instituições
26 Acções de formação em micro informática p/ desempregados	150 formandos certificados - 840 horas

Através da rede Payshop e do NIB Solidário foram recolhidos de clientes externos e dos trabalhadores do grupo CTT, donativos monetários totalizando 32,3 mil euros que foram distribuídos por 24 Instituições.

O Projecto visto pelos beneficiários

Consideramos que a integração em novos projectos ajuda a colmatar a pobreza do nosso país. Por tal motivo aderimos ao Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social dos CTT, que consiste em ajudar famílias/instituições através de donativos que podem ser depositados em caixas específicas, disponibilizadas, gratuitamente, em qualquer estação dos CTT. De reforçar que desde então a nossa instituição tem dado resposta a muitas das necessidades das nossas famílias. Isto porque semanalmente/diariamente chegam à nossa instituição caixas, com donativos diversos (alimentos, roupas, calçado).

Considera-se que este projecto tem um balanço positivo no que respeita à sensibilização e adesão da sociedade, face às necessidades inerentes à mesma.

Gaspar Pessoa – Fundador e Presidente da Liga Nacional Contra a Fome (18 de Fevereiro, 2010)

A Ajuda de Berço tem como objectivo o acolhimento de bebés dos 0 aos 3 anos de idade em situação de risco ou abandono, com a pequena ajuda que o Estado nos dá (30% do que necessitamos para as 2 casas funcionarem), torna-se um desafio a cada dia fazer face às necessidades das nossas duas casas.

Por isso é de extrema importância as generosas ajudas exteriores, como é o caso da parceria com os CTT no Projecto da Luta contra a Pobreza e Exclusão Social, que foi e continuará a ser um suporte muito importante na chegada de bens de grande necessidade às nossas duas casas.

Com a actual crise as ajudas obviamente diminuíram o que dificulta ainda mais a nossa situa-

GRLECOB

ção, daí a importância da fidelidade do Vosso apoio às nossas crianças.

Cláudia Pereira – Ajuda de Berço (18 de Fevereiro, 2010)

A solidariedade constrói-se também dos pequenos gestos que dão corpo a grandes iniciativas solidárias. O Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social, patrocinado pelos CTT, é um bom exemplo disto mesmo já que constrói pontes entre o cidadão comum, que muitas vezes não encontra caminhos fáceis para exercer a sua solidariedade e as organizações que intervêm no apoio aos grupos mais carenciados e/ou vulneráveis da nossa sociedade.

Não pode por isso a Fenacerci deixar de saudar este bom exemplo de exercício da responsabilidade social, por parte de uma empresa que é, por missão, uma construtora de oportunidades de comunicação entre as pessoas. De facto, ao permitir a concretização de pequenos gestos solidários, os CTT emprestam o seu nome a uma grande iniciativa de solidariedade. Bem hajam por isso!

FENACERCI – (19 de Fevereiro, 2010)





Voluntariado

Em 2009, os CTT continuaram a desenvolver o seu programa de actividades de voluntariado, seleccionando as iniciativas de modo a que estas se enquadrassem no âmbito do Projecto de Luta Contra a Pobreza. Foram consolidadas as regras de voluntariado que permitem aos voluntários inscritos a participação em iniciativas constantes do plano de voluntariado, com cedência de tempo por parte da empresa até 16 horas por trabalhador.



Testemunhos dos nossos voluntários

Um pequeno gesto pode significar, muitas vezes, um ponto de viragem e de esperança na vida de quem já a perdeu. Faz-nos ver o mundo para além do meramente material...

A satisfação sentida em alguns momentos, não é possível descrevê-la. Deixo aqui um pequeno episódio, de quando servi de guia a cegos para atravessar a ponte. Deslocámo-nos de autocarro para a partida e ao chegar à outra margem do Tejo avisto bastantes flamingos juntos. Expressei em voz alta a minha admiração pela beleza da paisagem e pelo matizado das suas cores. Acabo de pronunciar esta minha admiração e pergunta-me uma das pessoas cegas que acompanhávamos: o que é um flamingo? Embora um pouco atrapalhado, tentei descrever a fisionomia das diversas partes da ave, na esperança de a fazer entender aquilo que eu estava a ver. Quando acabo a descrição, a senhora diz: foi a melhor descrição que já ouvi! O voluntariado na empresa é muito mais que um investimento, as acções facilitam momentos de convívio e criam laços entre os participantes, numa dimensão diferente daqueles que se criam no posto de trabalho.

Luís Moreira Correia – Serviços de Suporte às Áreas de Negócio

É verdadeiramente satisfatório trabalhar numa empresa que tem como uma das suas preocupações, a dinamização de acções que permitem envolver a equipa de voluntários. É gratificante ter a hipótese de ajudar quem mais necessita dentro das minhas horas de trabalho.

Margarida Quentel – Grandes Clientes

Os voluntários CTT participaram em sete acções de voluntariado organizadas pela empresa, excepto uma que se realizou a convite de um parceiro, perfazendo 2 564 horas.

- 39 crianças institucionalizadas foram convidadas a participar na 19ª meia maratona de Lisboa e Portugal – acção designada “Ponte 25 de Abril – Vamos andar na Ponte”;
- 25 pessoas idosas e carenciadas da freguesia dos Mártires (Lisboa) foram convidadas e acompanhadas ao Teatro da Trindade para ver a peça “Os Maias”;
- 44 crianças institucionalizadas e 19 idosos foram convidadas para os Circos de Natal dos CTT de Lisboa e do Porto;
- A campanha anual “Somar Para Dividir”, que angariou este ano não só roupa, mas também livros e brinquedos junto de todos os trabalhadores, recolheu um total de 10 toneladas de contributos que seleccionou, agrupou e distribuiu a 21 instituições de solidariedade social do Continente, Açores e Madeira;
- Leitura e tratamento de cartas dirigidas ao Pai Natal por crianças carenciadas, no âmbito da acção “Pai Natal Solidário”, em que qualquer elemento da população teve a possibilidade de “apadrinhar” uma criança, realizando-lhe o seu desejo de Natal, de forma inteiramente anónima, quer para a criança, quer para o “padrinho”.
- Entrega de donativos, em regime de voluntariado, a muitas das Instituições que são beneficiárias do Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social;
- Participação na acção de voluntariado “Pão de Todos para Todos” organizada pela CAIS, de quem os CTT são mecenas no Projecto Abrigo (11 a 17 de Dezembro, Lisboa).

No domínio da participação voluntária, organizou-se uma campanha interna de angariação de dadores de medula óssea com o apoio da CE-DACE – Centro de Histocompatibilidade. A recolha foi realizada nos edifícios centrais da empresa e nos centros operacionais de correio onde a concentração de pessoas é maior. Os restantes trabalhadores foram informados desta acção de solidariedade da empresa, com a indicação de como deveriam agir ou onde deveriam dirigir-se, no caso de quererem fazer parte da lista de dadores mundial.

No que respeita à actividade de patrocínios, a empresa analisou mais de 700 pedidos. No âmbito da responsabilidade social elegeu para apoio mais de três dezenas de iniciativas que corporizaram acções de solidariedade social e de ajuda a grupos carenciados ou de risco, no montante aproximado de 1,1 M. de euros (inclui apoio ao Centro de Desporto, Cultura e Recreio do Pessoal dos Correios).

A política de patrocínios contempla três categorias de solicitações, i.e. de natureza comercial, institucional e de responsabilidade social e tem dado prioridade a projectos associados à promoção da cultura, da língua, do desporto para deficientes, da saúde, da solidariedade, identidade nacional e inovação, tendo tido em conta o enfoque da empresa na luta contra a pobreza e a exclusão social.

Como forma de comunicação/educação da comunidade, os CTT lançaram em 2009 emissões de selos, etiquetas e outras peças, com o objectivo de sensibilizar para matérias que se enquadram na área da sustentabilidade e para a necessidade da sua integração nas acções de todos os dias, quer das empresas, quer dos indi-

víduos, enquanto cidadãos. Assim, destacam-se os temas do Cavalo Lusitano, Águias Pescueiras, Reciclagem, Alimentação Saudável, os Selos e os Sentidos (emissão associada ao nascimento de Braille) e as Lagoas dos Açores, no âmbito da biodiversidade.



Destacam-se os patrocínios mais significativos:

Solidariedade

- Continuidade do protocolo da PayShop (empresa do Grupo) com 11 Instituições de solidariedade – número em expansão – aceitando donativos em dinheiro em mais de 3 200 agentes no país, que se convertem em bens necessários para apoiar crianças/adultos em risco;
- Continuidade do Protocolo de cidadania empresarial com a CAIS para o desenvolvimento do Projecto Abrigo;
- Venda do Pirlampo Mágico nas estações de correio, pelo quarto ano consecutivo, para angariação de fundos – Fenacerci;

- Venda de postais de boas festas da Unicef, revertendo parte da receita para programas destinados a criar condições dignas e sustentáveis para as crianças mais desfavorecidas do mundo.

Integração social

- A ABAADV – Escola de cães guias para cegos, a ONGD Cores do Globo, Comunidade Vida e Paz (21ª festa de Natal com os sem-abrigo), o Refúgio Aboim Ascensão e o Centro de Histocompatibilidade do Sul - Registo Português de Dadores de Medula Óssea (CEDACE), usufruíram de donativos ou de portes de correio;
- Envio gratuito de mochilas para o Funchal – Centro Porta Amiga;
- Doação ao Instituto Entreaajuda – Associação para o apoio a Instituições de Solidariedade Social;

Saúde e cidadania

- Oferta de portes à Abraço;
- Patrocínio da Revista Visão Braille;
- Aquisição de sistema de intercomunicadores à Adenorma – Associação de Desenvolvimento da Costa Norte da Madeira;
- Apoio à Associação Protectora dos Diabéticos de Portugal;
- Apoio ao 1º seminário sobre *Fundraising – Call to Action*;

Mecenato desportivo

- Patrocínio da Lisboa Bike Tour 2009 em parceria com o Instituto da Droga e Toxicoddependência e a Sportis) com o objectivo de sensibilização para uma vida saudável;
- Provas (duas) de Deficientes Motores em cadeira de rodas, eventos integrados na Meia Maratona Internacional de Lisboa e na Meia

Maratona de Portugal;

- Corrida da Mulher 2009 – A mulher e a Vida;
- IV Jogos de Integração e Inclusão Social.

Mecenato cultural

- Patrocínio do site “Ciberdúvidas”;
- Patrocínio do “Grande Prémio de Poesia” da Associação Portuguesa de Escritores;
- Patrocínio da 4ª edição da Semana de Responsabilidade Social da Associação Portuguesa de Ética Empresarial – APEE.



Plano Nacional de Leitura

A parceria com o Plano Nacional de Leitura através do programa “Onde te Leva a Imaginação?” insere-se no âmbito do apoio à cultura. O objectivo deste projecto pedagógico, para além de dar a conhecer a realidade CTT, passa por dinamizar a escrita e a leitura de crianças e jovens, desde o ensino primário ao secundário, abrangendo 433 escolas, 17 377 alunos e registando 16 424 trabalhos correspondentes a três actividades propostas: “Onde te leva o selo?”, “Onde te leva a Estação de Correios?” e “Onde te leva a leitura?”.

Mecenato ambiental e biodiversidade

- Patrocínio do Estudo “Índice ACGE – Alterações Climáticas e a Gestão de Empresas”, de 2008;
- Apoio ao movimento ECO – Empresas Contra os Fogos - na campanha “Portugal sem fogos depende de todos”;
- Contributo para a preservação das espécies autóctones do Parque Ecológico do Funchal;
- Manutenção dos protocolos com a Quercus, para reflorestação como compensação de emissões de CO₂ e com o Instituto de Conservação da Natureza e Biodiversidade;
- Apoio na construção de Moinho de vento em Parque Temático de energias renováveis (CTT Expresso);



- Emissão de selos relativos às Lagoas dos Açores/Biodiversidade e ao Cavalo Lusitano;

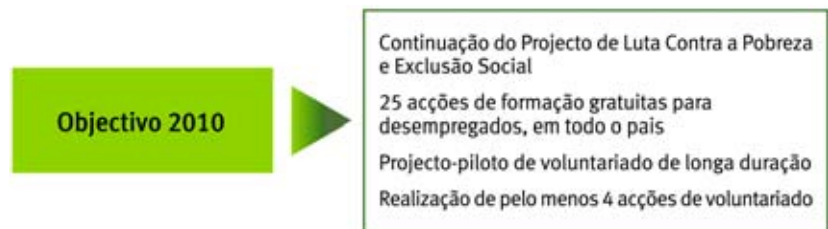
Ajuda ao desenvolvimento

- Prémio ao Melhor Aluno “Design e Comunicação” da Universidade de Aveiro;
- Prémios a licenciados da Universidade Lusíada – Fundação Minerva;
- Prémio Liceu da Horta para jovens finalistas;
- Aquisição de material informático e de multimédia à Escola Secundária da Cidadela;
- Organização e monitoria de acções de forma-

ção sobre desenvolvimento de recursos humanos, gestão, responsabilidade social e outros, a quadros de operadores postais de três PALOPs e de seis países da América Latina (no valor de 68,9 mil euros);

- Bolsa de formação em filatelia a trabalhadores do operador postal do Equador (11,9 mil euros).

GRI 501
GRI 412



2.6 Trabalhadores

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

A função Recursos Humanos foi reposicionada, através da criação de uma unidade corporativa (RHC - Recursos Humanos Corporativos) e uma unidade de serviços partilhados (SRH - Serviço de Recursos Humanos), a partir de 15 de Maio. Na sequência dessa nova organização e no enquadramento do Plano ctt 2012, foram definidas as linhas orientadoras da política de desenvolvimento dos recursos humanos, centradas em três eixos: adequar, atrair e vincular, em clima de concertação social.

No âmbito do programa ctt 2012 – desenvolvimento dos recursos humanos, e com o intuito de aprofundar a vivência dos valores corporativos por parte de todos os trabalhadores e de proceder ao alinhamento da cultura empresarial com a estratégia dos negócios, foi aprovada a carta dos valores e qualidades profissionais que se afirmam como componentes genéticas da cultura corporativa do Grupo CTT.

Tendo em vista o conhecimento das opiniões e expectativas dos trabalhadores e a melhor resposta aos desafios cruciais que se colocam à empresa, lançou-se um inquérito para estudo e monitorização do clima e cultura organizacional, dirigido a todas as empresas do Grupo CTT. Os seus resultados permitirão identificar as medidas mais adequadas a tomar, a nível das dimensões e variáveis da análise que venham a revelar-se com maior potencial de melhoria.

O novo modelo de gestão e desenvolvimento dos

recursos humanos do Grupo CTT constitui uma das componentes essenciais da estratégia empresarial para vencer os desafios da substituição tecnológica e da liberalização, na medida em que traduzirá a resposta à necessidade de contar com trabalhadores formados e motivados, numa empresa que promova a excelência.

As políticas de recursos humanos estão cada vez mais orientadas para o fortalecimento de uma cultura empresarial que privilegie o envolvimento e valorização do capital humano, assente no recrutamento de competências transversais para maior mobilidade e polivalência internas, em critérios de evolução profissional, políticas de compensação fixa e variável, em planos de formação permanente e em estratégias de comunicação eficazes para que todos possam estar informados sobre os diversos aspectos da vida do Grupo.

Criar um verdadeiro espírito empresarial implicará assegurar a satisfação pessoal dos trabalhadores, adoptar planos individualizados de avaliação, incentivar e premiar as boas práticas, a obtenção de resultados e o cumprimento dos objectivos estabelecidos.

GRI 416
GRI 414

Os eixos adoptados para o desenvolvimento dos recursos humanos estão representados na figura seguinte.



Figura 11. Desenvolvimento dos recursos humanos

Este modelo de desenvolvimento de recursos humanos assenta numa opção de gestão por competências (modelo CIP), com uma arquitectura sistémica que está sintetizada na figura seguinte.

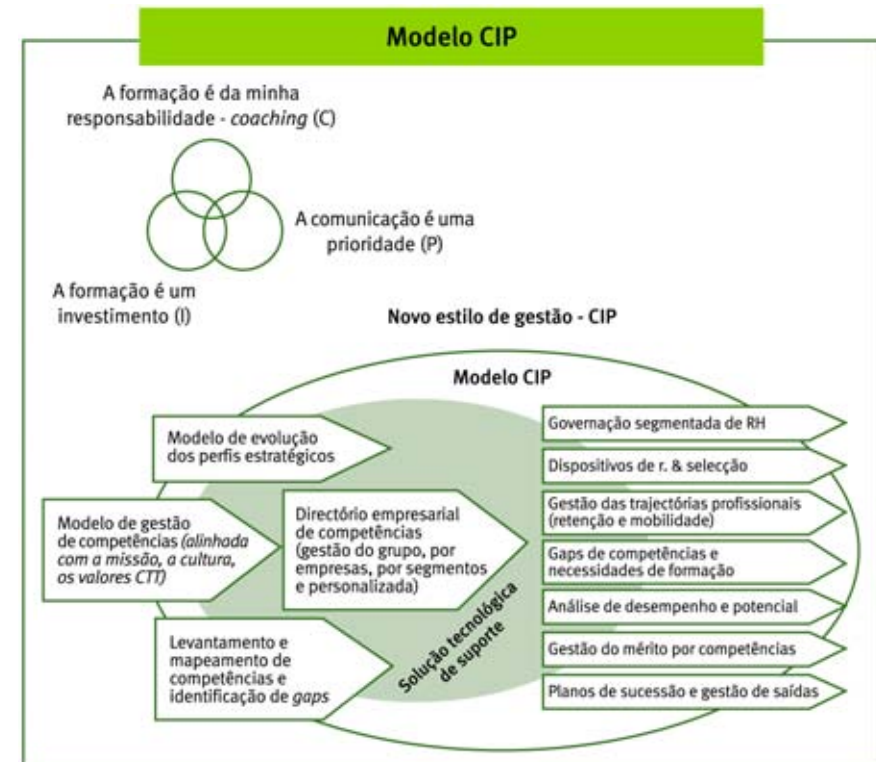


Figura 12. Modelo CIP

A carta de valores e qualidades profissionais, que constitui o referencial das políticas e das práticas a adoptar na gestão empresarial está traduzida na figura seguinte.

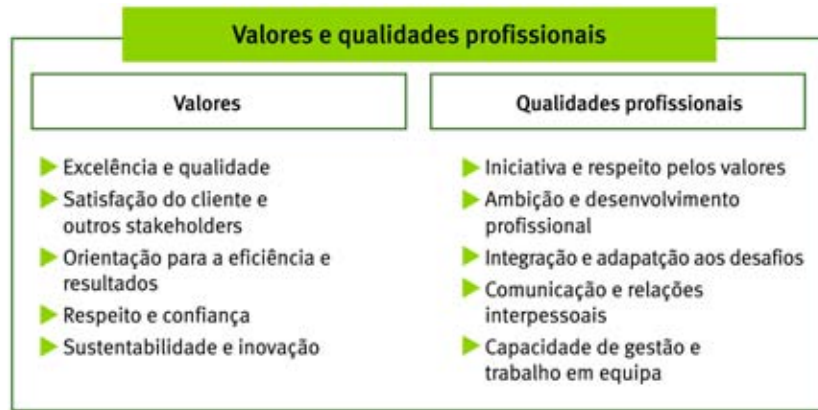


Figura 13. Valores e qualidades profissionais

2.6.1 Caracterização dos activos humanos (empresa-mãe)

Em 2009 o efectivo médio diminuiu, não obstante o número de admissões (108), em virtude das 331 saídas – 241 por aposentação/reforma, 71 por cessação de contrato e 19 por falecimento. Estes valores originaram uma taxa de rotatividade dos trabalhadores efectivos de 2,6%, com maior incidência nos trabalhadores masculinos, 1,6%, contra 1% nos femininos.

Por faixa etária, a taxa de rotatividade tem maior incidência nos trabalhadores com mais de 50 anos, quer nos homens, quer nas mulheres, distribuindo-se da seguinte forma: idade inferior a 30 anos - 0,1%; entre 30 e 50 anos - 0,5%; idade superior a 50 anos - 2%.

Tabela 9. Distribuição dos trabalhadores CTT (empresa-mãe) por tipo de contrato e totais do Grupo em 31 de Dezembro

anos	2008	2009
Efectivos	12 303	12 102
Contratados	867	805
Total (empresa-mãe)	13 170	12 907
Total (Grupo CTT)	15 360	14 752

Para fazer face à necessidade de fomentar a mobilidade e à flexibilidade que um grupo empresarial requer, a empresa intensificou o recurso a pessoal, sobretudo de Quadros Superiores, cedido pelas empresas participadas, ou a estas, pela empresa -mãe. O número total de trabalhadores do Grupo diminuiu, mas mantém-se acima dos 14 700.

A média de idade – 42 anos – é relativamente elevada. No que concerne a Carteiros, categoria profissional com maior peso relativo nos CTT, esta variável é razoavelmente mais favorável (40,5 anos).

Para favorecer ganhos de competitividade e melhorar o serviço ao cliente, intensificou-se a política de valorização do potencial humano, reforçando-se a exigência do 12º. ano de escolaridade mínima, para elevar o nível de qualificação do efectivo.

GRILLA11

Tabela 10. Distribuição dos trabalhadores por nível de escolaridade

	2008	2009
Ensino Universitário	9,5%	9,5%
12º Ano	33,9%	37,0%
3º Ciclo do ensino básico(9ºAno)	35,4%	33,7%
≤ 3º Ciclo do ensino Básico (9ºAno)	21,2%	19,7%
TOTAL	100%	100%

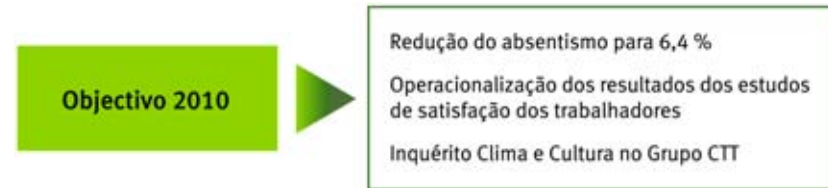
A maioria dos trabalhadores, 96,7%, presta serviço à empresa em regime de tempo integral, sendo os locais de trabalho dispersos por todo o território nacional, para além de Espanha. Não se considerou necessário repartir o número de trabalhadores por região pois a sua concentração acompanha os valores demográficos, uma vez que a empresa presta serviço relevante em todo o território nacional (ver glossário).

A taxa global de absentismo, que considera os motivos de, nomeadamente, doença, sinistralidade laboral, actividade em estruturas representativas de trabalhadores (Organizações Sin-

GRILLA1

GRILLA7

dicais e Comissão de Trabalhadores), ausências pelo estatuto de trabalhador estudante, greves, maternidade e outros motivos, foi de 6,7% em 2009. Esta taxa reflecte um decréscimo de 1,0%, em relação ao ano transacto. As principais causas continuam a ser: doença, sinistralidade laboral e maternidade. A actividade sindical que representava 0,9% no ano transacto, passou a ser de 0,3%.



2.6.2 Práticas laborais e de recrutamento e selecção

A empresa CTT continuou, a nível da sua política de oferta de postos de trabalho, a privilegiar as oportunidades para jovens à procura do 1º emprego e desempregados de longa duração. Na sequência desta orientação foram celebrados cerca de 2 000 contratos a termo.

Em termos do recrutamento externo, os estágios foram assumidos como uma fonte importante de recrutamento de jovens licenciados. Foram concedidos 21 estágios profissionais. Alguns destes estagiários foram integrados nos quadros da empresa.

Foi dada continuidade à política de apoio à formação profissional e, neste domínio, foram concedidos 11 estágios curriculares.

Procedeu-se à promoção profissional de trabalhadores, que, tendo aumentado o seu grau de qualificação académica, passaram a desempe-

nhar novas funções, reconhecendo-se o investimento pessoal feito na aquisição de melhores qualificações.

A actividade interpretativa e orientativa do normativo legal procurou acompanhar o espírito mais marcadamente social do novo Código do Trabalho, que entrou em vigor em 2009, nomeadamente em matérias como a parentalidade, o estatuto de trabalhadores-estudantes e a formação contínua.

2.6.3 Gestão Integrada do capital humano

O aproveitamento do potencial humano interno ao Grupo CTT e o recurso a formas de prestação de trabalho mais flexíveis e aderentes aos fluxos de tráfego continuaram a fazer parte das linhas orientadoras da actuação em matéria da gestão dos recursos humanos.

Com o objectivo de otimizar a produtividade com recurso a potencial de trabalho interno, re-

GRILLA1

colocaram-se cerca de 24 trabalhadores em locais e funções onde a sua actividade pode, mais eficazmente, ser rentabilizada. Admitiram-se para o quadro permanente 108 trabalhadores que demonstraram previamente as suas competências através de contratação a termo.

Relativamente aos trabalhadores efectivos, a empresa observa prazos mínimos de aviso prévio, previstos no Código do Trabalho para alterações ou mudanças orgânicas, a saber: transferências definitivas decorrentes de mudanças totais ou parciais dos estabelecimentos – 30 dias; transferências temporárias – 8 dias. O AE 2008 prevê 45 dias de antecedência para transferências por conveniência de serviço, sendo de 30 no AE 2010. As alterações de horário de trabalho devem ser afixadas na empresa com a antecedência de 7 dias, ou, em caso de força maior, a alteração deverá ser comunicada ao trabalhador com a antecedência mínima de uma semana.

Avaliação de desempenho

Visando apoiar a gestão por objectivos, a gestão do talento, o desenvolvimento das competências dos trabalhadores e a política de compensação por mérito, o sistema de avaliação do desempenho abrangeu todos os trabalhadores, visando a apreciação das competências e dos contributos individuais e das equipas para os resultados. O processo incluiu uma reunião/entrevista entre a chefia e o trabalhador para troca de informação sobre a avaliação realizada, permitindo a inclusão de eventuais comentários do trabalhador. No processo desenvolvido em 2009 foram introduzidas duas inovações:

- harmonização dos processos relativos às populações de quadros superiores e restantes

trabalhadores;

- alargamento da ponderação de um parâmetro quantitativo associado aos resultados e cumprimento dos objectivos estabelecidos; este alargamento verificou-se a todas as equipas onde houve monitorização por *performance contracts* (modelo de gestão por objectivos em vigor para todas as estações de correio e centros de distribuição postal), às equipas dos centros operacionais de correio e às funções de venda directa.

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

A avaliação de desempenho dos gestores das empresas do Grupo e dos responsáveis directamente dependentes do Conselho de Administração da empresa-mãe foi realizada nos termos que constam nos contratos de gestão e de objectivos, respectivamente, assinado por cada um.

Remuneração

Na sequência da adesão em Fevereiro de 2009, de três sindicatos ao AE2008, procedeu-se à integração dos trabalhadores seus filiados nos vários graus de qualificação e bandas salariais de referência, de acordo com a correspondente categoria e nível profissional.

Tendo sido introduzido no sistema de progressão salarial o princípio do mérito combinado com o tempo de serviço, prosseguiu-se com a valorização da componente variável da remuneração como parte da política de motivação pelo reconhecimento do empenho e contribuição para os resultados.

Além das comissões de vendas, foram atribuídos

incentivos à produtividade e qualidade operacionais no âmbito do programa “Ganhar a Qualidade” e efectuou-se a distribuição de resultados aos trabalhadores, aprovada em assembleia geral. No conjunto mais de 9 000 trabalhadores foram abrangidos pela atribuição de um montante global de cerca de 8 milhões de euros.

Representação dos trabalhadores

Os trabalhadores vêm assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. A Comissão de Trabalhadores (CT) e as 71 Subcomissões de Trabalhadores (SCT) exercem as competências que lhes estão atribuídas por lei. Os CTT mantêm, como em anos anteriores, com a CT um contacto permanente, concretizado em reuniões pontuais sempre que necessário e mensais ao mais alto nível, com vista à abordagem de questões relacionadas com a prestação e condições de trabalho. Por outro lado, em termos de informação, é-lhe enviada documentação de gestão relevante. Para assegurar e garantir o desempenho das suas atribuições, a empresa proporciona instalações bem como os meios materiais e técnicos para esse efeito. A empresa tem vindo a conceder aos 11 membros da CT 80 horas por mês e a cada um dos 120 membros da SCT 8 horas. Tal representou no conjunto do ano 2009 o correspondente a 10 748 horas de trabalho.

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

Acordo de Empresa

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

O AE 2008, subscrito pelos CTT e por nove dos catorze sindicatos representativos dos trabalhadores, entrou em vigor em 20 de Abril de 2008. Em 13 de Fevereiro de 2009, mais três sindicatos (SINQUADROS, SITIC e SINTTAV) aderiram ao AE 2008, elevando para 12 em 14 o número de aderentes, passando o AE a englobar 9 427 (73%) trabalhadores da empresa-mãe. De referir que 82,8% dos trabalhadores da empresa (efectivos e contratados) são sindicalizados.

O aviso sobre a data de cessação da vigência do AE 2006 – dia 7 de Novembro de 2008 – foi publicado na edição do Boletim de Trabalho e Emprego nº 6 de 15 de Fevereiro de 2009.

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

Em 14 de Julho de 2009, os CTT e o SNTCT – o principal sindicato não subscritor do AE 2008 – comprometeram-se a iniciar um processo negocial,

tendo em vista a celebração de um Acordo de Empresa, por acordo judicialmente homologado no Tribunal de Trabalho de Lisboa. As negociações decorreram entre Setembro e 15 de Dezembro de 2009 e as partes chegaram a acordo, bem como com o outro sindicato não subscritor do AE 2008 – o SINCOR – que participou nas negociações com a empresa. O processo negocial estendeu-se por 34 reuniões, 22 formais e 12 informais.

Este Acordo de Empresa com as duas associações sindicais foi celebrado a 21 de Dezembro de 2009 e entrou em vigor em Janeiro de 2010. Com a celebração deste AE, todos os sindicatos com representação nos CTT passaram a ser, de novo, subscritores de instrumentos de regulamentação colectiva. Com a sua entrada em vigor, 98,8% da população da empresa-mãe passou a estar abrangida por Instrumento de Regulamentação Colectiva de Trabalho (IRCT), mantendo-se aberta, para os restantes trabalhadores, cujas relações de trabalho são regidas pelo disposto no Código do Trabalho, a possibilidade de, a todo o momento, aderirem individualmente a um ou a outro dos AE.

Foram, ainda, celebrados em 2009 acordos com todas as associações sindicais para revisão das remunerações e outras matérias de expressão pecuniária.

Estes Acordos contribuíram para estabelecer um clima de concertação social entre as partes.

A conflitualidade laboral em 2009 foi menor que no ano anterior e saldou-se pela redução, em 55%, dos processos de reclamações e exposições, individuais e sindicais (de 4 100 processos em 2008, para 2 300 em 2009), bem como pela redução do número de reuniões de trabalhadores, ou seja, plenários (de 117 para 91) e do nú-

mero de greves (de 48 para 4). Embora com os inerentes impactos, os efeitos no normal funcionamento da actividade do negócio podem considerar-se minorados. Das 4 greves, 3 incidiram sobre a totalidade do período normal de trabalho diário e 1 sobre parte do mesmo. Persistiu a prática de pré-aviso de greve à realização de trabalho suplementar nas áreas de distribuição e tratamento, sem consequências dignas de registo ao nível da *performance* de serviço. A conflitualidade laboral traduziu-se numa taxa de absentismo de 0,003 % por motivo de greve, enquanto que em 2008 a mesma correspondeu a 0,6%.

Os motivos alegados pelas ERCT para recurso às greves foram genericamente a rejeição das alterações ao Código do Trabalho, designadamente na vertente da regulamentação da contratação colectiva, a defesa do Serviço Nacional de Saúde e da Segurança Social, o combate à precariedade no emprego e a reivindicação de compensações pela reorganização do trabalho e dos horários de trabalho.

Em 2009 foram analisados, tratados e respondidos cerca de 2 300 processos que enquadram reclamações, exposições e pedidos de informação individuais dos trabalhadores e das ERCT, em sua representação.

Formação

O posicionamento da formação situa-se a um nível estratégico, uma vez que esta actua como factor determinante para a sustentabilidade e a competitividade da empresa. Com efeito, contribui decisivamente para a melhoria das qualificações profissionais e académicas dos trabalhadores, para a aquisição e desenvolvimento

das suas competências pessoais e profissionais e para o seu envolvimento, motivação e satisfação no trabalho.

Vectores de orientação

O plano de formação foi alinhado com as cinco linhas de orientação específica definidas para o Grupo CTT: assegurar a prestação do serviço postal universal, promover o crescimento e manter a liderança nos negócios *core* actuais, desenvolver novas áreas de negócio, gerar crescimento através da inovação e assegurar o processo de liberalização dos serviços postais.

A formação integra as políticas de sustentabilidade da empresa, no seu pilar económico, ao contribuir para o aumento da produtividade, no seu pilar ambiental, ao disseminar valores e ao difundir políticas e boas práticas, e no seu pilar social, através do apoio a projectos e medidas que asseguram o cumprimento das responsabilidades sociais da empresa.

O apoio à implementação de projectos de inovação e desenvolvimento organizacional foi uma das vertentes dominantes de actuação durante 2009. São exemplos a certificação de serviços e o Projecto “Operações em Grande Forma”.

Ao longo do ano, promoveu-se a participação de gestores e de quadros de elevado potencial em programas pós-graduados com o objectivo de fortalecer as lideranças e preparar os quadros para desempenhos de excelência no mercado global. Foram apoiados financeiramente 16 cursos de pós-graduação ou mestrado.

Quanto aos grupos-alvo, privilegiou-se a formação dirigida às chefias directas, designadamente ao nível das suas competências técnicas, de gestão, de liderança e de promoção do desen-

volvimento das suas equipas. Paralelamente, elegeram-se como prioritários os trabalhadores das áreas operacionais e, no que se refere a temáticas, mereceram especial atenção os domínios da relação com os clientes, procedimentos técnicos, segurança e prevenção da sinistralidade, incluindo técnicas de condução ecológica e defensiva.

Manteve-se uma preocupação especial quanto à qualidade da formação, através, entre outras, da melhor qualificação dos formadores, do refinamento dos procedimentos de avaliação de eficácia da formação e na exigência na compra de serviços de formação a empresas que, tal como os CTT, sejam acreditadas como entidades formadoras, junto da Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação da Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT).

Com o intuito de adequar cada vez mais a organização das acções de formação às condições de funcionamento dos serviços, intensificou-se o Programa de Formação à Distância (*e-learning*) e o Programa de Formação em Local. Na formação em sala, procurou-se também reduzir a distância e o tempo das deslocações, através da maior descentralização possível das acções.

No domínio do desenvolvimento profissional de competências e comportamentos dos trabalhadores deu-se continuidade ao *programa Farol – Orientar para Desenvolver*, um programa assente numa metodologia de *coaching*, virado para o apoio às chefias operacionais na orientação e desenvolvimento dos trabalhadores. Em 2009, o programa envolveu um total de 203 pessoas das áreas de atendimento e distribuição, num volume de 1 117 horas formativas.

Promoveu-se o auto-estudo pela intensificação

da divulgação e do acesso a publicações científicas e técnicas actualizadas.

Síntese da actividade desenvolvida

Realizaram-se 6 912 acções de formação com 54 855 participações e atingiu-se um volume de formação de 235 080 horas no Grupo CTT.

Em relação ao ano anterior, houve um aumento no número de acções (96%), de participações (100%) e de volume de formação (26%). A taxa de esforço subiu de 0,7% para 0,8%. Nos CTT (empresa - mãe) abrangeram-se 93% dos trabalhadores, mais 10% que no ano anterior.

Tabela 11. Média de horas de formação por categoria profissional/2009 (empresa-mãe)
(não inclui horas concedidas como trabalhador estudante)

Categorias Profissionais	Média de horas de Formação
Quadro Superior	46h
Quadro Médio	75h
Distribuidores	6h
Atendedores	9h
Outros	18h

As acções de formação que contribuíram para a manutenção de competências e a aprendizagem contínua dos trabalhadores da empresa, incidiram principalmente sobre as seguintes temáticas: comportamental, desenvolvimento sustentável, finanças, contabilidade e fiscalidade, gestão e economia, informática, qualidade, recursos humanos, segurança de pessoas e bens e segurança e higiene no trabalho.

Destacam-se os programas com maior impacto no desempenho junto dos clientes, no desenvolvi-

mento dos trabalhadores e no futuro da empresa: **Gestão da qualidade e certificação (normas ISO 9001 e 14001, legislação ambiental e procedimentos associados à certificação dos centros de distribuição, das estações de correio e dos centros operacionais de tratamento e transportes)**: garantiu-se a implementação de processos de certificação em todos os domínios operacionais dos CTT, tendo por objectivo o reconhecimento externo da qualidade da sua actividade; esta formação envolveu toda a cadeia hierárquica e todos os trabalhadores dos estabelecimentos abrangidos, num total de 1 899 acções frequentadas por 21 515 participantes, perfazendo 35 135 horas.

Desenvolvimento das equipas das estações de correio e centros de distribuição postal – através do qual as chefias puderam melhorar o seu desempenho nos domínios técnico e de gestão, garantindo a sua actualização profissional e o incremento da sua capacidade competitiva, orientada para o cliente e para os resultados, em alinhamento com a estratégia da empresa; realizaram-se 68 acções que envolveram 724 participações, num total de 13 927 horas.

Reforço de competências comportamentais para chefias e quadros (programa de desenvolvimento de competências pessoais), onde se destacam as acções sobre assertividade e gestão de conflitos, condução de reuniões, liderança e gestão de equipas, organização do trabalho e gestão do tempo, técnicas de apresentação e técnicas de negociação inicial/avançado (nestes 7 cursos totalizaram-se 70 acções, 794 participações, 13 293 horas).

Conhecimento da empresa - programa dirigido a quadros técnicos e chefias, destinado a apro-

fundar os conhecimentos sobre o Grupo CTT, nos domínios estratégico e operacional (ciclo operativo do correio e empresas do Grupo CTT). Envolveram 163 participações.

Sistemas de informação - formação dirigida, por um lado, ao desenvolvimento de competências técnicas dos especialistas e, por outro, à eficiência dos utilizadores das aplicações informáticas de apoio operacional e de gestão. Este programa visa ainda favorecer a literacia informática dos utilizadores das áreas operacionais e de melhorar o desempenho dos técnicos. Atingiram-se 2 010 participações num total de 20 791 horas. Pelo contributo para a inclusão social, destaca-se no âmbito do Projecto de Luta contra a Pobreza e Exclusão Social, a realização de 26 acções em Micoinformática dirigidas a Desempregados de Longa Duração. Este programa contou com 150 participações.

Cooperação internacional, através de:

- Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos, frequentado por quadros superiores dos PALOP, UPAEP e por jovens quadros dos CTT, correspondendo a 5 blocos formativos e 33 participações, num processo de partilha de conhecimento e enriquecimento mútuo;
- Curso Ciclo Operativo de Correio, frequentado por 8 quadros superiores da AICEP.

Segurança e higiene no trabalho - programa que abrangeu todos os sectores dos CTT no domínio da segurança em local – primeiros socorros, combate a incêndios e procedimentos de segurança em situações de assalto, sismos e cheias – e formação de responsáveis por primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação de trabalhadores (RPI): 441 acções, 3 665 participações, 10 516 horas. Pela importância desta matéria, sa-

lientam-se os cursos de Eco-Condução (motociclos, ligeiros e pesados), programa que abrangeu os carteiros(as) – CRT – com funções de condução de forma a habilitá-los a reduzir o consumo de combustível, a emissão de gases poluentes, o desgaste dos veículos e o número de acidentes rodoviários (57 acções, 1 164 horas de formação); Participação na 30ª edição do *Global Management Challenge*, com o patrocínio de 25 equipas, constituídas por trabalhadores do Grupo CTT e estudantes universitários, num total de 112 participantes.

Na sequência da criação da Unidade de Gestão de Serviços Partilhados, foi atribuído novo enquadramento funcional a 40 trabalhadores, no âmbito do desenvolvimento de Projectos Especiais. No sentido de os motivar e integrar na nova actividade, foi desenvolvido um programa de formação específico com blocos de formação comum e outros específicos, consoante os projectos: Distribuição Organizada com Optimização de Recursos; Apoio à gestão dos Centros de Distribuição Postal (CDP); Rede de pontos de recolha postal; Caracterização e avaliação do estado dos edifícios e armazéns; Ligação à comunidade.

Consolidação da aposta na formação à distância, que abrangeu 950 participações e um volume de 12 772 horas, destacando-se 3 projectos formativos:

- Produtos FIM-Fundos de Investimento Mobiliário (orientado essencialmente para chefes de estações de correio, mas frequentado também por outras chefias do serviço ao cliente (694 participações);
- Formação pedagógica de formadores (com atribuição de certificado de aptidão profissional-CAP) em formato blended learning (formação

presencial) e na plataforma Formare com 46 participações, num volume total de 4 260 horas;

- Fórum de discussão dinamizado entre os participantes no *Global Management Challenge*. Fomentou-se o acesso dos trabalhadores a variadas fontes de informação científica e técnica, actualizada, em várias áreas de interesse, sob a forma impressa e electrónica. Num processo interactivo com os utilizadores, alargou-se o acervo bibliográfico, com a aquisição de 835 livros, revistas e outras publicações periódicas.

O acesso à base de dados documental está disponível a todos os trabalhadores e pode ser feito através do portal corporativo, para consultas de títulos e formulação de pedidos. Para além desta disponibilização, foram realizadas bibliografias temáticas distribuídas de acordo com os projectos formativos em curso, 6 exposições bibliográficas itinerantes e 2 residentes, difusão selectiva da informação (de acordo com os perfis funcionais), *newsletter* mensal e iniciou-se o “Expositor Virtual de Revistas” (*newsletter* mensal indicando os últimos números das revistas adquiridas pelos CTT, acedíveis através do portal corporativo).

Desta divulgação resultou um total de 6 345 pedidos satisfeitos em 2009.

O **Centro Novas Oportunidades (CNO)**, inteiramente financiado pelos CTT, constitui mais um recurso colocado ao serviço da qualificação e valorização pessoal e profissional dos trabalhadores do Grupo CTT, traduzindo ao mesmo tempo a intenção da empresa se associar e envolver activamente no esforço nacional de elevação das qualificações da população activa portuguesa.

O principal objectivo do CNO consistiu em dar uma resposta efectiva e oportuna à procura e às

expectativas de reconhecimento, validação e certificação de competências manifestadas de forma muito expressiva pelos trabalhadores do Grupo CTT nos últimos anos: cerca de 1 930 inscrições no secundário (12º ano) e de 210 inscrições no 3º ciclo do básico (9º ano).

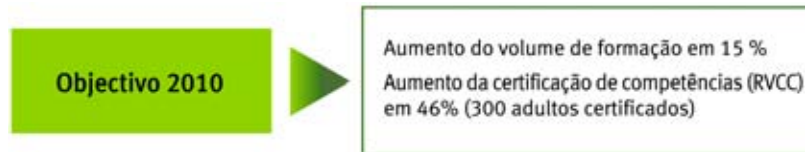
Assistiu-se em 2009 a uma inversão no enfoque principal da actividade do CNO, que passou a dirigir-se, de modo predominante, para o reconhecimento, validação e certificação de competências ao nível do secundário (12º ano).



O número total de inscrições no processo de reconhecimento, validação e certificação de competências, desde a criação do CNO, em finais de 2004, atingiu as 2 500, o que representa cerca de 16% do efectivo total do Grupo CTT em 2009. Em 2009, obtiveram a certificação 205 traba-

lhadores, 180 ao nível do ensino secundário e 25 ao nível do 3º ciclo do ensino básico, o que corresponde a um aumento de 46% relativamente aos resultados conseguidos no ano anterior. No final de 2009 encontravam-se em processo de diagnóstico e encaminhamento, ou a realizar o processo de reconhecimento, validação e certificação de competências no âmbito do CNO dos CTT, cerca de 1 000 trabalhadores. No total, até ao final de 2009, foram certificados 663 trabalhadores, 225 no secundário (12º ano) e 438 no 3º ciclo do ensino básico (9º ano) – cerca de 4% dos trabalhadores do Grupo aumentaram as suas competências e as suas qualificações formais através do CNO dos CTT.

No quadro de acordos de colaboração e parceria com entidades formadoras acreditadas, o CNO iniciou em 2009 o desenvolvimento de acções de formação modular certificada dirigida a trabalhadores do Grupo CTT, nas áreas das Línguas Estrangeiras e das Tecnologias de Informação e Comunicação. Foram concluídas em 2009 duas acções de formação em Inglês (50 horas), ambas de nível secundário, envolvendo 35 trabalhadores do Grupo. Outras acções estão em curso, prolongando-se em 2010.



Com o objectivo de preparar as **equipas das Operações** (Tratamento e Transportes de Correio) para os desafios da liberalização, da inovação e da mudança organizacional, desenvolveu-se, ao longo de 2009, o Programa Para as *Operações em Grande Forma*. No âmbito deste Programa, realizaram-se: 20 *workshops*, abrangendo efectivo humano dos Centros Operacionais de Correio (877 participações); o seminário “Ser líder nas OPE (operações)”, visando antecipar as mudanças decorrentes da liberalização, através do comprometimento das equipas, em torno de um conjunto de valores e de boas práticas (97 chefias operacionais) e dois *Pedipapers* organizacionais que consistiram na realização de 7 jogos e respectiva exploração pedagógica com o objectivo de promover a interiorização dos 7 valores OPE (308 trabalhadores).

GRI 4-16



Este Programa terá continuidade com novas iniciativas nos domínios da liderança, da mudança organizacional e da formação, mobilizando os valores organizacionais e as qualidades profissionais que os integram e favorecendo a sua transferência para o quotidiano de trabalho das equipas.

Esperam-se resultados em termos de cartas de competências comuns, alinhadas com os siste-

mas formais de qualificações e, por isso, promotoras de empregabilidade e mobilidade dos trabalhadores.

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

GRI 4-12

Assumindo uma dimensão participativa e interviniente no debate, ao nível europeu, das tendências e factores críticos na evolução das competências dos recursos humanos do sector postal, os CTT empenharam-se, ao longo do ano, na concepção do Projecto *Training Partnership for a Changing Post* e na constituição da parceria para o seu desenvolvimento (PostEurop e Correios de França, Alemanha, Suécia, Portugal, Suíça, Roménia, Hungria, Bulgária e Turquia). Este projecto candidato a financiamento pelo Programa Leonardo da Vinci, terá a duração de 2 anos e tem como objectivos concretos a sinalização e caracterização das profissões e competências críticas na indústria postal europeia, em contexto de liberalização, assim como a disseminação das práticas inovadoras ao nível do desenvolvimento das competências e da formação das lideranças.

Carreira

Os Acordos de Empresa (AE 2008 e AE 2010) estabelecem o objectivo e o conteúdo funcional para cada um dos graus de qualificação e para cada uma das categorias profissionais.

Estão definidos, também, os modelos de progressão e de evolução profissional que se baseiam na introdução dos princípios do mérito e do desempenho na progressão salarial, diferenciando a evolução de acordo com os níveis de desempenho, bem como da requalificação e aumento das competências, com ênfase na contribuição de cada trabalhador para a cadeia de valor e no esforço de desenvolvimento pessoal.

Atracção e retenção

Os CTT têm procurado conduzir a sua actuação no sentido de disporem das pessoas com as competências adequadas e com elevados níveis de motivação. A satisfação no trabalho é uma condição indissociável do aumento da produtividade e garante a sustentabilidade de uma empresa que actua em contexto de concorrência. Com este posicionamento, a empresa tem pautado a sua actuação pelo desenvolvimento e valorização das competências dos seus trabalhadores. Em 2009, a empresa procedeu à definição de necessidades de formação com uma matriz mais aprofundada, que permite uma estruturação do Plano de Formação mais identificativa e clarificadora quanto aos objectivos que prossegue.

Regalias sociais

O Instituto de Obras Sociais (IOS) – designação da unidade organizativa que se ocupa das questões sociais – remonta a 1947 e tem por fim a protecção dos beneficiários nos domínios dos cuidados de saúde (prevenção, tratamento e recuperação na doença), das prestações por encargos familiares aos subscritores da Caixa Geral de Aposentações (CGA) – abono de família para crianças e jovens, bonificação por deficiência, subsídio por frequência de estabelecimento de educação especial, subsídio mensal vitalício, subsídio por assistência a terceira pessoa e subsídio de funeral – e da acção social (apoio nas áreas da saúde mental, toxicoddependência, alcoologia, terceira idade, integração social, subsídio de estudos, subsídio de infantário, subsídio de amas, subsídio de aleitação e apoio à carência económica). O Regulamento de Obras Sociais (ROS) remonta a 1 de Janeiro de 1997 e inclui, entre outros benefícios, protecção à maternidade, em que as consultas e tratamentos de qualquer especialidade, cirurgias e assistência no parto, entre outros, são comparticipadas integralmente; consultas de rastreio aos filhos dos trabalhadores até aos 2 anos; consultas de desenvolvimento até aos 6 anos; e de estomatologia até aos 10 anos de idade; além de outros.

Os trabalhadores das empresas do Grupo usufruem, regra geral, de um seguro de saúde que permite a cobertura dos membros do agregado familiar.

Os benefícios do regulamento aplicam-se aos trabalhadores efectivos no activo, em regime de tempo inteiro, temporário ou a tempo parcial, aposentados, reformados e familiares em certas condições, desde que ao regime tenham aderido.

GRI LA3

Tabela 12. Comparticipações dos Serviços de Saúde

Rubrica	CGA* SNS**
Assistência Ambulatória	80%
Serviços Hospitalares Privados	90%
Situações especiais (apoio à maternidade, infância e portadores de doença renal crónica***)	100%
Comparticipação Medicamentosa	CGA = O beneficiário paga no máximo 25% do PVP SNS = 60% do valor pago pelo Beneficiário

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

** SNS – Titulares subscritores da Segurança Social, filhos e familiares não enquadrados nos CGA.

*** As despesas de saúde decorrentes de apoio aos doentes renais crónicos ascendeu ao valor de 256,6 mil euros (30 beneficiários).

Em 31 de Dezembro de 2009 existiam 49 026 beneficiários, sendo 23 916 trabalhadores (no activo – 12 135 e Aposentados/Reformados – 11 781) e 25 110 familiares (dos activos – 17 483 e dos Aposentados/Reformados – 7 627).

A rede convencionada era constituída por 9 788 pontos de atendimento distribuídos por 63 especialidades. Em 2009, o número total de actos de serviços de saúde foi superior a 1,6 milhões, repartindo-se por 9 788 prestadores das diversas especialidades. Em relação a 2008, registou-se um decréscimo de 1,55% em termos globais, com base na redução do número de consultas, cirurgias e análises.

Acção social

A este nível e decorrente da política social, foi dada continuidade ao desenvolvimento de metodologias e práticas sociais a vários níveis de intervenção, mas com maior relevância; a nível do apoio psicossocial, prestação de apoios técnicos / logísticos e apoios económicos, dirigidas à população de beneficiários em situação de maior fragilidade – idosos, crianças e jovens portadores de deficiências ou doenças crónicas.

Esta política foi concretizada pela atribuição de apoios aos beneficiários – tanto na vida activa como aposentados, filhos e outros familiares, desde que com vínculo ao ROS.

A actividade desenvolvida traduziu-se em 6 672 incidências, decorrentes do acompanhamento prestado a 1 051 casos; implicou a atribuição de apoios económicos no total de 41 450 euros. Foram registados 244 novos casos, sendo que os restantes 807, são de acompanhamento de anos anteriores.

A área de idosos, naturalmente, é a que apresenta mais solicitações, quer em termos de procura de serviços de forma continuada, como em termos de apoios económicos, principalmente para atribuição de complementos no pagamento dos lares ou internamentos em Instituições de Saúde e Psiquiatria.

Foi prestado apoio a 486 beneficiários idosos, sendo que para 26% foi a 1ª vez que recorreu. Este apoio implicou 2 537 contactos telefónicos e 18 visitas ao domicílio ou instituições. Foi garantido o pagamento do sistema de tele-assistência a 23 idosos, prestada pela Cruz Vermelha Portuguesa e considerada uma boa resposta para minorar o isolamento desta população.

Para a população idosa reverteu a maioria (55,92%) dos apoios económicos atribuídos, destinados ao pagamento de lares (23 180 €). Assumiu, de igual modo, particular atenção o acompanhamento prestado a crianças e jovens, com doenças crónicas ou portadoras de deficiência grave.

A este nível, o apoio incidiu na atribuição de subsídios de complementaridade das prestações familiares e apoio económico para aquisição de equipamentos de ajuda para a promoção da inclusão e melhoria da qualidade de vida.

Com o objectivo de potenciar os recursos existentes e desenvolver novas formas de promoção de qualidade de vida que não se esgotam no apoio económico, foram estabelecidas parcerias com entidades diversas (IPSS, ARS, Misericórdias). Foi prestado acompanhamento social, psicológico e médico aos trabalhadores(as) vítimas de assaltos com violência ocorridos a nível das estações de correio.

Foi ainda dada continuidade ao programa de redução do absentismo (PRA). A intervenção das assistentes sociais focalizou-se na realização de entrevistas aos trabalhadores envolvidos com o objectivo de identificar e actuar a nível das causas diagnosticadas e motivadoras do absentismo.

Tabela 13. Áreas de intervenção da IOS

Área de Intervenção	ACTIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2009 (Acção Social)			Entrevistas	Contactos Telefónicos	Visitas Domiciliárias/ /Instituições	Consultorias	Total
	Casos em Seguimento							
	Novos	Anos Anteriores	Total					
Idosos	142	344	486	197	2 537	18		3 238
Acção Social	30	77	104	63	387			557
Saúde Mental Adultos	6	95	101	85	466			652
Saúde Mental Infantil	9	118	127	59	502		71	759
Comportamentos:								
Toxicodependência	0	23	23	65	285		67	440
Alcoologia	6	39	45	104	239	3	19	410
Outras	51	111	162	112	337	5		616
Total	244	807	1 051	685	4 753	26	157	6 672

Saúde no trabalho

Os CTT, enquanto empresa pioneira na implementação de Serviços de Saúde no Trabalho e com boas práticas nesta matéria, assumiu a sua responsabilidade como empregador, promovendo e garantindo a acessibilidade de todos os trabalhadores, qualquer que seja o vínculo laboral, à realização de exames de saúde no trabalho, de acordo com os normativos vigentes.

Esta política tem como objectivo promover a saúde dos trabalhadores, a prevenção de riscos ocupacionais e garantir locais de trabalho saudáveis. Foi dado cumprimento à implementação das prescrições médicas, preventivas da exposição dos trabalhadores a riscos inerentes à actividade desenvolvida.

Em 2009 foram efectuados 8 038 exames de saúde, envolvendo um custo de 1,04 M.€.

SOS Vida Saudável

Os CTT, em colaboração com a PT-ACS, seu prestador de serviços, lançaram o projecto “SOS Vida Saudável” que incluiu diferentes tipos de rastreios e deu oportunidade a mais de mil trabalhadores avaliarem o seu estado de saúde.

As doenças cardiovasculares são a principal causa de morte em Portugal, já que 2 em cada 3 adultos têm colesterol elevado e 89% dos hipertensos não estão controlados.

Em Portugal, mais de 500 mil pessoas padecem da diabetes. Os níveis elevados de glicose no sangue por tempo prolongado acabam por causar sérios problemas nos olhos, nervos, rins, coração e pés.

O rastreio cardiovascular realizado em Lisboa e que incluiu a medição dos níveis de açúcar, colesterol e tenção arterial abrangeu 583 traba-

lhadores de diversos edifícios que efectuaram o seu exame de avaliação. No Porto e em Coimbra, 130 trabalhadores realizaram igual avaliação. Na avaliação da obesidade, (em Portugal mais de 40% da população adulta regista excesso de peso ou obesidade) que avalia o peso, perímetro abdominal e medição dos índices de massa corporal e massa gorda, 306 trabalhadores - Lisboa (217), Porto (55) e Coimbra (34) - tiveram a oportunidade de conhecer os seus índices e assim serem aconselhados a adoptar estilos de vida mais saudáveis.

A memória e as suas alterações apresentam-se hoje como um problema complexo e sério para os sujeitos e para as empresas. Os problemas de memória surgem cada vez mais na população activa. Na função cognitiva, avaliação dos vários tipos de memória, 39 trabalhadores de Lisboa aderiram a esta iniciativa. Relativamente à avaliação do nível de stress (reação a diversas situações do dia-a-dia), participaram 38 trabalhadores de Lisboa.

Apoio a organizações de trabalhadores

Os CTT apoiam também organizações de trabalhadores que promovem a ocupação de tempos livres para os associados e respectivas famílias. O Centro de Desporto, Cultura e Recreio (CDCR) do Pessoal dos CTT, tem mais de 60 anos de existência e cerca de 11 mil associados, entre pessoal no activo e aposentado ou reformado. A empresa, para além do apoio logístico, tem suportado cerca de 80% dos seus encargos correntes. Os CTT prestam igualmente apoios materiais a outras instituições parassociais, nomeadamente, na cedência de instalações para a sede desenvolvimento das actividades associativas. Entre elas, estão a CDA - Casa do Aposentado dos Correios e das Telecomunicações, a ANAP – Associação Nacional dos Aposentados dos Correios e Telecomunicações de Portugal, a Associação Nacional de Chefes de Estação e a Liga dos Amigos do antigo Museu dos CTT. Pela história associada à das comunicações, não apenas as veiculadas por via postal, merece destaque o “Porvir da Família Telégrafo Postal”, um arcano das instituições assistenciais mutualistas (lutuosa), fundada nos tempos da 1ª República, actualmente com cerca de 16 500 sócios.

Prevenção e Segurança

Foram visitados 306 locais de trabalho pelo prestador externo de Serviços de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho e 133 locais de trabalho pela equipa interna de Higiene Segurança e Ergonomia, com o objectivo de se verificarem condições de trabalho, estado de resolução de não conformidades reportadas, outras eventuais situações de risco para os trabalhadores e efectuar

acções de sensibilização em local.

Registam-se melhorias importantes nas condições de trabalho da maioria dos estabelecimentos, nomeadamente em relação às situações de conformidade à legislação ou que dependem da gestão local. A registar, nos estabelecimentos que apresentam situações mais críticas, um esforço significativo de investimento na sua remodelação ou reinstalação. Efectuou-se o tratamento estatístico de todos os acidentes laborais ocorridos em 2009 na empresa-mãe, tendo-se registado 838 acidentes laborais (menos 5% que em 2008), que resultaram num total de 21 702 dias de Incapacidade Temporária Absoluta (ITA) - menos 12% que em 2008. As empresas do Grupo registaram 164 acidentes e 3 288 dias perdidos.

Do total de acidentes, um em motociclo (embate com um veículo pesado) originou a morte de um trabalhador da distribuição e 29 tiveram incidências graves para os trabalhadores; foram todos analisados com vista à identificação das causas e medidas de prevenção.

Os acidentes laborais de viação em giro motorizado de duas rodas continuam a representar 32% do total da sinistralidade laboral da empresa (na sua maioria despistes sem a intervenção de terceiros), a tipologia mais frequente, seguidos de quedas, movimentos em falso e de esforços resultantes de manipulação de cargas. Embora se registre melhoria face a anos anteriores, a situação continua a merecer a maior atenção de todos os intervenientes para a implementação de medidas que minimizem o risco. A ocorrência de acidentes/lesões^b (594) com incapacidade temporária absoluta, que reflecte

Tabela 14. Rastreios de saúde no local de trabalho

Local/ Rastreio	Obesidade	Cardiovascular	Stress	Memória	Total	%
Cabo Ruivo (Maio)		92			92	8 %
Cabo Ruivo (1)	40	102			142	13 %
Porto	55	65			120	11 %
Coimbra	34	65			99	9 %
Cabo Ruivo (2)	40	90			130	12 %
S. José	47	114			161	15 %
Conde Redondo	54	90			144	13 %
Praça D. Luis		95		39	134	12 %
Cabo Ruivo (3)	36		38		74	7 %
Total	306	713	38	39	1 096	100 %

É intenção dos CTT dar continuidade a estas iniciativas em 2010.

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

uma taxa normalizada de incidência de lesões de 5,47 (*standard GRI – correspondente a 100 trabalhadores equivalentes a tempo inteiro*), menos 8,2% que em 2008 com uma consequente redução em 12% (2 940 dias) no número total de dias perdidos de ausência por acidente (21 702 *versus* 24 642 em 2008), corresponde a uma taxa de dias perdidos de 200 (*standard GRI*). Esta abrange todos os dias do ano, incluindo fins-de-semana e feriados e são contabilizados a partir do dia seguinte ao acidente. A média de dias de ausência por acidente revela um decréscimo de dois dias em relação a 2008 (36,53 contra 38,28), traduzindo a diminuição da gravidade dos acidentes ocorridos ao longo do ano. Os resultados positivos no âmbito da sinistralidade devem-se essencialmente a várias medidas preventivas, com especial destaque para o esforço das equipas que participam nas acções de formação e sensibilização e o empenho da gestão de topo que analisa, regular e periodicamente os indicadores de sinistralidade laboral e rodoviária. A metodologia de análise e prevenção dos acidentes de trabalho é cada vez mais rigorosa e abrangente servindo o objectivo de identificação de necessidades de prevenção e simultaneamente o de sensibilização dos trabalhadores e da gestão, pois este factor representa 14% do absentismo global.

As acções desenvolvidas no âmbito da Segurança Higiene e Saúde no Trabalho, envolveram várias reuniões ao longo do ano com a gestão de topo dos CTT e foram analisados os principais indicadores relativos à sinistralidade rodoviária e laboral, assim como em relação à medicina do trabalho, sendo que os dados relativos aos acidentes evidenciam uma melhoria significativa e

GRI LAY

sustentada nos últimos anos.

Para salvaguarda dos aspectos de Ergonomia, Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho (HSE) acompanharam-se e emitiram-se pareceres para a aquisição de viaturas pesadas, selecção de novos motociclos para a distribuição e novos equipamentos de apoio à distribuição.

Produziram-se 13 *newsletters* com informação precisa e pertinente sobre aspectos que o trabalhador-cidadão negligencia. Os temas foram

- Publicação de 13 *newsletters* sobre segurança e prevenção de acidentes, condições de trabalho e saúde.
- Informação mensal sobre os acidentes laborais das áreas operacionais da distribuição e atendimento.
- Melhoria de alguns equipamentos de trabalho da distribuição, nomeadamente malas e carro de apoio à distribuição.
- Reuniões periódicas com a gestão de topo para a discussão dos principais indicadores de sinistralidade e análise de acções a desenvolver.
- Realização de 260 acções de sensibilização, em local, para a prevenção da sinistralidade no trabalho e de outros riscos associados às actividades de cada área.

de âmbitos variados, como a higiene no trabalho (e.g. ambiente térmico), a saúde em geral (e.g. obesidade, prática desportiva, alimentação e hipoglicémia) e a segurança/acidentes no trabalho (e.g. quedas de escada e acidentes rodoviários e sismos).

Foram qualificadas pelo Centro Nacional de Prevenção Contra os Riscos Profissionais, 3 doenças ocupacionais do foro músculo-esquelético, de

GRI LAY

- Formação de 306 RPI das áreas operacionais de distribuição e atendimento no âmbito da estrutura de primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação de trabalhadores.
- 57 acções de formação (1 164 horas) para a introdução da componente da eco-condução em motociclos, ligeiros e pesados, que permite ao condutor poupar o veículo, reduzir o consumo de combustível e as emissões de CO₂.
- Análise de acidentes de trabalho graves (29 acidentes) com vista à identificação de causas e medidas de prevenção a aplicar.
- Implementação do uso de colete de alta visibilidade nos trabalhadores dos COC que efectuam operações de cargas e descargas e que circulam na zona de manobra dos veículos pesados.

trabalhadores do atendimento e da distribuição. Em 2009 os trabalhadores foram consultados sobre diversas questões de higiene, segurança e ergonomia, nomeadamente as medidas de avaliação, prevenção e protecção dos trabalhadores e a formação e informação veiculada pela empresa. As respostas abrangeram um total de 9 848 trabalhadores (79%), correspondentes a 76% dos estabelecimentos/serviços. Os itens com melhor classificação referem-se à informação sobre HSE difundida pela empresa, bem como às medidas preventivas adoptadas pelos CTT no combate à propagação da Gripe A. As principais necessidades referidas dizem respeito ao programa e organização da formação no domínio da HSE, em sala e em local e às condições de trabalho. De salientar que 85% das respostas se situam entre as classificações de muito bom, bom e suficiente. No âmbito da POSTEUROP manteve-se a participação no grupo de trabalho de Saúde Ocupacional do Comité de Responsabilidade Social, havendo a destacar a realização da 6ª reunião em Paris sob a égide dos Correios Franceses durante a qual os CTT foram reeleitos para o cargo de vice-presidente do grupo de trabalho. Em resultado da determinação proveniente da OMS e, posteriormente, secundada pela DGS, da passagem ao nível máximo de risco de pandemia pelo vírus da gripe A – H1N1, desenvolveu-se um conjunto de actividades destinadas a evitar *clusters* entre os trabalhadores. Para obter tal desiderato houve uma permanente articulação com a autoridade nacional de saúde pública e reuniões com diversos delegados saúde, um pouco por todo o país, de forma a adequar as medidas preventivas às características próprias de cada local de trabalho.

Elaborou-se o plano de contingência do Grupo CTT, criaram-se procedimentos de actuação perante casos confirmados ou suspeitos de Gripe A entre trabalhadores e prestadores de serviços e elaboraram-se várias peças com o objectivo de esclarecer todos aqueles que directa ou indirectamente colaboram com o Grupo.

Às empresas prestadoras de serviços de limpeza, de segurança das portarias e de fornecimento de refeições foi exigido o cumprimento de regras destinadas a salvaguardar a saúde dos trabalhadores. Por idênticas razões foram também adquiridos produtos desinfectantes (gel e toalhetes) adequados a cada tipo de actividade e preventivos (máscaras e luvas). Cerca de 1 000 trabalhadores identificados pelo Grupo CTT como essenciais num eventual contexto de elevado absentismo tiveram acesso à vacina da Gripe A.

Objectivo 2010

Incremento das acções de formação local
 Redução do número de acidentes mortais para 0
 Redução do nº de acidentes laborais em 5%

2.6.4 Reporting social

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

Neste sentido, promove valores e práticas de acordo com as orientações estratégicas para o Sector Empresarial do Estado e com os princípios orientadores do compromisso com a gestão do CTT (Código de Ética, Política de Qualidade do Grupo CTT, Carta de Higiene, Segurança e Ergonomia no Trabalho, Política Ambiental, Carta de Valores e Qualidades Profissionais, disposições nos Acordos de Empresa orientadas para a promoção da igualdade de oportunidades, etc).

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

- Tendo em vista o equilíbrio entre os dois sexos, a empresa assumiu o compromisso, em sede de Acordo de Empresa, de desenvolver políticas que visem à igualdade de oportunidades nas admissões, carreira profissional, promoções e formação profissional, tomando em especial consideração as situações relativas a trabalhadoras grávidas e a trabalhadores com filhos menores de 12 anos, com deficiência ou doença crónica.
- O aumento do número das mulheres em funções dirigentes, sendo que dos 27 responsáveis dependentes do Conselho de Administração tem-se:
 - 8 com menos de 40 anos de idade, correspondente a 30%; desses, 4 até 35 anos; no início do mandato eram apenas 3 os que ti-

nham menos de 40 anos;
 - 13 são mulheres, correspondente a 48%; no início do mandato eram apenas 3.

- No âmbito da igualdade de oportunidades, realizou-se um *benchmark* da legislação em contexto europeu e junto dos *peers*, de acções e medidas relativas ao assédio moral e sexual em contexto laboral. Este fenómeno, aparentemente invisível, tem sido identificado em diversas organizações e países, sendo neste momento um tema na ordem do dia das empresas que procuram ter um papel mais consciente e transparente na defesa dos direitos humanos, da igualdade de oportunidades e da não discriminação. Os CTT têm disposições que proíbem comportamentos configurados como de assédio e um órgão interno identificado como o “canal” de recepção e tratamento de quaisquer ocorrências não conformes às regras vigentes, nomeadamente violações ao Código de Ética. Equacionam a possibilidade de introduzir medidas de reforço claras, de modo a que os seus trabalhadores sintam que estão assegurados os mecanismos de identificação, combate e eliminação do fenómeno dentro da empresa.
- A empresa tem vindo a apoiar políticas de criação de emprego para pessoas com deficiência e a introduzir medidas de apoio aos trabalhadores que por motivos de saúde apresentam algumas restrições (parciais ou totais) ao exercício das suas funções. No caso dos efectivos em situação de grande doença (53 casos), mesmo número que em 2008. No que se refere aos trabalhadores portadores de deficiência ou com incapacidade permanente, estes perfazem o número de 162 (52% do género feminino) e 33 respectivamente.

- A empresa tem procurado introduzir medidas de adequação dos postos de trabalho em termos funcionais e organizativos, para que cada trabalhador possa contribuir de forma produtiva e inclusiva, de acordo com as respectivas restrições, para o normal desempenho das suas funções. Nesse sentido, foi efectuada a avaliação das funções das operações de tratamento de correio, a fim de participar na promoção da empregabilidade das pessoas com deficiência auditiva, tendo sido contratados, a termo certo, dois jovens com deficiência auditiva, no centro operacional de correio do sul (Cabo Ruivo, Lisboa). Realizou-se em 2009 um levantamento de todas os trabalhadores por graus de deficiência ou incapacidade, para que se possa definir uma adequação destes trabalhadores às funções que exercem ou poderão exercer, de modo a criar condições e garantias de utilidade e satisfação no trabalho para o próprio e para a empresa.
- Reformulou-se o protocolo com a CERCI de Lisboa para apoio à integração sócio-profissional de pessoas com deficiência, proporcionando experiências laborais em 14 jovens adultos portadores de deficiência mental, no quadro da prestação de serviços, também no centro operacional de correio do sul e um jovem no apoio administrativo.
- O número de trabalhadores estrangeiros que presta serviço na empresa é de 53.
- A empresa desenvolveu uma acção para conceber e implementar um plano para a igualdade de género nos CTT, que inclui a análise de indicadores e actualização de necessidades, em matéria de conciliação da vida familiar com a vida profissional; aprofundamento do mesmo em relação à igualdade de género; desenvol-

vimento de competências internas, para o acompanhamento de questões na matéria; intercâmbio com outros operadores postais europeus; sessões de sensibilização, informação e debate para actores chave; grupos piloto na experimentação de novas práticas de organização do tempo de trabalho.

Tabela 15. Trabalhadores por género (%)

Trabalhadores	2008	2009
Feminino	34,6	34,2
Masculino	65,4	65,8

No que diz respeito à caracterização dos trabalhadores por faixa etária, o intervalo de idade dos 30 aos 50 anos é o que apresenta maior concentração, tanto do género feminino, como masculino, com maior incidência para os homens (idade média global da empresa – 42 anos).

Tabela 16. Distribuição dos trabalhadores por género e faixa etária

Género		2008	2009
Masculino	<30 anos	759	658
	De 30 a 50 anos	5 872	5 742
	>50 anos	1 980	2 096
Feminino	<30 anos	480	371
	De 30 a 50 anos	2 708	2 615
	>50 anos	1 371	1 425

Pela figura seguinte verifica-se que a maioria dos trabalhadores se insere na função de distribuição, sendo a maioria do género masculino. A segunda maior categoria é a do atendimento em que a tendência se inverte, pois são as mulheres que habitualmente desempenham este tipo de função. Na categoria de quadros superiores, verifica-se que o peso das mulheres quase duplica o dos ho-

mens. As mulheres estão mais representadas, em termos relativos, nos níveis de qualificação mais elevados. No entanto, com base na Tabela 17, verifica-se que os cargos de chefia são ocupados maioritariamente por homens, embora numa participação coerente com a distribuição do efectivo por género.

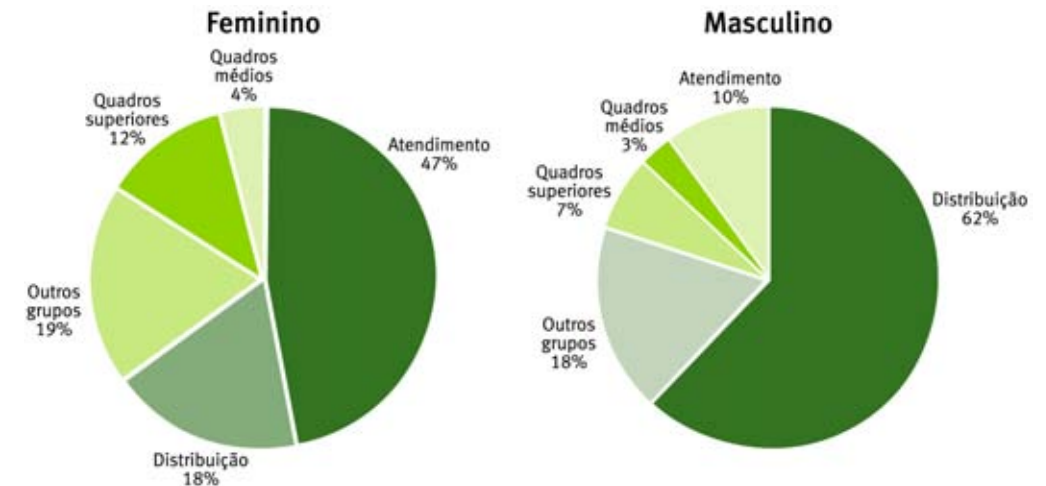


Figura 14. Distribuição dos trabalhadores por género e categoria profissional

Nesta matéria, observa-se, no entanto, uma alteração nos últimos dois anos. Apesar de os responsáveis pelos órgãos de chefia serem predominantemente homens - no caso do Conselho de Administração são todos do sexo masculino - constata-se que, ao nível das 1^{as} linhas, houve um aumento do peso e do número de mulheres. A nível de 2^{as} linhas tem-se a mesma tendência, embora com diferenças menos sensíveis.

Tabela 17. Chefias por género

Anos		2008	2009
Homens	Gestão de Topo	100%	100%
	1ª Linha	69,6%	56,7%
	2ª Linha	63%	60,7%
Mulheres	Gestão de Topo	0%	0%
	1ª Linha	30,4%	43,3%
	2ª Linha	37,0%	39,3%

GRI LA13

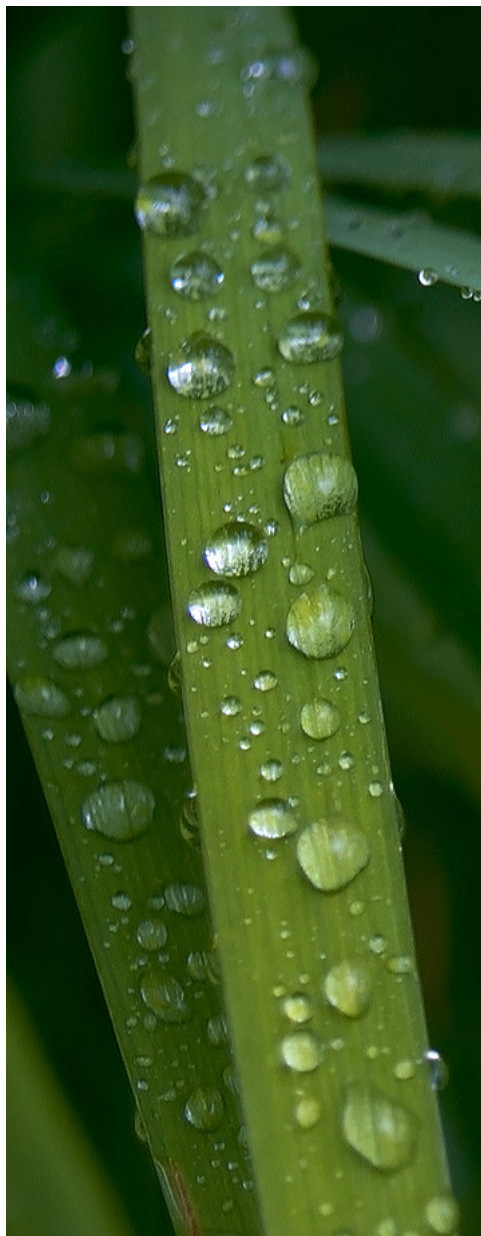
De acordo com os princípios da legislação laboral não existe qualquer diferença na atribuição do salário base para homens e mulheres. No entanto, ao longo da carreira profissional, por motivos vários, historicamente ocorrem diferenças salariais desfavoráveis ao género feminino, como se pode observar na tabela abaixo. A diferença mais significativa ocorre no salário médio dos quadros superiores femininos (maioritário neste

GRI LA14

grupo), inferior em 29% ao dos masculinos. A diferença resulta fundamentalmente do facto de as mulheres estarem predominantemente em áreas de responsabilidade de criação mais recente, e ao nível de topo, por uma menor experiência acumulada no sector postal, além de que a compensação é função da responsabilidade atribuída e dos resultados alcançados.

Tabela 18. Rácio de salários de homens e mulheres por categorias

Grupo profissional	Média vencimentos Mulheres €	Média vencimentos Homens €	Rácio M/F
Quadros superiores	2 035,53	2 628,73	1,29
Quadros médios	1 419,68	1 438,78	1,01
Atendimento	1 032,39	1 102,83	1,07
Distribuição	741,7	828,89	1,12
Outros	1 000,45	987,48	0,99



3. Relação com o ambiente

3.1 Política de gestão ambiental

Os CTT têm por actividade principal assegurar o estabelecimento, gestão e exploração das infra-estruturas e do serviço público de correios, a prestação de serviços de recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos, mercadorias e outros envios postais de âmbito nacional e internacional, a prestação de serviços da sociedade de informação, redes e serviços de comunicações electrónicas e a prestação de serviços financeiros.

A actividade dos CTT é de natureza essencialmente não-industrial, sendo relativamente reduzida a incorporação de *inputs* materiais (matérias-primas e consumos intermédios) nos seus processos de fornecimento. A sua pegada ecológica directa é, por conseguinte, limitada. Uma análise comparativa empírica permite estimar que o peso dos impactes ambientais da actividade dos CTT é, em termos relativos, bastante inferior ao contributo da empresa para geração de valor no tecido económico e social nacional.

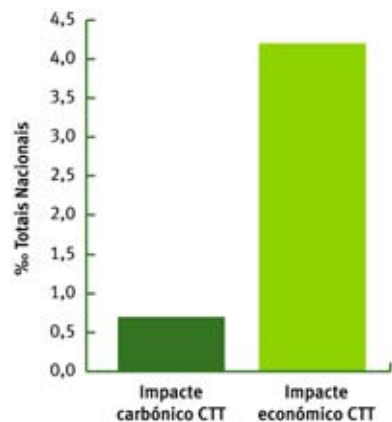


Figura 15. Contribuição dos CTT a nível nacional

A Política Ambiental para o Grupo CTT, aprovada no final de 2007, constitui um referencial para a actividade da empresa. Os CTT assumem a componente ambiental como parte integrante da sua estratégia e prática de negócio, servindo como enquadramento para todas as acções a desenvolver na organização.

Apresenta como prioridades da empresa em matéria de ambiente, a monitorização sistemática dos aspectos e impactes ambientais da actividade postal, a racionalização de consumos, a promoção da reciclagem, o aumento da eficiência energética e a formação e divulgação ambiental. No estudo de envolvimento com *stakeholders* concluído em 2009, foi analisada a relevância de vários critérios sociais, ambientais e económicos para os 9 grupos de partes interessadas consideradas: clientes, fornecedores, concorrentes, trabalhadores, media, entidades oficiais, accionista, comunidade e parceiros. Este exercício fundamenta e determina as prioridades de actuação da empresa, nomeadamente em termos ambientais. A este nível, foram analisados três temas: alterações climáticas, biodiversidade e racionalização de consumos, sendo as alterações climáticas o único tema considerado relevante (mas não crítico). O mesmo estudo revelou que 61% dos *stakeholders* consultados consideram que os CTT são uma empresa ambientalmente responsável e que o nível médio de performance ambiental percebido é superior ao nível de relevância atribuído pelas ditas partes interessadas, em especial no caso das alterações climáticas.

Efectuou-se em 2009 um estudo sobre "Responsabilidade Social das organizações na perspectiva dos trabalhadores dos CTT", onde foram avaliadas as dimensões: satisfação no trabalho,

vinculação organizacional, imagem da empresa e percepção da RS. Foi ainda ensaiada a pesquisa de relações entre as práticas RS e as atitudes face àquelas dimensões.

Concluiu-se que a percepção da implementação de práticas ambientais por parte da empresa é a menos favorável no contexto das três dimensões da sustentabilidade, o que revela o longo caminho ainda a percorrer. Pela positiva, destaca-se o apreço às acções que visam reduzir a poluição, e pela negativa, a falta de apoio a projectos de protecção/conservação da natureza. Esta percepção é bastante mais favorável nas áreas administrativas do que nas operacionais o que pode traduzir falta de informação em certos segmentos da população. O estudo concluiu que, em termos gerais, quanto maior a percepção do envolvimento da empresa nas questões de responsabilidade social, maior a satisfação reportada pelos trabalhadores, embora as práticas dirigidas à comunidade e ao ambiente sejam as menos significativas em termos de vinculação (sentimento de pertença).

3.1.1 Análise de impactos ambientais dos produtos e serviços produzidos pela empresa

Os impactes do sector postal no ambiente estão principalmente relacionados com as suas actividades operacionais.

A cadeia típica da actividade postal nos CTT inicia-se com o atendimento (aceitação e recolha da correspondência e encomendas), ao que se segue o tratamento e encaminhamento e termina com a sua distribuição ou disponibilização para entrega aos clientes destinatários. Ligando entre si essas etapas, o transporte é assegurado

por uma extensa frota que estabelece a ligação física entre os vários pontos da cadeia.

Da análise dos impactes ambientais da actividade do Grupo CTT, salientam-se os mais significativos, que advêm essencialmente de:

- depleção de recursos energéticos de origem fóssil através do consumo de carburantes e de electricidade;
- alterações climáticas e depleção da camada do ozono, decorrentes da emissão de gases com efeito de estufa e outros poluentes atmosféricos produzidos pela actividade;
- impactes essencialmente indirectos associados ao consumo de recursos naturais (principalmente de papel);
- produção de resíduos nos edifícios;
- emissão de ruído.

A análise destas variáveis ambientais será abordada no título de *reporting* ambiental (3.2).

3.1.2 Definição de standards ambientais para fornecedores e parceiros Política de Compras ecológicas

O posicionamento dos CTT nesta matéria decorre das orientações do accionista, consignadas na resolução do Conselho de Ministros (RCM) nº 70/2008, que remete para a RCM nº 65/2008. Nesta última RCM está patente o papel que a contratação pública pode assumir no âmbito da "Estratégia de Desenvolvimento Sustentável da União Europeia", com a inclusão de critérios ambientais nos contratos públicos. No caso dos CTT, essas orientações materializam-se em objectivos ambientais, aplicáveis a todos os processos que necessitem de elaboração de caderno de encargos.

Neste sentido, são calculados semestralmente

os dois índices que se seguem, que reflectem a extensão da introdução dos referidos critérios ambientais nos processos de compras. Em 2009 a meta fixada para os respectivos indicadores foi de 30%, devendo subir para 50% em 2010; nos dois casos foram superados os objectivos, tendo o grau de realização mais do que duplicado face a 2008.

- ICPEco1 (Número de procedimentos pré-contratuais com critérios ambientais) x 100 / (Número total de procedimentos pré-contratuais) = 35,4%
 - ICPEco2 = (Valor dos contratos com critérios ambientais)*100/(Valor total dos contratos celebrados) = 84,6%

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

3.1.3 Identificação de objectivos/metastambientais

Os CTT adoptam compromissos claros em matéria de desempenho ambiental, associados à melhoria contínua do seu sistema de reporting, à implementação gradual de sistemas estruturados de gestão ambiental, à elevação de performances nas vertentes da eficiência energética da frota automóvel e do parque imobiliário, da redução de emissões, da gestão de resíduos e da redução de consumos.

Dos objectivos estabelecidos para 2009, ao nível dos sistemas de gestão, eficiência energética, gestão de consumíveis, gestão de resíduos, alterações climáticas e biodiversidade, foram atingidos os seguintes:

- obtenção das certificações integradas em ambiente e qualidade para os dois maiores centros operacionais de correio (Lisboa e Porto) e para a totalidade do negócio Expresso;
- Implementação do plano de racionalização energética em Cabo Ruivo e para a totalidade da frota operacional;
- Consolidação da metodologia de contabilização de consumos eléctricos;
- Redução do consumo de energia eléctrica em cerca de 3%;
- Redução do consumo de combustíveis em 1%, ligeiramente abaixo do objectivo;
- Redução do consumo de papel em 11%;
- Melhoria da metodologia de contabilização de consumíveis;
- Cumprimento das metas de compras ecológicas;
- Alargamento dos sistemas de gestão de resíduos aos principais edifícios de serviços do país;
- Melhoria da quantificação e *reporting* dos resíduos produzidos;
- Aumento da taxa de valorização dos resíduos em 33%;
- Implementação do estudo de reposicionamento estratégico das emissões filatélicas em temáticas relacionadas com a conservação da biodiversidade;
- Redução das emissões de CO₂, expressas em indicadores normalizados, cerca de 2 % no caso do consumo de combustíveis por Km e de 4% electricidade por m²;
- Participação nos programas GHG Reduction Programme da PostEurop e de gestão carbónica do IPC – *International Post Corporation* – (EMMS - *Environmental Measurement and Monitoring System*).

Encontram-se em curso os seguintes compromissos:

- Introdução de veículos alternativos;
- Lançamento de produto verde.

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

3.1.4 Certificação ambiental segundo as normas internacionais

Sendo a responsabilidade social uma preocupação central na vida das empresas, a redução da pegada de carbono e a preservação dos recursos do planeta implicam um envolvimento individual e colectivo que, não só garante o futuro das gerações vindouras, como também a sustentabilidade do negócio, assente na redução de custos desnecessários, que se repercutem na qualidade de vida e na segurança de todos os trabalhadores. A promoção das boas práticas da indústria, maior eficiência dos activos disponíveis, redução do risco de acidentes no trabalho, organização de planos de emergência, entre muitas outras medidas, são hoje prioridades assumidas pelo Grupo, consignadas no compromisso de expansão dos Sistema de Gestão Integrados, de acordo com os referenciais normativos de qualidade, ambiente e de segurança.

Os Sistemas de Gestão Ambiental permitem a identificação e avaliação dos impactes ambientais associados à actividade e a consequente monitorização de consumos, da emissão de poluentes e da produção de resíduos. Com a implementação e melhoria contínua destes sistemas está-se a contribuir para alcançar as metas ambientais anuais, referidas neste relatório.

Em 2009, os CTT obtiveram a certificação ambiental das duas maiores unidades operacionais do país, o Centro Operacional de Correios do Norte (COC-N) e o Centro Operacional de Correios do Sul (COC-S), de acordo com a Norma NP EN ISO 14001:2004, integrada com a certificação pelo referencial NP EN ISO 9001:2008 da totalidade do COC-N e da área dos Transportes do COC-S. O alargamento da implementação de sistemas de gestão ambiental está a ser iniciado para o terceiro maior centro operacional de correio, localizado em Coimbra, onde pela primeira vez a empresa concorre para a certificação pelo triplo referencial, qualidade, ambiente e segurança. A CTT Expresso, empresa certificada em Qualidade pela norma ISO9001:2000 desde 2004, alcançou em Abril de 2009 a certificação em Ambiente (ISO 14001:2004) e SHST – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (OHSAS 18001:2007). Também a EAD manteve a certificação ambiental segundo o referencial ISO 14001:2004.



GRI EN26

3.2 Monitorização do atingimento das metas estabelecidas e análise das tendências de evolução/reporting ambiental

3.2.1 CTT (empresa-mãe) Energia

O consumo de electricidade da rede pública pelos CTT, em 2009, foi de 45 486 632 kWh, correspondendo a 163 751,88 GJ^e. Este ano, pela primeira vez, são apresentados os valores recolhidos da fonte (leituras dos contadores), expressos em unidades físicas (kWh), resultantes das melhorias atingidas ao nível da metodologia de contabilização dos consumos de electricidade relativamente ao parque edificado CTT. Neste sentido, são apresentados, na tabela abaixo, os consumos em GJ para o biénio 2008 e 2009, não sendo possível a análise para um período de três anos, à semelhança do efectuado em relatórios anteriores. Abandona-se assim o cálculo por estimativa, obtido a partir dos custos - os novos valores, mais rigorosos, são inferiores aos anteriores, que incorporavam uma componente de custos fixos dos contratos de fornecimento.

Em 2009, a frota CTT^d registou um consumo total de combustíveis de 5 710 067,00 litros, equivalente ao consumo de 210 508,22 GJ^e. No caso do transporte aéreo de mercadorias e em viagens de negócio, foram também contabilizadas as emissões. Registou-se um consumo de gás natural, a nível nacional, de 267 246m³, equivalente a 8 979,47GJ^f, no ano de 2009.

GRI EN4

GRI EN3

Tabela 19. Consumo de Energia

GJ	2007	2008	2009	Δ% 08/09
Consumo total de Electricidade	n.d.	168 849,21	163 751,88	- 3 , 0
Consumo total de Combustíveis	212 661,96	212 281,51	210 508,22	- 0 , 8
Consumo total de Gás Natural	7 879,10	8 376,40	8 979,47	7 , 2
TOTAL	n.d.	389 507,12	383 239,57	- 1 , 6

Objectivo 2010

Desenvolvimento de aplicação informática para a gestão de consumos
 Redução do consumo de energia eléctrica em 2% (indicadores normalizados)
 Redução do consumo de combustíveis em 2%

^e Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Indirect CO₂ Emissions from the Consumption of Purchased Electricity, Heat and/or Steam vs. 2.0* através dos factores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

^d Não inclui viaturas subcontratadas; estas serão incorporadas em futuros relatórios

^e Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Emissions from Mobile Source vs. 2.0* através dos factores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para os vários combustíveis utilizados pela frota e nos respectivos consumos

^f Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Direct Emissions from Stationary Combustion da GHG Protocol Initiative vs. 2.0* através dos factores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

A redução de consumo de electricidade verificada, 3%, corresponde a 5 097,33 GJ e reflecte o resultado das medidas de racionalização de energia apresentadas a seguir.

Em 2009, foi feita a caracterização e identificação do parque imobiliário operado pelos CTT, com vista à realização de auditorias energéticas a todos os edifícios próprios (seleccionados os 48 maiores, a interencionar nos próximos dois anos), a nível nacional, com área superior a 1000m², à implementação de medidas de racionalização de consumos de energia nos edifícios e, à obtenção da sua certificação energética e de qualidade do ar interior, no âmbito do Sistema de Certificação Energética.

Nos centros operacionais de correio, que constituem as áreas mais impactantes a nível ambiental de toda a actividade dos CTT, foram postas em prática, em 2009, várias medidas de promoção da eficiência energética e de redução de consumos, de que se destacam as seguintes:

- Implementação de acções do Plano de Racionalização dos Consumos de Energia para Cabo Ruivo, decorrente da auditoria energética ao complexo, nomeadamente a redução da carga base da zona administrativa e substituição do sistema de iluminação em algumas áreas do complexo, resultando numa redução estimada nos consumos totais do complexo de 5,8%;
- Obras de remodelação completa da central térmica do Centro Operacional de Correio do Sul, localizado em Lisboa, que irão trazer benefícios ao nível dos consumos energéticos, dado utilizar uma tecnologia mais avançada e muito mais eficiente que o sistema anterior. Estima-se que, com a entrada em funcionamento do novo sistema de climatização do complexo, o

consumo energético deste se venha a reduzir em cerca de 8,4%.

Em 2009 foram iniciadas as obras de implantação do novo Centro Operacional de Correio do Norte, em função actualmente nas Devesas (Gaia), cujas operações serão transferidas para as novas instalações (zona Industrial da Maia). O novo centro operacional, o mais importante investimento dos CTT em curso, foi concebido de raiz e o seu projecto teve em conta critérios de eficiência ao nível dos consumos e do comportamento térmico das instalações. Entre outras, salientam-se as seguintes características:

- Cobertura preparada para a instalação de painéis fotovoltaicos e solares para aquecimento de águas domésticas;
- Iluminação natural das zonas operacionais com recurso a clarabóias em vácuo, com reflectores que permitem a entrada de luz natural, sem ganhos térmicos nocivos para a climatização do interior do edifício;
- Unidades de Tratamento de Ar (UTAs) que na produção de água fria para arrefecimento, recuperam energia para abastecimento de água quente, destinada a pré-aquecimento da água sanitária e do ar de renovação das áreas compartimentadas;
- Pré-arrefecimento natural do ar novo para as UTAs através de um permutador tubular, enterrado no jardim poente anexo ao edifício, que utiliza o diferencial de coeficientes térmicos solo/ar atmosférico para climatização;
- Selecção de materiais de construção de acordo com critérios de durabilidade, qualidade, robustez, natureza, potencial de reutilização e de reciclagem.

Em 2009 foram contabilizados os consumos de

gás natural para todas as instalações do país. Neste sentido, registou-se um aumento de 7% no consumo de gás natural, comparativamente com o ano anterior, resultante do alargamento do âmbito. Isto, apesar da redução de cerca de 28% verificada no Centro Operacional de Correio do Sul, como principal reflexo da substituição do sistema de climatização, que não irá consumir gás natural para aquecimento de água, tendo-se procedido, consequentemente, à desactivação de caldeiras. O consumo de combustíveis pela frota reduziu-se ligeiramente em 2009 apesar do aumento de actividade (1%), o que traduz um aumento de eficiência da frota de 2,1%, resultado da implementação de várias medidas de racionalização, referidas no ponto do Relatório dedicado à frota.

Tabela 20. Evolução do consumo médio da frota

Unidade: l/100 kms	2007	2008	2009
Consumo médio da frota	9,46	9,17	8,98

Objectivo 2010

Inauguração do COCN (Maia) com elevados requisitos ambientais
 Realização de auditoria energética ao COCC
 Certificação energética de cerca de metade do parque de edifícios próprios >1 000m²

Frota

Os CTT operam actualmente um total de 3 491 veículos em regime de exploração directa no desempenho da sua actividade de transporte e distribuição postal, sendo um dos maiores frotistas nacionais. Além destes, são contratados serviços a terceiros, em diversas ligações.

Tabela 21. Veículos

(n.º)	2007	2008	2009	Δ% 08/09
Frota própria	3 665	3 675	3 491	-5,0
Veículos menos poluentes	58	58	52	-10,3

GRLEN6
 Numa óptica de redução de consumos e no seguimento do Plano de Racionalização de Energia da frota de pesados, foram implementadas várias medidas em 2009:

- Ao nível da optimização das condições de operações dos pneus: cumprimento com o índice de carga indicado pelos fabricantes; implementação de rotinas de verificação do estado dos pneus; controlo das condições de utilização do veículo, nomeadamente carga e velocidade de circulação; cumprimento dos requisitos mínimos, em termos de altura de perfil do pneu; cumprimento da legislação europeia, que proíbe a montagem de pneus novos de diferentes tipo num mesmo eixo; substituição de jantes ou rodas que se encontrem gretadas; garantir que não são efectuados serviços de soldaduras perto dos pneus; realização por parte do condutor de uma inspecção sumária do estado dos pneus, antes de iniciar qualquer percurso; registo de acidentes e análise de causas e tendências; interdição de estacio-

namento sobre locais com óleo ou solvente; cumprimento com as velocidades estabelecidas por lei e com o índice de carga; desenvolvimento de acções de formação para motivar uma condução correcta; verificação regular das pressões, com os pneus frios (incluindo o de reserva); adequar a pressão à carga do veículo; garantir o uso da tampa em todas as rodas;

- São produzidos mensalmente indicadores, destinados aos gestores locais, com informação relevante quanto aos desempenhos da frota, nomeadamente dos consumos *versus* actividade, permitindo não só um melhor controlo, mas também respostas correctivas imediatas, com efeitos positivos ao nível dos consumos;
- Optimização da gestão de procedimentos associados à manutenção e criação de KPIs - criação de um sistema de amostragem representativo, por família de viaturas; análise mensal dos desvios ao programado e das situações anómalas;
- Reformulação da contentorização - realização de estudos que permitam incluir nas unidades operacionais contentores mais flexíveis na sua utilização;
- Reformulação das sondagens e aquisição de um sistema de gestão baseado em GPS - aquisição do sistema centralizado e das unidades individuais e respectiva montagem nas viaturas;
- Substituição de viaturas - realização de um plano de renovação e lançamento do concurso;
- Atribuição de viaturas a rotas - realização do estudo das características de percursos e adequação às futuras aquisições de veículos.

A frota de ligeiros comerciais e de passageiros foi significativamente renovada, com reflexos ao nível da respectiva idade média. Nas restantes tipologias da frota a renovação foi mais reduzida, permitindo

ainda assim a manutenção da sua idade média global (ponderada) em 3,1 anos, conforme quadro anexo, uma das mais jovens a nível nacional. Na frota de pesados foram sentidos os resultados do forte investimento feito em 2008, com uma redução de consumos, em 2009, de cerca de 46 497 litros.

Tabela 22. Idade média da frota

Tipo Legal	Idade Média 2008-12-31	Idade Média 2009-12-31
Ciclomotor	5,9	6,9
Motociclo ≤ 50 cc (ou >45Km/h)	4,0	4,9
Motociclo >50cc (ou >45Km/h)	2,8	3,7
Ligeiro Passageiros	1,9	1,4
Ligeiro Mercadorias	2,6	2,2
Pesado Mercadorias	7,6	8,5
Idade Média Global	3,1	3,1

Associada à pesquisa pelos CTT de tecnologias mais limpas, nomeadamente as renováveis, foi mantida a adesão à APVE – Associação Portuguesa do Veículo Eléctrico.

Concluiu-se o estudo de enquadramento relativo à utilização de veículos e combustíveis alternativos, tendo em vista a identificação de oportunidades para os CTT, nesta matéria. Os domínios investigados cobriram um leque muito amplo de temas, incluindo as áreas mais óbvias da motorização – motores de combustão interna, híbridos e eléctricos – e dos combustíveis – convencionais, gás natural, bio-diesel e etanol – e também as da gestão de consumos e da formação. O estudo abordou os seguintes aspectos: en-

quadramento legal e regulamentar; levantamento da situação (opções tecnológicas e utilização); balanço económico; segurança; avaliação ambiental (emissões de GEE, ruído e resíduos). O trabalho efectuado permitiu concluir que:

- O nível de compromissos legais e regulatórios que impende sobre os CTT em matéria de gestão das emissões de GEE e de promoção do uso de veículos alternativos, é reduzido. O quadro legal está todavia a reforçar-se. Considerando a actual estrutura de custos (fortemente condicionada pelo preço dos combustíveis fósseis), identificam-se vantagens económicas relativamente limitadas, para certas tipologias de veículos. Os ganhos em matéria ambiental (considerando apenas a frota própria - *scope 1*) são pouco significativos para esse tipo de viaturas;
- A maioria das soluções com potencial interesse para os CTT está ainda pouco estabilizada – quer em termos técnicos, quer de modelo de negócio. A utilização de modelos comerciais é, de momento, essencialmente experimental. Este tipo de soluções deverá vir a afirmar-se

progressivamente no futuro;

- Dos modelos analisados, a bicicleta e a *scooter* eléctricas são os que oferecem uma base mais sólida de experimentação nos CTT. Apresentam valores de custos competitivos face à motorização térmica e assentam em propostas técnicas razoavelmente dominadas. Outras abordagens, como as viaturas eléctricas ligeiras para uso urbano e os veículos bi-fuel podem também ser interessantes, dependendo das quilometragens envolvidas e do perfil de uso atribuído;
- Deverá seguir-se um processo de teste, assente na escolha criteriosa dos giros/circuitos a abranger, a ser conduzido de forma controlada e rigorosa, de modo a permitir ganhar experiência e perspectivar futuros desenvolvimentos. No seguimento das conclusões deste estudo iniciaram-se os trabalhos preparatórios relativos ao teste e futura utilização de alguns destes veículos, com destaque para as bicicletas electricamente assistidas.

Objectivo 2010

Teste operacional de bicicletas eléctricas

Emissões atmosféricas

As emissões atmosféricas resultantes das actividades desenvolvidas pelos CTT estão essencialmente relacionadas com o transporte dos objectos postais por via rodoviária e aérea e com o consumo da electricidade e gás natural nos edifícios. As emissões directas são derivadas do consumo de combustíveis pela frota, sendo esta responsável pela emissão de 15 156,18t de CO₂, e do consumo de gás natural, responsável pela emissão de 503,75t de CO₂, em 2009.

GRI EN16

Tabela 23. Emissões atmosféricas da frota (toneladas)^g

Poluentes	2007	2008	2009	Δ% 08/09
CO ₂	15 316,31	15 649,73	15 156,18	-3,2
CH ₄	1,25	1,26	1,25	-0,8
N ₂ O	0,13	0,13	0,13	-0,8
NOx	167,70	167,23	165,82	-0,8
CO	297,56	303,07	300,98	-0,7
COVNM	58,30	59,32	58,90	-0,7
SO ₂	43,01	42,82	42,45	-0,9

GRI EN20

Tabela 24. Emissões atmosféricas pelo consumo de gás natural (toneladas)^h

Poluentes	2007	2008	2009	Δ% 08/09
CO ₂	416,02	442,27	503,75	13,9
CH ₄	0,04	0,04	0,04	13,9
N ₂ O	0,00	0,00	0,00	13,9

^g Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Emissions from Mobile Source vs. 2.0* através dos factores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para os vários combustíveis utilizados pela frota e nos respectivos consumos

^h Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Direct Emissions from Stationary Combustion da GHG Protocol Initiative vs. 2.0* através dos factores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

Relativamente às emissões indirectas, destacam-se as resultantes do consumo de electricidade da rede pelos edifícios dos CTT que, em 2009, originaram a emissão de 20 896,56t de CO₂ⁱ, estando neste caso, sob a responsabilidade das empresas produtoras da electricidade.

GRI EN16

Tabela 25. Emissões Atmosféricas pelo consumo de Electricidade (toneladas de CO₂)

t CO ₂	2007	2008	2009	Δ% 08/09
Consumo de Electricidade	n.d.	21 547,03	20 896,56	-3,0

Do transporte aéreo de objectos postais, resultam aproximadamente 8 714,47t CO₂ para o ano de 2009, consideradas emissões indirectas, uma vez que estas fontes são geridas por empresas externas. Relativamente às emissões provenientes das viagens de serviço ao estrangeiro, o valor é de 1 802,53t CO₂.

GRI EN17

Para o cálculo das emissões de GEE resultantes do transporte aéreo, quer de tráfego quer de passageiros, foram adoptadas as metodologias da GHG Protocol e tomados em consideração os últimos factores de emissão divulgados.

Tabela 26. Emissões atmosféricas indirectasⁱ

t CO ₂	2007	2008	2009	Δ% 08/09
Transporte Aéreo de correspondências	7 546,78	7 813,30	8 714,47	11,5
Transporte Aéreo em viagens de serviço	1 085,98	1 448,95	1 802,53	24,4

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

ⁱ Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption vs. 2.0* através dos factores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* Os valores reportados em 2008 foram calculados com base na metodologia da *CarbonNeutral Company*. Para facilitar a comparação com os anos anteriores, este ano todos os valores foram recalculados de acordo com as novas metodologias referidas acima que reduzem os resultados finais para cerca de metade.

Tendo-se alargado o processo de quantificação a mais destinos, incluindo pela primeira vez o transporte de correio efectuado entre o Continente e as ilhas, o resultado final reflecte um aumento de 11,5% das emissões para o transporte aéreo de correspondências. Relativamente às viagens internacionais, o aumento das emissões resultou do aumento do número de projectos no estrangeiro realizados em 2009, em cerca de 70%.

Como forma de minimização do tempo e custo de transporte, com reflexo no consumo de combustíveis e nas emissões de GEE associadas, os

CTT realizam videoconferências entre áreas da empresa sedeadas em diferentes regiões do país. No ano de 2009, foram efectuadas cerca de 3 centenas de videoconferências, com mais de 6 000 participantes. Igualmente se recorre, de forma crescente, à fono/videoconferência, em substituição de reuniões internacionais.

Na tabela seguinte podem consultar-se as emissões directas de gases com efeito de estufa (GEE) resultantes da actividade dos CTT, para o triénio 2007-2009 e a variação anual.

Tabela 27. Emissões de Gases com Efeito de Estufa ¹

Frota (t CO ₂ eq)	2007	2008	2009	Δ% 08/09
CO ₂	15 316,31	15 649,73	15 156,18	-3,2
CH ₄	26,15	26,38	26,17	-0,8
N ₂ O	39,56	39,48	39,15	-0,8
Total	15 382,02	15 715,59	15 221,50	-3,1
Gás Natural (t CO₂ eq)				
CO ₂	416,02	442,27	503,75	13,9
CH ₄	0,85	0,91	1,03	13,9
N ₂ O	0,24	0,26	0,30	13,9
Total	417,12	443,35	504,97	13,9

¹ Valor calculado através da conversão das emissões poluentes para CO₂eq a partir dos factores de emissão dos gases CH₄ e N₂O

Em termos comparativos, as emissões directas resultantes da actividade CTT diminuíram (-2,7%) relativamente a 2008. Tendo em conta que o universo de reporte para o consumo de gás natural e, conseqüentemente, também para as emissões de GEE resultantes, aumentou, esta variação reflecte o aumento de eficiência da frota. Fazendo a análise para o total das emissões (directas, indirectas próprias e serviços subcontratados – respectivamente *scopes* 1, 2 e 3), verifica-se uma ligeira diminuição de 0,4% relativamente ao ano transacto, essencialmente por razões de ordem metodológica, atrás mencionadas.

Considerando o total de emissões de GEE directas associadas ao consumo da frota e de gás natural (*scope* 1) e as indirectas provenientes do consumo de electricidade (*scope* 2), a incorporação carbónica de cada objecto postal é de 31,32g de CO₂ equivalente. A metodologia de cálculo para este indicador normalizado foi alterada em relação ao ano anterior, por incorporação das emissões resultantes do *scope* 1 e *scope* 2. Relativamente aos gases destruidores da camada do ozono, apenas existem registos controlados de incidentes (fugas) nos centros operacionais de Lisboa e Porto onde em 2009 não se verificou qualquer ocorrência.

Alterações climáticas

No ano de 2009 foi divulgado o primeiro Relatório de Sustentabilidade Ambiental do IPC – *International Post Corporation*, que reportou o desempenho carbónico dos 20 operadores postais internacionais mais relevantes. Os operadores envolvidos representam cerca de 80% do tráfego postal global, tendo assumido objectivos específicos de 20% de redução das emissões de CO₂ até 2020. Este relatório para o sector postal municipal foi oficialmente apresentado a 11 de Dezembro em Copenhaga, na Dinamarca, no contexto da Cimeira sobre Alterações Climáticas das Nações Unidas. O documento revela casos de estudo que são exemplo das boas práticas levadas a efeito nos diversos países, demonstrando a clientes, fornecedores e trabalhadores que a pegada ambiental da actividade postal é reduzida quando comparada com outros sectores, num negócio que depende diariamente de uma extensa rede logística e de transportes. O *scorecard* de proficiência carbónica (gráfico abaixo) do universo de operadores IPC foi realizado pela *Maplecroft* e auditado pela *PriceWaterhouseCoopers*, tendo os CTT obtido uma pontuação global de 62,2 pontos, num total de 100 pontos, cerca de sete pontos acima da média sectorial, situando-se na 5ª posição a nível global. O perímetro de *reporting* incluiu os negócios de Correio, Encomendas e Expresso e, das onze dimensões avaliadas, os CTT tiveram desempenhos-líder ou de referência em três, nomeadamente em *medição e verificação*, *targets e disclosure & reporting*.

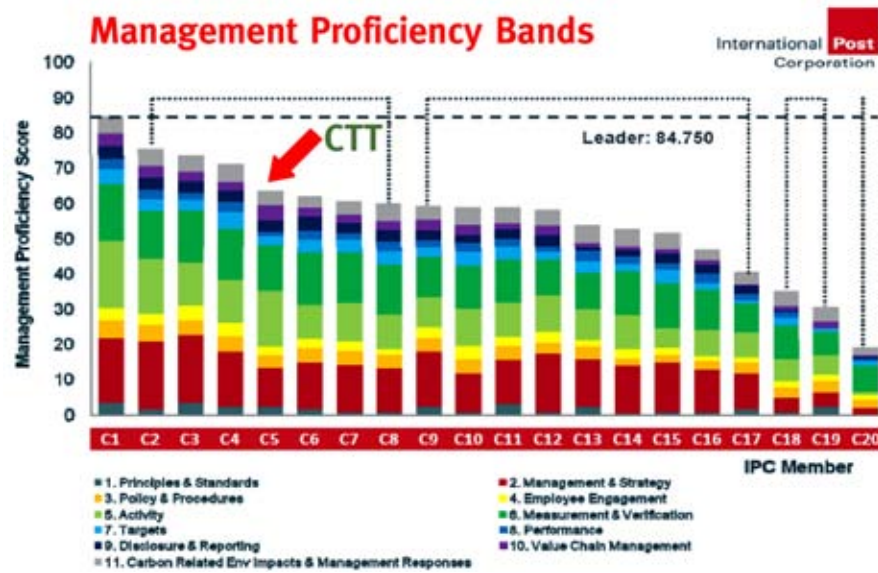


Figura 16. Scorecard - excelência carbónica

Ainda em 2009, conjuntamente com 13 dos principais operadores postais europeus, os CTT voltaram a participar no *reporting do GHG Reduction Programme*, um programa conduzido pela PostEurop, organismo sectorial postal europeu, assumindo o compromisso de reduzir as emissões de CO₂ em 10%, no período de 2008 a 2012. O programa tem dado um contributo relevante para o processo de contabilização e *reporting* dos desempenhos carbónicos dos vários operadores, tendo sido atingidas diversas melhorias. A nível nacional, os CTT participaram de novo no Índice ACGE de Responsabilidade Climática 2009, o mais relevante sistema de *ranking* existente em Portugal, tendo obtido o 1º lugar, *ex-aequo* com a empresa Sonae Sierra. O compromisso ambiental com a gestão carbónica e a redução

GRI EN18

das emissões de gases de efeito de estufa foi assim reconhecido, entre cerca de 55 empresas portuguesas dos sectores energético, financeiro e de transportes.

À semelhança de anos anteriores, os CTT celebraram um protocolo com a Quercus, com o intuito de compensar as emissões de GEE decorrentes do seu Encontro Anual de Dirigentes. Neste sentido aderiu-se a um projecto de contrapartida desenvolvido por esta organização, designada por “Plantar Bosques”, no âmbito do qual será recuperada uma área de floresta estimada em meio hectare, através da plantação de um bosque, equivalente ao valor de compensação das emissões de GEE resultantes das deslocações em viatura e avião e aos consumos energéticos do edifício.

GRI EN26

Objectivo 2010

- Redução das emissões de CO₂ em 2%, expressas em indicadores normalizados
- Participação nos programas *GHG Reduction Programme da PostEurop* e de gestão carbónica do IPC - *International Post Corporation - (EMMS - Environmental Measurement and Monitoring System)*
- Estudo de avaliação de auto-produção de energias renováveis
- Redução do consumo de combustíveis em 2%

Ruído (exterior)

As fontes relevantes de ruído directamente afectas aos CTT resultam da frota de veículos e de algum equipamento existente em edifícios operacionais. De forma a minimizar a produção de ruído para o exterior, foram implementados nos centros operacionais de correio de Lisboa e do Porto planos de redução das emissões sonoras, com resultados positivos. Os planos previam mudanças comportamentais, que passaram pela sensibilização dos condutores para a necessidade de redução das emissões de ruído e dos operadores de cais para a adopção de comportamentos minimizadores de ruído, pela redução da velocidade de circulação de veículos no interior e no exterior das instalações, pela alteração do procedimento de fecho das básculas dos veículos pesados e pela eliminação das operações de aquecimento dos motores junto à vedação do cais.

No novo centro operacional da Maia está prevista a colocação de barreiras acústicas com recurso à plantação de espécies vegetais autóctones típicas da orla da mata.

GRI EN29

Água

O consumo de água está associado ao funcionamento diário das instalações, nomeadamente, para consumo humano, não fazendo parte dos principais impactes ambientais dos CTT, já que não é usada nos processos produtivos. O abastecimento é efectuado através de água da rede pública e tem sido exclusivamente reportado em euros.

Fruto das melhorias introduzidas no processo de contabilização dos consumos de água em unidades físicas, foi este ano aferido o consumo para o universo de edifícios de serviço centrais da Grande Lisboa e do Centro Operacional de Correio

GRI EN8

GRI EN24

do Sul, abastecidos pela EPAL, resultando num total de 52 552m³. Em 2010, pretende-se aumentar o âmbito do reporte, comparativamente ao número de edifícios abrangidos.

Tabela 28. Consumo total de água

	2007	2008	2009	Δ% 08/09
Consumo total de água (m ³)	n.d	n.d.	52 551,85	n.d
Valor do consumo total de água (€)	258 836,33	261 747,13	268 930,73	2,7

No Centro Operacional de Correio da Maia previu-se o aproveitamento das águas pluviais caídas na cobertura, para reforço de sistemas de rega e consumos diferenciados, através da constituição de reserva própria de água pluvial.

Consumo de materiais

O facto de os CTT actuarem no sector de serviços e de terem uma reduzida incorporação material de consumos intermédios e finais no seu processo de fornecimento, torna-os ambientalmente pouco agressivos.

No entanto, a actividade dos CTT resulta na depleção de vários tipos de matérias-primas^m, das quais se destaca o papel que atingiu um consumo de cerca de 1 168t em 2009. O consumo de plástico foi de 158t. Relativamente ao metal, o consumo foi de aproximadamente 12t.

No âmbito da melhoria do processo de contabilização do consumo de materiais, foram identificados e contabilizados mais artigos compostos pelos diferentes tipos de materiais indicados na tabela, acrescentando este ano duas tipologias às anteriormente existentes, referentes às tintas

de marcação e fibras naturais de vestuário. Este processo encontra-se ainda em aperfeiçoamento, de forma a se vir a contabilizar/extrair no futuro directamente da aplicação SAP a percentagem de materiais utilizados pelos CTT que são provenientes de reciclagem.

GRI EN2

Tabela 29. Consumo de materiais

Tipologias	2006	2007	2008	2009	Δ% 08/09
Papel (ton.)	1 376	1 681	1 313	1 168	-11,1
Plástico (ton.)	34	42	191	158	-17,5
Metal (ton.)	15	47	10	11	17,7
Tintas de marcação e outras industriais (Lt.)	n.d.	n.d.	n.d.	26	n.d.
Consumo de fibras naturais (vestuário)	n.d.	n.d.	n.d.	41	n.d.

GRI EN1

Deu-se início ao arquivo digital de grande parte das listagens produzidas pelo sistema Nave nas estações de correio, podendo vir a originar assim uma redução considerável no consumo de papel.

À semelhança do ano anterior, a rede de atendimento e distribuição tem continuado a desenvolver acções que visam diminuir o consumo de consumíveis e de papel, nomeadamente a

^m Os valores apresentados foram obtidos mediante análise das aquisições efectuadas através do sistema informático *e-procurement*.

sensibilização dos trabalhadores para a contenção de custos, considerados como variável penalizadora no “Compromisso de Gestão”.

Em matéria de rotulagem e embalagens está em curso o processo de adesão ao sistema da sociedade Ponto Verde.

GRI EN6

GRI EN27

Objectivo 2010



Redução do consumo de papel em 2%

Marketing Sustentável

Os CTT prosseguem a estratégia de inovação de produtos e serviços, visando reduzir o respectivo impacto ecológico. De entre os produtos e serviços lançados em 2009 neste contexto, destacam-se os seguintes:

- Máquinas de franquiar digitais;
- Serviços de troca de cartas de condução, de bi-lheteira e de carregamento de telemóveis;
- Alargamento do serviço de alerta SMS à Internet;
- Catálogo de produtos Internet/ estação.

O uso crescente de produtos e serviços como os referidos ou a ViaCTT e o MDDE – Marca de Dia Electrónica (mais antigos) -, tecnologicamente avançados e desmaterializadores de correio, pode reduzir o volume de mensagens/documentos a circular sob a forma física, evitando o consumo de papel e cartão e reduzindo as emissões de GEE. Iniciou-se, no final do ano, um processo de reposicionamento da marca CTT, com o estudo relativo à criação de um portefólio ecológico que responda às expectativas dos consumidores.

GRI EN18

GRI EN6

Resíduos

No seguimento das medidas de gestão de resíduos que têm vindo a ser implementadas nos edifícios, obtiveram-se melhorias com o aperfeiçoamento do sistema de quantificação dos resíduos produzidos, com o alargamento dos sistemas de gestão de resíduos a mais edifícios e com um aumento na taxa de valorização dos resíduos produzidos.

Tendo os CTT uma forte consciência da sua responsabilidade social, têm a preocupação de gerir da forma mais correcta os equipamentos e os materiais de que já não necessitam. Para tal, procedem à separação e encaminhamento dos seus resíduos para reciclagem ou reutilização, de forma a maximizar a taxa de valorização dos mesmos. Os CTT procederam à inscrição anual dos 11 maiores edifícios no Sistema Integrado de Registo da Agência Portuguesa do Ambiente – SIRAPA, efectuando a sua quantificação e reporte dos dados. Na tabela abaixo encontram-se caracterizadas as diferentes tipologias de resíduos produzidos nos centros operacionais de correio, nos edifícios administrativos e no armazém de refugos postais, e respectiva quantificação.

GRI EN26

GRI EN22

Tabela 30. Resíduos

Toneladas	2007	2008	2009	Δ% 08/09	Destino
Lamas de tintas (*)	n.d.	1,46	0	-100,0	Valorização
Lâmpadas (*)	0,17	0,55	0,075	-86,4	Valorização
Material informático	n.d.	0,28	0,10	-64,3	Valorização
Óleos usados (*)	n.d.	n.d.	0	n.d.	Valorização
Paletes madeira	5,87	66,28	108,38	63,5	Valorização
Papel e cartão	124,81	145,49	341,94	135,0	Valorização
Petróleo (*)	n.d.	n.d.	0	n.d.	Valorização
Pilhas e baterias (*)	0,08	0,1	1,49	1 390,0	Valorização
Plástico e metal (embalagens)	53,08	19,26	8,4	-56,4	Valorização
Plástico (selos + k7 + filme + malas e sacos)	0	30,42	14,27	-53,1	Valorização
Resíduos hospitalares – Grupo III	n.d.	0,06	0,07	16,7	Eliminação
Resíduos hospitalares – Grupo IV (*)	n.d.	0,01	0,01	16,7	Eliminação
Resíduos orgânicos	n.d.	22,8	31,45	37,9	Valorização
Resíduos contaminados (*)	n.d.	n.d.	0,054	n.d.	Valorização
Solventes (*)	n.d.	0,05	0,15	200,0	Valorização
Sucata	n.d.	5,03	0,86	-82,9	Valorização
Tintas de marcação	0	0	0	0	-
Toners e tinteiros	1,35	4,823	5,16	7,0	Valorização
Vidro	9,35	3,41	18,44	440,8	Valorização
Resíduos indiferenciados	218,51	239,51	188,76	-21,2	Eliminação
Total	413,30	539,55	719,61	33,4	

GRI EN22

Tabela 31. Resíduos por perigosidade e destino

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	1,77	0,01	1,78
Resíduos não perigosos	529,00	188,83	717,83
Total	530,77	188,84	719,61

O aumento verificado na produção de resíduos e na taxa de valorização está principalmente associado ao maior número de edifícios de serviços administrativos abrangidos com sistemas de gestão de resíduos no ano de 2009.

As tipologias de resíduos produzidos nos CTT variam consoante a actividade dos edifícios, sendo que nos edifícios de serviço administrativos, estações de correio e centros de distribuição postal, são produzidos tipicamente resíduos equiparados a urbanos. Nos centros operacionais de correio, dada a natureza da actividade ser mais industrial, são produzidos resíduos de outras tipologias.

Para o universo avaliado (centros operacionais de correio e edifícios de serviços administrativos), verificou-se um aumento da taxa de valorização dos resíduos, que passou de 55,6%, em 2008, para 74% do ano de reporte. Sem surpresa, o papel é maioritário dentro dos resíduos valorizáveis (vale quase 50% do total). É de salientar que, como resultado da gestão de resíduos efectuada nos centros operacionais, dos programas de boas práticas na vertente ambiental efectuados e da sensibilização dos trabalhadores para a importância da valorização dos resíduos, se atingiram taxas de valorização de 80% a 85% nos COC do Norte e Sul, respectivamente.

Desde que arrancou, em finais de 2008, o projecto de recolha selectiva de resíduos nos edifícios administrativos de Lisboa, registou-se uma evolução positiva na separação dos resíduos por tipo, pelos vários utilizadores destes edifícios. Foram efectuadas medidas de sensibilização para separação dos resíduos e, neste seguimento, elaborado e difundido um *ranking* em termos de taxa de valorização por edifício administrativo.

Estas acções resultaram num esforço por parte dos utilizadores na separação dos resíduos valorizáveis, contribuindo para o aumento verificado na taxa de valorização (33%).



Solos/Ecologia

O impacte nos solos está associado à dimensão e localização do parque imobiliário dos CTT, situado normalmente em zonas urbanizadas. Não há conhecimento de que os CTT desenvolvam actividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.

A actividade postal pode ter um efeito relevante, apesar de indirecto, sobre o ambiente e biodiversidade. A produção de grande parte dos objectos postais assenta sobretudo no uso do papel e por consequência na respectiva matéria-prima, as árvores, principalmente através das grandes quantidades de papel consumido por parte dos clientes. No entanto, uma fracção importante desta matéria-prima é originária de florestas sustentáveis. A Mailtec, empresa de *printing & finishing* do Grupo CTT recorre a fornecedores certificados pelo FSC (*Forest Stewardship Council*), um programa de certificação que garante que as florestas são geridas de forma responsável do ponto de vista ambiental, económico e social.

Gestão de impactes para a biodiversidade

Em 2009 os CTT iniciaram a participação no Programa *Power Print*, lançado a nível europeu (11 países) pelos principais actores da fileira do papel, entre os quais diversos operadores postais, que têm em vista, na vertente ambiental, promover a produção e o uso responsável da impressão e do papel, nomeadamente ao nível da produção florestal, num contexto de comunicação multicanal.

Foi concluído o estudo de reposicionamento das emissões filatélicas em temáticas relacionadas com a conservação da biodiversidade, iniciado em 2008 em parceria com o Instituto Superior de Agronomia e do Centro de Ecologia Aplicada - “Prof. Baeta Neves” (CEABN) e iniciada a sua implementação. Foram seleccionadas cinco temáticas consideradas prioritárias em matéria de biodiversidade, uma para cada ano do período 2009-2013. A emissão filatélica de 2009 neste âmbito celebrou Charles Darwin e a história da biologia contemporânea, no ano em que se comemoram os 200 anos do seu nascimento.

Os CTT pretendem introduzir um carácter marcadamente científico ao alinhamento temático

das emissões filatélicas ambientais e que a escolha dos temas e dos motivos das emissões seja determinada por considerações de criticidade, prioridade, impacte ou outras, derivadas da agenda e das políticas ambientais, nacionais e internacionais.

A filatelia é um canal privilegiado de sensibilização ambiental, sendo a filatelia portuguesa de grande prestígio a nível mundial, com milhares de coleccionistas no mundo a quem chegam regularmente as suas emissões filatélicas, que incluem pagelas informativas com informação técnica sobre o motivo do selo, contribuindo desta forma para o melhor conhecimento de espécies e ecossistemas. Por outro lado, com tiragens de muitos milhões de selos relativos a espécies de fauna e flora, à protecção e conservação de ecossistemas e a datas ou eventos relevantes associados à biodiversidade, é o grande público que é sensibilizado para a temática.

Têm sido também cotejados em artigos de revistas ambientalistas conteúdos associados às emissões filatélicas lançadas pelos CTT.

Em 2009 foram produzidas cinco emissões filatélicas, alusivas às “Lagoas dos Açores”, às

“Águias Pesqueiras”, ao “Cavalo Lusitano”, a “Frutos tropicais e subtropicais da Madeira” e aos “200 Anos do nascimento de Charles Darwin”, num total de 5,4 milhões de selos.

Foi editada a Agenda 2010, dedicada à biodiversidade, à venda nas estações de correio, com uma tiragem de 6 mil exemplares. A edição desta agenda surgiu no âmbito do Ano Internacional da Biodiversidade, declarado pelas Nações Unidas como o ano 2010, e chama a atenção para a necessidade da preservação da variedade de formas de vida na Terra. A agenda dos CTT dá a conhecer, a cada página, a riqueza de cores e formas existentes na natureza e surge como uma oportunidade para reflectir, ao longo do ano, acerca das ameaças à diversidade biológica e da acção do homem, que leva, muitas vezes, a alterações nos habitats naturais. Este tema foi também abordado num artigo da revista Aposta dos CTT, que voltou a ser distinguida com o prémio pela Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa.

Os CTT contribuíram ainda, em 2009, para a preservação das espécies autóctones do Parque Ecológico do Funchal, com patrocínio, à semelhança do efectuado no ano anterior.

Objectivo 2010

Estudo de avaliação de impactes na biodiversidade
4 emissões filatélicas temáticas

Formação e Sensibilização

Realizaram-se acções de formação, sensibilização e divulgação aos trabalhadores, em diversas matérias ambientais, nomeadamente:

- Norma ISO 14001:2004;
- Sistemas de Gestão Integrados (SGI) de Qualidade e Ambiente;
- Boas Práticas Ambientais aos trabalhadores dos centros operacionais de correio de Lisboa e Porto;
- Legislação/Regulamentação Ambiental;
- Sensibilização sobre a gestão de resíduos a responsáveis e utilizadores dos edifícios de serviços administrativos;
- Condução ecológica e defensiva;
- Formação inicial a contratados no âmbito dos SGI dos COC-N e COC-S;
- Optimização de Redes e Rotas.

Coimas e sanções não monetárias por incumprimento legal

No ano de 2009 não ocorreram coimas ou sanções por incumprimento legal em matérias ambientais.

Investimento ambiental

Ao longo do ano de 2009, foi efectuado investimento para protecção ambiental, de forma a melhorar o desempenho nesta área da empresa, em vários campos, nomeadamente no âmbito de:

- Projecto de substituição do sistema de climatização do Centro Operacional de Correio do Sul em cerca de 820 mil €;
- Projecto de construção do novo Centro Operacional de Correio do Norte, na Maia, num montante de cerca de 15 milhões €;
- Auditorias aos Sistemas de Gestão Integrados de Ambiente e Qualidade no valor de 18 700 euros;

Foi contratado a uma entidade externa, pela primeira vez, um serviço sistemático de avaliação da conformidade legal com os requisitos ambientais aplicáveis aos CTT e à CTT Expresso, num total de 4 350 euros/ano.

GRIEN28
GRIEC2
GRIEN30

3.2.2 Relação com o ambiente – empresas participadas

Tabela 32. Tabela síntese de desempenho ambiental das empresas participadas

	CTT Expresso			Mailtec			Tourline		
	2008	2009	Δ%08/09	2008	2009	Δ%08/09	2008	2009	Δ%08/09
Consumo de Energia (Gj)									
Consumo total de Electricidade	12 421,21	12 593,85	1,4	11 442,95	10 880,32	-4,9	4 527,60	5 343,56	18,0
Consumo total de Combustíveis	21 504,44	18 274,87	-15,0	3 297,41	2 948,64	-10,6	7 177,5	63 331,71	-11,8
Consumo total de Gás Natural	222,03	300,45	35,3	-	-	-	-	-	-
Emissões Atmosféricas Directas (ton CO₂e)									
Frota	1 552,86	1 319,63	-15,0	237,65	212,43	-10,6	518,74	457,61	-11,8
Gás Natural	12,46	16,86	35,3	-	-	-	-	-	-
Total de Emissões Atmosféricas Directas (ton CO₂e)									
Frota	1 559,21	1 325,02	-15,0	238,65	213,33	-10,6	520,83	459,46	-11,8
Gás Natural	12,49	16,90	35,3	-	-	-	-	-	-
Emissões Atmosféricas Indirectas (ton CO₂e)									
Electricidade	1 585,08	1 607,12	1,4	1 460,25	1 388,45	-4,9	577,8	681,90	18,0
Consumo de Água (m³)									
Água	13 303,98	9 990,00	-24,9	5 886,00	6 022,96	2,3	35 300,00	49 462,00	40,1
Consumo de materiais									
Papel (ton)	48,00	30,80	-35,8	1 150,00	1 011,00	-12,1	138,00	117,00	-15,2
Plástico (ton)	73,73	107,10	45,3	36,00	5,19	-85,6	195,00	176,20	-9,6
Metal (ton)	5,00	2,20	-56,0	-	-	-	-	-	-
Óleos Lubrificantes (L)	1 200,00	93,00	-92,3	-	-	-	-	-	-
Tintas de marcação e outras (industriais) (Kg)	30,00	79,00	163,3	-	-	-	-	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton)	69,98	2,90	-95,9	-	0,04	n.d.	8,00	4,90	-38,8
Resíduos (ton)									
Fibras naturais e sintéticas	11,14	0,88	92,1	-	-	-	-	-	-
Lamas de tintas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lâmpadas - kg	38,40	40,00	4,2	548,00	636,00	16,1	-	-	-
Material informático(Computadores)-uni	n.d.	0,56 (ton)	n.d.	-	-	-	-	-	-
Material informático (toners e tinteiros)	2,28	0,48	-78,9	-	-	-	-	-	-
Óleos usados (Litros)	42,00	0	-100,0	-	-	-	-	-	-
Paletes madeira	n.d.	1,05	n.d.	0,45	4,20	833,3	-	-	-
Papel e cartão	104,63	131,33	25,5	149,23	126,06	-15,5	-	-	-
Petróleo (Litros)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pilhas e baterias	-	0,07	n.d.	-	-	-	-	-	-
Plástico e metal (embalagens)	14,96	0	-100,0	1,18	1,40	18,6	-	-	-
Plástico(selos+k7+filme+malas e sacos)	-	23,46	n.d.	-	-	-	-	-	-
Resíduos hospitalares	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resíduos orgânicos	-	-	-	-	0,07	n.d.	-	-	-
Resíduos perigosos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Solventes	n.d.	40 (L)	n.d.	-	-	-	-	-	-
Sucata	-	2,34	n.d.	-	5,40	n.d.	-	-	-
Tintas de marcação (Litros)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vidro	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resíduos indiferenciados	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Investimento e/ou gasto (EUR)									
Investimento e/ou gasto	-	4 898	n.d.	-	-	-	-	-	-

GRIEN30
GRIEN22
GRIEN1
GRIEN8
GRIEN7
GRIEN16
GRIEN4
GRIEN3

Tabela 32. Tabela síntese de desempenho ambiental das empresas participadas (cont.)

	EAD			Post Contacto			Payshop		
	2008	2009	Δ%08/09	2008	2009	Δ%08/09	2008	2009	Δ%08/09
Consumo de Energia (Gj)									
Consumo total de Electricidade	987,04	1 023,06	3,7	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo total de Combustíveis	1260,87	1363,17	8,1	2 310,66	2 337,30	1,2	864,13	760,48	-12,00
Consumo total de Gás Natural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissões Atmosféricas Directas (ton CO2)									
Frota	85,41	98,43	15,3	167,00	168,92	1,2	62,45	54,96	-12,00
Gás Natural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de Emissões Atmosféricas Directas (ton CO2 eq)									
Frota	86,16	98,83	14,7	167,67	169,60	1,2	62,71	55,18	-12,00
Gás Natural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissões Atmosféricas Indirectas (ton CO2 eq)									
Electricidade	125,69	130,55	3,6	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo de Água (m³)									
Água	2 770,00	2 905,00	4,9	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo de materiais									
Papel (ton)	1,00	1,10	10,0	2	2	0,0	0,94	0,94	0,00
Plástico (ton)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Metal (ton)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Óleos Lubrificantes (L)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tintas de marcação e outras (industriais) (Kg)	-	-	-	50 (L)	-	-	-	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton)	-	-	-	0,20	0,20	0,0	-	-	-
Resíduos (ton)									
Fibras naturais e sintéticas	-	-	-	50,00	0,00	-100,0	-	-	-
Lamas de tintas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lâmpadas - kg	-	0,01 (ton)	n.d.	10,00	10,00	0,0	n.d.	n.d.	n.d.
Material informático(Computadores)-uni	0,88 (ton)	0,13 (ton)	-85,2	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Material informático (toners e tinteiros)	0,07 (ton)	0,04 (ton)	-42,9	60,00	70,00	16,7	n.d.	n.d.	n.d.
Óleos usados (Litros)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Paletes madeira	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Papel e cartão	n.d.	91	n.d.	1,00	15,00	1 400,0	n.d.	n.d.	n.d.
Petróleo (Litros)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pilhas e baterias	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Plástico e metal (embalagens)	7,43	0,03	-99,6	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Plástico(selos+k7+filme+malas e sacos)	-	-	-	180,00	5,00	-97,2	-	-	-
Resíduos hospitalares	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resíduos orgânicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resíduos perigosos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Solventes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sucata	0,07	0,55	685,7	-	-	-	-	-	-
Tintas de marcação (Litros)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vidro	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resíduos indiferenciados	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Investimento e/ou gasto (EUR)									
Investimento e/ou gasto	15 000,0	2 000,0	-86,7	-	-	-	-	-	-

GRIEN30
GRIEN22
GRIEN1
GRIEN8
GRIEN7
GRIEN16
GRIEN4
GRIEN3

Tabela 32. Tabela síntese de desempenho ambiental das empresas participadas (cont.)

	CTT Gest		
	2008	2009	Δ%08/09
Consumo de Energia (Gj)			
Consumo total de Electricidade	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo total de Combustíveis	76,06	377,16	395,9
Consumo total de Gás Natural	-	-	-
Emissões Atmosféricas Directas (ton CO₂)			
Frota	5,50	27,26	395,9
Gás Natural	-	-	-
Total de Emissões Atmosféricas Directas (ton CO₂ eq)			
Frota	5,52	27,37	395,9
Gás Natural	-	-	-
Emissões Atmosféricas Indirectas (ton CO₂ eq)			
Electricidade	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo de Água (m³)			
Água	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo de materiais			
Papel (ton)	0,08	0,08	0,00
Plástico (ton)	0	-	-
Metal (ton)	0	-	-
Óleos Lubrificantes (L)	0	-	-
Tintas de marcação e outras (industriais) (Kg)	1 (L)	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton)	0	-	-
Resíduos (ton)			
Fibras naturais e sintéticas	-	-	-
Lamas de tintas	-	-	-
Lâmpadas - kg	n.d.	n.d.	n.d.
Material informático(Computadores)-uni	n.d.	n.d.	n.d.
Material informático (toners e tinteiros)	7,00	4,00	-0,4
Óleos usados (Litros)	-	-	-
Paletes madeira	-	-	-
Papel e cartão	n.d.	n.d.	n.d.
Petróleo (Litros)	-	-	-
Pilhas e baterias	-	-	-
Plástico e metal (embalagens)	n.d.	n.d.	n.d.
Plástico(selos+k7+filme+malas e sacos)	-	-	-
Resíduos hospitalares	-	-	-
Resíduos orgânicos	-	-	-
Resíduos perigosos	-	-	-
Solventes	-	-	-
Sucata	-	-	-
Tintas de marcação (Litros)	-	-	-
Vidro	-	-	-
Resíduos indiferenciados	n.d.	n.d.	n. d.
Investimento e/ou gasto (EUR)			
Investimento e/ou gasto	-	-	-

GRIEN30
GRIEN22
GRIEN21
GRIEN11
GRIEN8
GRIEN7
GRIEN16
GRIEN4
GRIEN3

Com base nos dados da Tabela acima, apresentam-se a seguir alguns comentários que ajudam na compreensão do desempenho ambiental das empresas do Grupo.

CTT Expresso Energia

Em 2009, a CTT Expresso passou a ter mais 2 instalações (em Coimbra e em Vila do Conde), tendo por isso, registado um ligeiro aumento (1,5%) no consumo de electricidade da rede pública.

O consumo de energia proveniente dos combustíveis diminuiu (-15%) face ao ano anterior. Esta redução resulta do facto de, em 2009, ter ocorrido uma redução da frota (menos 12 viaturas) e da implementação das medidas tomadas na racionalização de consumos.

O aumento do consumo verificado no gás natural (cerca de 35%), resulta do consumo de gás no Centro Operacional de Correio de Coimbra, para aquecimento. No ano transacto este Centro Operacional, utilizou o gás para aquecimento durante uma pequena parte do ano.

Com vista à melhoria da eficiência e à racionalização dos consumos de energia, têm sido implementadas algumas medidas que contribuem para este fim. Neste sentido destacam-se as seguintes acções: instalação de interruptores automáticos no arquivo e WCs do edifício situado no MARL; instalação de comando de iluminação por detecção de presença no edifício anexo do Centro de Operações do Prior Velho (OPL); e instalação da funcionalidade de paragem da indução, ao fim de dois minutos sem entrada de objectos, nas máquinas divisoras do Centro Operacional situado no MARL (OLX) e do Centro Ope-

racional de Perafita (OPE). Foram também realizadas acções de sensibilização interna no que diz respeito à redução de consumos.

Frota

A frota da CTT Expresso é constituída por 31 veículos (12 pesados de mercadorias e 19 motocicletas) em regime de exploração directa e 190 veículos em regime de AOV (72 viaturas ligeiras e 118 viaturas ligeiras de mercadorias).

A frota CTT Expresso é utilizada para as actividades de transporte de produtos e outros bens ou matérias primas utilizados nas operações, e de transporte de trabalhadores, provocando impactos significativos no ambiente. Numa óptica de redução dos consumos e de redução do impacto inerente a estas actividades, foram implementadas algumas medidas, nomeadamente a adequação e o redesenho da rede/giros da frota e a utilização de combustíveis alternativos ou aditivos.

Água

O consumo de água diminuiu (cerca de 25%) como resultado da implementação das medidas de racionalização. De entre outras, salientam-se as seguintes: regulação do sistema de descarga dos autoclismos e a instalação de redutores de caudal em algumas torneiras das copas e WC.

Consumo de materiais

O consumo de papel registou uma redução de cerca de 36%. Estas diferenças devem-se a campanhas de sensibilização para redução deste consumo.

O consumo de plástico e as tintas de marcação

GRIEN18
GRIEN29
GRIEN18
GRIEN8
GRIEN1

aumentaram 45% e 163% respectivamente, relativamente ao ano anterior, estando este aumento associado ao acréscimo de tráfego.

Resíduos

Os resíduos produzidos são geridos e encaminhados para operadores de gestão de resíduos licenciados para o efeito.

Investimento ambiental

Foi efectuado pela empresa um investimento em 2009, de 4 898€, para melhoria da performance ambiental da empresa, nomeadamente na aquisição de recipientes de separação de resíduos, aquisição de redutores e economizadores de água, instalação de detectores de movimento, estudo de ruído ambiental e pagamentos de taxas previstas nos diplomas legais em vigor e aplicáveis à actividade.

Mailtec

Energia

Registou-se uma diminuição de 5% no consumo de electricidade em 2009, comparativamente ao ano de 2008.

Para o consumo de combustíveis pela frota Mailtec verificou-se também uma diminuição de 11% em comparação com o consumo do ano anterior.

Frota

No Grupo Mailtec existem 5 veículos ligeiros de mercadorias alocados aos transportes logísticos, com implicações ao nível da poluição atmosférica.

Água

No ano de 2009 verificou-se uma diminuição no consumo de água (2%).

Consumo de materiais

Verificou-se uma redução nos consumos de papel de 12% entre 2009 e 2008. A criação dos novos produtos/serviços *EasyPrint* e Personalização de extractos com impressão a cores, tem contribuído para a diminuição da diversidade de materiais o que, juntamente com a gestão mais cuidada de stocks e armazém, tem permitido uma gradual diminuição dos níveis de matéria prima imobilizada, reduzindo o consumo de papel.

Resíduos

Os resíduos são separados e recolhidos por operadores de gestão de resíduos licenciados. Relativamente aos resíduos de papel, plástico e madeira, são encaminhados para reciclagem, após um processo de trituração/destruição. Os tonners são recolhidos pelo respectivo fornecedor dos equipamentos de impressão mediante contrato de *outsourcing*, com uma periodicidade acordada entre a Mailtec e o prestador de serviços (periodicidade de 3 vezes por semana, ou sempre que reservatório próprio esteja cheio).

EAD

Energia

No ano de 2009, registou-se um aumento no consumo de electricidade (3,7%), que se deveu à utilização de mais um edifício.

Para o consumo de combustíveis pela frota da EAD verificou-se também um aumento de 8,1% em comparação com o consumo do ano anterior. Este aumento reflecte a aquisição de novos veículos para fazer face ao desenvolvimento do negócio.

Água

Verificou-se um aumento de 4,9% no consumo de

água em 2009, comparativamente ao ano de 2008, associado à utilização de um novo edifício.

Resíduos

Todos os resíduos gerados são encaminhados para operadores licenciados.

Investimento ambiental

Foi efectuado pela empresa um investimento de cerca de 2 000€ em auditorias.

Definição de standards ambientais para fornecedores e parceiros

Sempre que se efectuam manutenções ou obras nas instalações, os fornecedores são avaliados, de acordo com um conjunto de critérios respeitantes ao cumprimento das regras da EAD.

Tourline

Energia

No ano de 2009, registou-se um aumento no consumo de electricidade (15,3%). Para o consumo de combustíveis pela frota da Tourline verificou-se também um redução de 11,8% em comparação com o consumo do ano anterior, devido à redução de tráfego verificado.

A Tourline tem desenvolvido trabalhos para melhoria do reporting ambiental da sua actividade, nomeadamente no controlo dos indicadores de desempenho, com vista à futura obtenção da certificação pela Norma ISO 14001:2004.

GRIEN22

GRIEN30

GRIEN4

GRIEN3

GRIEN29

GRIEN8

GRIEN4

GRIEN22

GRIEN4

GRIEN3

GRIEN8

GRIEN22

GRIEN30

GRIEN4

GRIEN3



4. Empresas Participadas

CTT Expresso

MISSÃO/VISÃO OBJECTIVOS

- Manter a liderança de mercado através do desempenho de uma equipa eficaz e motivada, orientada para o cliente garantindo a qualidade e eficiência dos serviços prestados
- Disponibilizar às empresas e particulares um serviço rápido e seguro de recolhas e entregas expresso de mercadorias e documentos – nacionais e internacionais – oferecendo em complemento soluções de logística integrada
- Atrair, desenvolver e deter recursos humanos e técnicos com competência e flexibilidade necessárias à manutenção da liderança de mercado.

ESTRUTURA ACCIONISTA

- 100% do capital CTT

GOVERNAÇÃO

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

MECANISMOS DE REPORTING

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

ÁREAS DE NEGÓCIO

- Recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos e outros serviços postais e complementares na área da logística, desenvolvidos no mercado CEP (*Courier, Express and Parcels*), em Portugal e no estrangeiro
- Duas grandes áreas de actividade: contratual/empresas e ocasional/empresas; particulares
- No mercado contratual é especialista em determinados segmentos: banca, seguros, telecomunicações e calçado. Aposta claramente nestes nichos com uma visão de futuro, não descurando novas áreas de negócio
- No mercado ocasional, aproveita as sinergias de Grupo, mantendo um relacionamento muito estreito com a rede de retalho CTT, no sentido de promover a notoriedade e venda dos produtos da empresa, junto dos clientes particulares

GRI 3.8 GRI 2.2

CTT Expresso (continuação)

ESTRATÉGIA

- Para contornar o presente contexto económico menos favorável a CTT Expresso desenvolve as seguintes estratégias:
- Avaliação e ajustamento de processos internos, de forma a maximizar a rentabilidade e controlar custos, direccionando todas as actividades para os clientes
 - Envolvimento, conseguindo a participação activa de todos os parceiros: trabalhadores, fornecedores, empresas subcontratadas e accionista
 - Continuação da aposta na qualidade de serviço, na disponibilização de soluções inovadoras e informação ao cliente
 - Oferta de serviços complementares à actividade de transporte de entregas urgentes, no reforço da especialização em sectores específicos do mercado, na flexibilidade e personalização das soluções solicitadas pelos clientes

DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)

- Proveitos Operacionais: 96 894
- EBITDA: 16 662

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)

- <http://www.cttexpresso.pt>

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- Ao nível da gestão da relação com o cliente e da sua satisfação, a CTT Expresso manteve grandes investimentos nesta área, nomeadamente ao nível do serviço pré e pós-venda, *Customer Service*, equipa comercial dedicada, e em estudos de mercado, tendo como objectivo final a satisfação dos clientes, com clara aposta na qualidade de serviço.
- Elevados investimentos no serviço pré e pós-venda
 - Reforço da melhoria da qualidade de serviço, considerando o aumento do tráfego do tráfego de 2008 para 2009 de 10,3%:

Evolução do indicador “Dia certo”

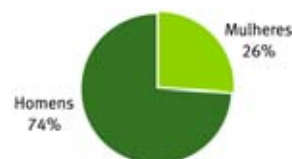
	2007	2008	2009
Dia Certo	96,7%	96,8%	97,3%

- Estudo anual de satisfação – resultado de 4,08 numa escala de 1 a 5
- Nº de reclamações – 73 365
- Montante de indemnizações – 366 359,03€

CTT Expresso (continuação)

RECURSOS HUMANOS Os recursos humanos assentam numa estrutura flexível e ajustada à actividade desenvolvida e ao mercado.

- Total trabalhadores: 737
- Formação: Total horas/ano: 8 795
- Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 85 e 1 631
- Taxa de absentismo: 3,4%



SOCIEDADE

- Investimento no relacionamento com a comunidade para o posicionamento da empresa “Amiga do Ambiente”.
- Parceria com a Câmara Municipal de Loures inserida no projecto “Parque Temático Energias Renováveis – Parque Urbano de Santa Iria da Azóia”, através do patrocínio da construção de um moinho de vento típico no Parque, que está disponível para a população em geral e para o segmento escolar em particular uma vez que está vocacionado para a educação ambiental
- Participação na acção Somar para Dividir

CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS

- 2º lugar na 9ª Edição do Prémio “Prevenção e Gestão de Riscos” Henrique Salgado atribuído pela companhia de seguros Tranquilidade
- Distinção máxima (5), pelo Automóvel Clube de Portugal, enquanto fornecedora e parceira de negócio pela sua elevada qualidade de performance nas operações de correio urgente e logística nas operações de correio
- ISO 9001 (validade até Setembro de 2010)
- ISO 14001
- OHSAS 18001

CTT Gest

MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS

- Prestação de serviços de Assessoria e Gestão Empresarial, incluindo serviços logísticos, administrativos e de recursos humanos, bem como compra, venda e locação de máquinas de tratamento

ESTRUTURA ACCIONISTA

- 100% do capital CTT

GOVERNAÇÃO

- Conselho de Administração
- Assembleia Geral
- Fiscal Único

MECANISMOS DE REPORTING

A empresa-mãe exerce funções de accionista, através de:

- Partilha de Administradores
- Reuniões mensais de controlo
- Reuniões mensais do Conselho de Administração
- Controlo do plano do Grupo
- Controlo financeiro regular
- Verificação de cumprimento de normativos do Grupo

ÁREAS DE NEGÓCIO

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

DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)

- Proveitos Operacionais: 7 644
- EBITDA: 1 813

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)

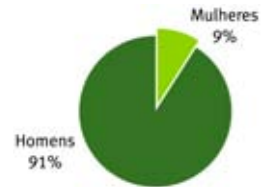
Serviços *standard*

- Cedência de pessoal para a empresa-mãe ou outras empresas do Grupo
- Locação de equipamentos e *software* aos CTT

SATISFAÇÃO DE CLIENTE —

CTT Gest (continuação)

- RECURSOS HUMANOS**
- Total trabalhadores: 103
 - Formação: Total horas/ano – 141
 - Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 23 e 393
 - Taxa de absentismo: 3,15%



SOCIEDADE Participação na acção Somar para Dividir

CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS —

EAD

- MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS**
- Disponibilizar serviços inovadores orientados para a satisfação dos nossos clientes no âmbito da gestão documental
 - Assumir o compromisso de trabalhar em equipa para um projecto comum: satisfazer clientes, de uma forma personalizada, accionistas e fornecedores, cumprindo requisitos, acrescentando valor e gerando melhoria contínua, utilizando os recursos naturais de forma equilibrada e segura, respeitando a legislação em vigor, praticando e desenvolvendo as melhores práticas ambientais em prol da EAD e da sociedade em geral

ESTRUTURA ACCIONISTA • 51% do capital CTT

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

- MECANISMOS DE REPORTING** A empresa-mãe exerce funções de accionista, através de:
- Partilha de administradores
 - Reuniões mensais de controlo
 - Reuniões trimestrais do conselho de administração
 - Controlo do plano do Grupo
 - Controlo financeiro regular
 - Verificação de cumprimento de normativos do Grupo

- ÁREAS DE NEGÓCIO**
- Serviços na área da custódia e gestão documental física e de *backups* media de arquivos, destruição segura de documentos e arquivos, digitalização de documentos e consultoria em gestão documental e arquivística

- DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)**
- Proveitos Operacionais: 5 436
 - EBITDA: 1 330

- PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)**
- Outros Produtos
 - http://www.ead.pt/ead/solucoes_cgac_pt.php

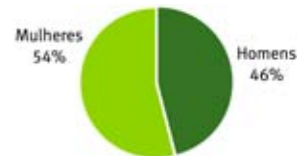
EAD (continuação)

SATISFAÇÃO DE CLIENTE

- Implementação de um CRM – *Customer Relationship Management*, para obtenção de uma visão integrada e abrangente do cliente, permitindo antecipar as suas necessidades e relacionar a estratégia com a oferta
- Comunicação contínua, através da internet e do *blog*, o que permite maior proximidade e troca de informações com o cliente
- Grau de satisfação do cliente – 73%
- Nº de reclamações – 14

RECURSOS HUMANOS

- Total trabalhadores: 93
- Formação: Total horas/ano – 247
- Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 0
- Taxa de absentismo: 4,83%



SOCIEDADE

Participação na acção Somar para Dividir

CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS

- ISO 9001
- ISO 14001

Mailtec, SGPS

MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS

- Fornecer tecnologia e processos de gestão de conteúdos empresariais optimizando os fluxos de informação física ou digital dos clientes
- Ser a solução para o relacionamento único entre conteúdos empresariais e seus destinatários, adicionando valor e excelência com base em modelos de inteligência tecnológica e eficiência operacional
- Contribuir para o desenvolvimento económico do país, em geral, e para o desenvolvimento da sociedade da informação
- Assumir a marca Mailtec como garantia de diferenciação e qualidade

ESTRUTURA ACCIONISTA

- 100% do capital CTT

GOVERNAÇÃO

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

MECANISMOS DE REPORTING

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

ÁREAS DE NEGÓCIO

- **Equipreste** – Prestação de serviços aos CTT (empresa-mãe), gestão operacional do serviço *mailmanager* e *pre-sorting*, tratamento do correio de clientes empresariais dos CTT
- **Mailtec TI** – Produção de correio profissional, personalização de cheques e documentos
- **DSTS** – Concepção e desenvolvimento aplicacional de soluções de gestão documental, gestão de conteúdos e negócio electrónico

ESTRATÉGIA

- Investimento no desenvolvimento de novos produtos
- Cumprimento dos níveis de serviço

Mailtec, SGPS (continuação)

DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)

- Proveitos Operacionais: 23 640
- EBITDA: 2 811

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)

–
Outros Produtos

- <http://www.mailtec.pt/femlw/wcmervlet/mailtec/grupo/index.html>

SATISFAÇÃO DE CLIENTE

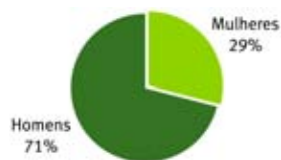
Os principais clientes pertencem aos sectores da Banca, Seguros, *Utilities* e serviços. Trata-se de Empresas com um volume de negócios significativo, quase todos dos maiores *players* dos respectivos sectores de actividade, com fortes exigências de qualidade de serviço.

A relação com os clientes é assegurada pela interacção com a equipa de assistentes de clientes que garantem o contacto permanente com a Empresa e a circulação/transmissão da informação necessária à gestão dos respectivos contratos.

- Inquérito de satisfação anual. O relatório final é objecto de análise interna para propostas de correcção de questões relevantes para os clientes
- N^o de reclamações – 242

RECURSOS HUMANOS

- Total trabalhadores: 419
- Formação: Total horas/ano – 6 386
- Total de acidentes de trabalho e n^o de dias perdidos: 8 e 637 (lesões mais frequentes: movimentação de carga)
- Taxa de absentismo: 6,84%



SOCIEDADE

- Associação às iniciativas no âmbito da responsabilidade social promovidas pelo Grupo CTT, sendo de destacar a campanha interna anual de recolha de roupa denominada Somar para Dividir e a acção de solidariedade para angariação de doadores de medula óssea

CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS

- ISO 9001

PayShop

MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS

- Disponibilizar uma solução de pagamento electrónica conveniente e segura, ao alcance da maioria da população portuguesa, de modo a satisfazer os interesses das principais *utilities*, operadores de telecomunicações e outras empresas emittentes de documentos para pagamento e ao mesmo tempo, gerando valor para o retalho, com elevada qualidade do serviço prestado

ESTRUTURA ACCIONISTA

- 100% do capital CTT

GOVERNAÇÃO

- Conselho de Administração
- Administrador Delegado
- Assembleia Geral
- Fiscal Único

MECANISMOS DE REPORTING

A empresa-mãe exerce funções de accionista, através de:

- Partilha de Administradores
- Reuniões mensais de controlo
- Reuniões mensais do Conselho de Administração
- Controlo do plano do Grupo
- Controlo financeiro regular
- Verificação de cumprimento de normativos do Grupo

ÁREAS DE NEGÓCIO

- Rede de pagamento de serviços (facturas, compras pela Internet, serviços online), carregamento de telemóveis, venda de cartões telefónicos pré-pagos e bilhética de transportes públicos
- Rede nacional de mais de 3 800 agentes
- Disponível nas estações de correio de todo o país

DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)

- Proveitos Operacionais: 14 868
- EBITDA: 7 164

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)

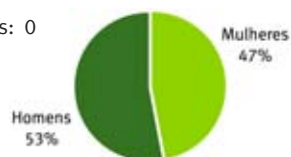
–
Outros Produtos

- <http://www.payshop.pt/emittentes/>

PayShop (continuação)

- SATISFAÇÃO DE CLIENTE**
- Inquérito de satisfação à rede de agentes, para avaliação da utilização terminal Pays-hop e a qualidade de serviço de apoio ao agente (a maioria das respostas situam-se no bom e muito bom)
 - Avaliação diária (telefónica ou presencial)
 - Visitas mensais a todos os agentes PayShop por comerciais da empresa
 - Elaboração de *Newsletter* bimestral para todos os agentes Payshop
 - Nº de reclamações – 0

- RECURSOS HUMANOS**
- Total trabalhadores: 32
 - Formação: Total horas/ano – 895
 - Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 0
 - Taxa de absentismo: 3,93%



- SOCIEDADE**
- Disponibilização do serviço de donativos, em qualquer agente, direccionado para 11 instituições de solidariedade social protocoladas
 - Campanhas pontuais de angariação de donativos, ao longo do ano, direccionadas para outras instituições
 - Participação na acção Somar para Dividir e na acção de solidariedade para angariação de dadores de medula óssea

- CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS**
-

PostContacto

- MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS**
- Divulgar empresas, bens e serviços
 - Possibilitar a angariação de novos clientes de uma forma económica, abrangente e eficaz, através da distribuição domiciliária e ainda da entrega em mão em locais públicos (cruzamentos, centros comerciais...)
 - Manter a liderança destacada no mercado da publicidade não endereçada e aumentar a quota de mercado

- ESTRUTURA ACCIONISTA**
- 100% do capital CTT

- GOVERNAÇÃO**
- Conselho de Gerência
 - Gerente Executivo
 - Comissão de Remunerações
 - ROC

- MECANISMOS DE REPORTING**
- A empresa-mãe exerce funções de accionista, através de:
- Partilha de Gestores
 - Reuniões mensais de controlo
 - Reuniões mensais do Conselho de Administração
 - Controlo do plano do Grupo
 - Controlo financeiro regular
 - Verificação de cumprimento de normativos do Grupo

- ÁREAS DE NEGÓCIO**
- Distribuição de correio não endereçado e de objectos mediante lista de endereços, em todo o território do Continente e Regiões Autónomas da Madeira e Açores

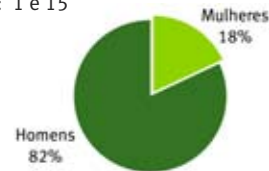
- DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)**
- Proveitos Operacionais: 13 430
 - EBITDA: 3 307

- PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)**
- Lançamento de correio semi-endereçado
Outros Produtos
- <http://www2.ctt.pt/fewcm/wcmservlet/empresasctt/postcontacto/index.html>

PostContacto (continuação)

- SATISFAÇÃO DE CLIENTE**
- Estudos de mercado que também medem a satisfação
 - Acompanhamento personalizado de cada cliente, ao longo de toda a acção, e apresentação de relatório de final de cada campanha
 - Nº de reclamações – 346
 - Montante de indemnizações – 53 450€

- RECURSOS HUMANOS**
- Total trabalhadores: 33
 - Formação: Total horas/ano – 571
 - Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 1 e 15
 - Taxa de absentismo: 0%



SOCIEDADE Participação na acção Somar para Dividir

CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS –

Tourline

- MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS**
- Ser líder no mercado espanhol de expresso e encomendas urgentes, com elevados níveis de qualidade, eficiência e proximidade dos clientes
 - Assegurar o transporte, recolha e distribuição de objectos urgentes, de forma segura e no período de tempo contratado pelo cliente, contando para tal com uma estrutura logística e uma rede de franquistas adequada, assim como uma equipa formada e motivada

- ESTRUTURA ACCIONISTA**
- 100% do capital CTT

- GOVERNAÇÃO**
- Conselho de Administração
 - Comissão Executiva
 - Auditores Independentes

- MECANISMOS DE REPORTING**
- A empresa-mãe exerce funções de accionista, através de:
- Partilha de Administradores
 - Reuniões mensais de controlo
 - Reuniões mensais do Conselho de Administração
 - Controlo do Plano do Grupo
 - Controlo financeiro regular
 - Verificação de cumprimento de normativos do Grupo

- ÁREAS DE NEGÓCIO**
- Transporte de correio e encomendas expresso, no mercado Espanhol.

- DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)**
- Proveitos Operacionais: 54 813
 - EBITDA: 4 221

- PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2009)**
- Melhorias no serviço de confirmação SMS/email (entrega do comprovativo de entrega em tempo real)
 - Incorporação do seguimento online para destinatários (com nº de autorização)
 - Incorporação de seguimento de recolhas para clientes registados (*Tour On Track*)
 - Novo escalão de peso até 5 kg para o serviço 96H
 - Outros Produtos
 - <http://www.tourlineexpress.com/default.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1>

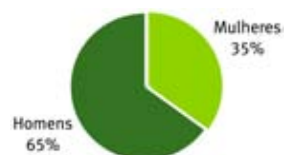
Tourline (continuação)

SATISFAÇÃO DE CLIENTE

- 2 Inquéritos anuais de satisfação de clientes internos
Grau de satisfação – 93%
- 2 Inquéritos anuais de satisfação de clientes externos
Grau de satisfação – 91% (1º semestre de 2009)
- Nº de reclamações – 131

RECURSOS HUMANOS

- Total trabalhadores: 428
- Formação: Total horas/ano – 20 923
- Total de acidentes de trabalho e
nº de dias perdidos: 47 e 612
- Taxa de absentismo: n.d.

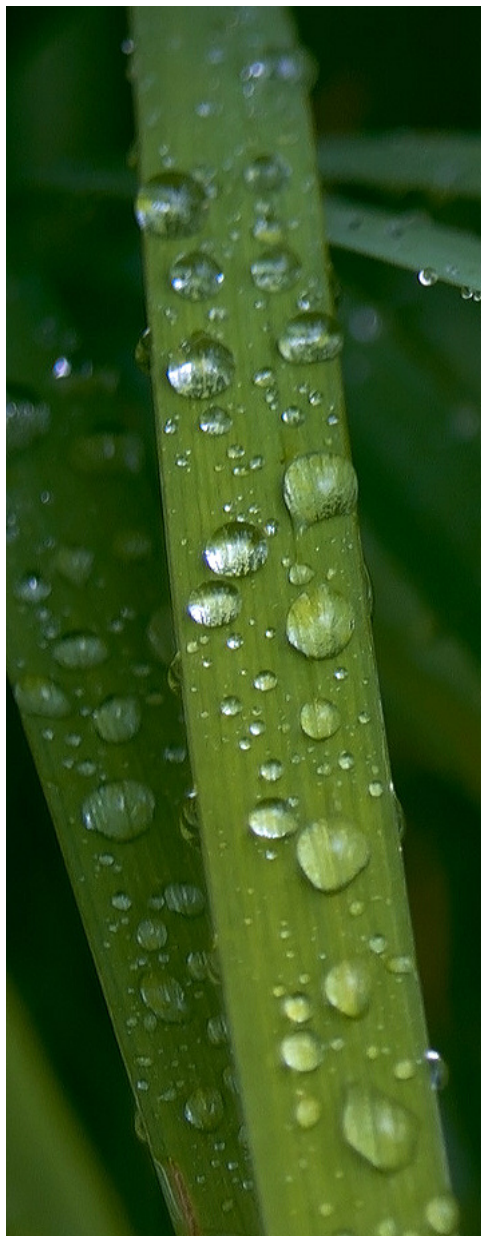


SOCIEDADE

- Protocolo de colaboração com a organização “Save the Children” – A Tourline assume os custos e a logística (entrega de convites, material didático e revista) do evento “Quilómetros de Solidariedade”. Em 2009 foram abrangidas 1 000 escolas, 250 000 alunos e mais de 17 000 professores e pessoal docente.

CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS

- ISO 9001



5. Compromissos

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

GRI 1.2

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
GESTÃO DE NEGÓCIO				
Política e Estratégia				
Melhoria do <i>reporting</i> das empresas do Grupo (aprofundamento das matérias e metodologias)		●	Reuniões com Participadas para aprofundamento e consolidação de conceitos	Melhoria do <i>reporting</i> das empresas do Grupo (aprofundamento das matérias e metodologias)
Reforço da difusão dos conceitos a todo o universo do Grupo		●	Divulgação de conceitos e de compromissos de sustentabilidade à gestão de topo	Nível de verificação A +
			Inclusão de variáveis de sustentabilidade nos <i>scorecards</i> das 2 ^{as} linhas	Introdução de variáveis de sustentabilidade no <i>scorecard</i> das estações de correio e centros de distribuição postal
Modelo Organizativo				
<i>Newsletter</i> para divulgação a todos os trabalhadores		●	Formação a contribuidores do sistema de <i>reporting</i> de RS	Reforço do relacionamento com os interlocutores departamentais e das empresas do Grupo
Sistema de Informação				
Consolidação de rotinas de reporte mensais, semestrais e anuais e tratamento da informação (2009)		●	Algumas empresas do Grupo passaram a reportar mensal e semestralmente indicadores mais relevantes	Consolidação e expansão de rotinas de reporte mensais, semestrais e anuais a outras empresas do Grupo.

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
GESTÃO DE NEGÓCIO (continuação)				
Relacionamento com Stakeholders				
Definição do Plano de Envolvimento com as PI		●	Plano detalhado de envolvimento com as PI para os próximos anos, em preparação	Implementação do plano de envolvimento Organização de painéis/ <i>focus groups</i>
Estudo sobre percepção dos trabalhadores relativamente às posturas e práticas de sustentabilidade da empresa		●	Comunicação do <i>reporting</i> RS 2009, segmentada por <i>Stakeholders</i>	Refinamento do modelo de comunicação, segmentada por <i>Stakeholders</i>
Adesão a sistemas e princípios - <i>Global Compact</i>		●	Estudo "A responsabilidade social das organizações na perspectiva dos trabalhadores dos CTT"	Adesão a sistemas e princípios - <i>Global Compact</i>
		●	Estudo de perspectivas de adesão	
			1 ^o lugar no critério "Envolvimento com os <i>Stakeholders</i> " no estudo <i>Accountability Rating</i> Portugal 2009	
Ética				
Introdução de mecanismos para verificação da eficácia e melhoria contínua		●	Formação em prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo	Procedimentalização e operacionalização de mecanismos de registo, rastreio e tratamento de ocorrências
			Implementação de circuitos e procedimentos para comunicação de operações suspeitas	<i>Refresh</i> da divulgação da existência, funções e competências da Comissão de Ética

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
GESTÃO AMBIENTAL				
Sistema de Gestão				
	Obtenção de certificações integradas (ISO 9001 e ISO 14001)	●	Certificação em Qualidade e Ambiente nos COCN e COCS - Centros Operacionais de Correio do Norte e do Sul	Início de certificação ambiental do Centro Operacional de Correio do Centro (COCC)
	Alargamento de certificações a outras unidades	●	Certificação da CTT Expresso (empresa do Grupo) em Qualidade, Ambiente e Saúde e Segurança	Início de certificação ambiental na Mailtec (empresa do Grupo)
Eficiência Energética				
	Implementação do Plano de racionalização energética em Cabo Ruivo e na frota de pesados	●	Substituição do sistema de climatização de Cabo Ruivo e implementação do PReN da frota	Conclusão do novo COCN na Maia com elevados requisitos ambientais Realização de auditoria energética ao COCC
	Introdução de veículos alternativos	●	Caracterização do parque imobiliário, com vista à certificação energética e QAI dos edifícios com área >1000m ² Estudo de enquadramento relativo a veículos e combustíveis alternativos	Certificação energética de cerca de metade do parque de edifícios próprios >1000m ² Teste operacional de bicicletas eléctricas

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
GESTÃO AMBIENTAL (continuação)				
Eficiência Energética				
	Aperfeiçoamento do sistema de contabilização de consumos eléctricos	●	Consolidação da metodologia de contabilização de consumos de electricidade	Desenvolvimento de aplicação informática para a gestão de consumos
	Redução do consumo de energia eléctrica em 2%	●	Redução do consumo de energia eléctrica em 3%	Redução do consumo de energia eléctrica em 2%
	Redução do consumo de combustíveis em 2%	●	Redução do consumo de combustíveis, em 0,8%	Redução do consumo de combustíveis em 2%
Gestão de consumíveis				
	Redução de consumo de papel em 2%	●	Redução do consumo de papel em 11%	Redução do consumo de papel em 2%
	Aperfeiçoamento do sistema de contabilização de consumíveis	●	Melhoria da metodologia de contabilização de consumíveis	
Gestão de resíduos				
	Alargamento aos principais edifícios de serviços do resto do país	●	Alargamento aos edifícios administrativos	Redimensionamento de sistema de gestão de resíduos em estações de correio e centros de distribuição postal
	Aumento da taxa de valorização dos resíduos	●	Aumento da taxa de valorização dos resíduos em 33%	Aumento da taxa de valorização dos resíduos
	Melhoria da quantificação e <i>reporting</i>	●	Melhoria da qualidade dos dados associados à quantificação dos resíduos produzidos	
	Alargamento aos restantes COCs	●		

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
-------	-----------------	------------	------------	-----------------

GESTÃO AMBIENTAL (continuação)

Alterações Climáticas

<p>Redução das emissões de CO₂ em 2%, expressas em indicadores normalizados</p> <p>Participação nos programas <i>GHG Reduction Programme da PostEurop</i> e de gestão carbónica do IPC - <i>International Post Corporation - (EMMS - Environmental Measurement and Monitoring System)</i></p>	●	<p>Redução das emissões ligeiramente superior a 2%</p>	<p>Redução das emissões directas e indirectas de CO₂ em 2%, expressas em indicadores normalizados</p>
	●	<p>Participação no programa <i>GHG Reduction Programme da PostEurop</i></p> <p>Participação no programa de gestão carbónica EMMS do IPC, tendo os CTT obtido a 5^ª posição a nível mundial no 1^º Relatório de Sustentabilidade do sector postal</p> <p>Participação no índice ACGE (Alterações Climáticas e Gestão de Empresas) – 1^º lugar a nível nacional</p>	<p>Participação nos programas <i>GHG Reduction Programme da PostEurop</i> e de gestão carbónica do IPC - <i>International Post Corporation - (EMMS - Environmental Measurement and Monitoring System)</i></p> <p>Estudo de avaliação de auto-produção de energias renováveis</p>

Biodiversidade

<p>Implementação do estudo (protocolo com ICNB)</p>	●	<p>Cinco emissões de selos relativas a esta temática</p> <p>Edição de Agenda da Biodiversidade 2010 à venda nas estações de correio</p>	<p>Acção de reflorestação com espécies autóctones para compensação carbónica</p>
---	---	---	--

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
-------	-----------------	------------	------------	-----------------

GESTÃO AMBIENTAL (continuação)

Formação e sensibilização

<p>Formação em sala e acções didácticas</p>	●	<p>Formação a mais de um milhar de trabalhadores envolvidos na certificação ambiental</p> <p>Formação em boas práticas ambientais, regulamentação ambiental e gestão de resíduos, a outras populações</p>	<p>Desenvolvimento de pacote formativo ambiental</p>
<p>4 emissões filatélicas temáticas</p>	●	<p>Lançamento de 5 emissões (ver biodiversidade) e de etiquetas de franquia com o tema da Reciclagem</p>	<p>4 emissões filatélicas temáticas</p>
<p>Criação de canal de comunicação específico</p>	●	<p>Publicação de artigos em vários suportes de comunicação interna</p>	<p>Acções de comunicação ambiental (Fórum “Verde” de Criatividade e Inovação e N^º ecológico da Aposta)</p>

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
ECONÓMICO E SOCIAL				
Qualidade de serviço				
	Alargamento da certificação a mais 181 lojas	●	Certificação de mais 181 estações de correio (316 no total)	Alargamento da certificação a mais de 400 estações de correio
	Alargamento da certificação da distribuição a mais 123 CDP	●	Certificação de mais 118 CDP (229 no total)	Alargamento a cerca de uma centena de novos CDPs
	Obtenção da certificação dos COC-N e COC-S	●	Certificação de qualidade dos COC-N e COC-S	
	Certificação do serviço <i>Mailmanager</i>	●	Certificação do serviço <i>mailmanager</i> de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008	
	Certificação IPC das Estações de Permuta de Lisboa e Porto	●	Certificação IPC das Estações de Permuta de Lisboa e Porto	
	Redução dos prazos de resposta a reclamações	●	Redução dos prazos de resposta a reclamações em 3 dias (média) no serviço nacional e internacional	Redução do prazo de resposta a reclamações
			7ª posição, a nível europeu, em termos de qualidade do correio internacional	Manutenção do posicionamento

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
ECONÓMICO E SOCIAL (continuação)				
Compras				
	Pelo menos 30 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais	●	35,4% de procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais	Pelo menos 50 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais
	Pelo menos 30% contratos celebrados c/ critérios ambientais	●	84,6% de contratos celebrados c/ critérios ambientais	Pelo menos 50% contratos celebrados c/ critérios ambientais
	Aquisição de plataforma electrónica de contratação	●	Efectuada a aquisição da plataforma electrónica	Qualificação de fornecedores (início)
				Redução do prazo médio de pagamentos para 40 dias
Saúde				
	Divulgação de informação aos trabalhadores, na área da prevenção, comportamentos de risco e doenças graves	●	Divulgação de 7 newsletters de informação na área da prevenção, comportamentos de risco e doenças graves	Continuidade de newsletters
	Implementação de rastreios de prevenção de doenças cardíacas	●	Realização de rastreios de obesidade, doenças cardiovasculares, glicemia, diabetes, colesterol e memória	Realização de rastreios vários
				Optimização da rede convencionada, adequando a oferta de serviços à actual procura por parte dos beneficiários

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
ECONÓMICO E SOCIAL (continuação)				
Higiene e Segurança				
	Continuação de formação aos trabalhadores em 1 ^{os} socorros e combate a incêndios	●	441 acções de sensibilização a 3 665 participantes - 10 516 horas (comunicação e acções no terreno)	Continuação de formação aos trabalhadores em 1 ^{os} socorros e combate a incêndios
	Constituição de uma Comissão de Coordenação de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	●	Não constituída por falta de resposta das ERCT	
	Melhoria do nível de satisfação com as condições de trabalho	●	Ligeira melhoria na avaliação da percepção dos trabalhadores - nível de satisfação de 85% (de suficiente a muito bom)	Melhoria do nível de satisfação com as condições de trabalho
	Alargamento da certificação em H&S a outras unidades	●	Certificação da CTT Expresso (empresa do Grupo) pelas OHSAS 18001	Início do processo de certificação em SST no COCC
			Divulgação de 6 <i>Newsletters</i> sobre temas de H&S	Formação nos requisitos na norma OHSAS
				Continuidade de <i>newsletters</i>
	Incremento das acções de formação local	●	57 acções de formação sobre eco-condução (1 164 horas) a condutores e a operacionais sobre segurança	Incremento das acções de formação local
			Estabelecimento de parcerias com serviços de segurança nacionais	
			Acções de combate aos assaltos a marcos e receptáculos postais	
	Redução do nº de acidentes mortais para 0	●	Ocorrência de 1 acidente mortal	Redução do nº de acidentes mortais para 0
	Redução do nº de acidentes laborais em 4%	●	Redução da sinistralidade em 5%	Redução do nº de acidentes laborais em 5%

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
ECONÓMICO E SOCIAL (continuação)				
Qualificação				
	Aumento do volume de formação em 10%	●	Aumento do volume de formação em 26%	Aumento do volume de formação em 15%
	Aumento da validação de competências em cerca de 80% (250 validações)	●	Certificação e validação de competências de 25 trabalhadores (9 ^o ano) e de 180 (12 ^o ano)	Aumento da validação de competências em cerca de 46%
Trabalhadores				
	Redução do absentismo para 7 %	●	Redução da taxa de absentismo para 6,7%	Redução do absentismo para 6,4%
	Estudo de avaliação da satisfação dos trabalhadores	●	Inquérito à satisfação dos trabalhadores no âmbito do programa "Melhores Empresas para trabalhar 2010"	Operacionalização dos resultados dos estudos de satisfação dos trabalhadores
			Inquérito Clima e Cultura no Grupo CTT, realizado com o ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos	Inquérito Clima e Cultura no Grupo CTT, realizado com o ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos
Marketing Sustentável				
				Campanha de reposicionamento institucional
	Lançamento de produto verde	●	Concepção de protótipo de embalagem ecológica	Desenvolvimento de linha de eco-produtos
	Rotulagem ambiental	●		Rotulagem ambiental
				Desenvolvimento de modelo de qualificação ambiental de <i>mailers</i>

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
ECONÓMICO E SOCIAL (continuação)				
Comunidade				
	Operacionalização do modelo de patrocínios contratualizados	●	Foi dada prioridade às parcerias decorrentes do Projecto de Luta contra a Pobreza e Exclusão Social (PLCPES)	150 inscrições com expectativas de 50 certificações
	Possibilidade de acesso de 150 desempregados de longa duração ao CNO dos CTT (Lisboa)	●		25 acções de formação em microinformática para desempregados, em todo o país
	20 acções de formação em microinformática para desempregados, em todo o país	●	26 acções de formação em microinformática para 150 desempregados (840 horas certificadas)	Prolongamento do "Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social" até 2010 – parceria com 50 Instituições
			Campanha de recolha de donativos em espécie (27 526), de bens alimentares (6 458) e de donativos monetários (32 mil euros), no âmbito do PLCPES	
	Realização de 4 acções de voluntariado, no mínimo	●	Realização de 7 acções, num total de 2 564 horas de voluntariado	Realização de 4 acções de voluntariado, no mínimo
			Reforço da bolsa de voluntários - cerca de 300 pessoas	Reforço do voluntariado ambiental
			Campanha interna para angariação de doadores de medula óssea, em parceria com a CEDACE	Projecto-piloto de voluntariado de longa duração

Temas	Metas para 2009	Progressão	Realização	Metas para 2010
ECONÓMICO E SOCIAL (continuação)				
Gestão da diversidade				
	Análise da adequação de funções dos trabalhadores aos locais de trabalho	●	Levantamento sobre trabalhadores com diversos graus de deficiência/incapacidade	Avaliação/análise da adequação das funções dos trabalhadores com deficiência aos postos de trabalho
	Experiências de ocupação profissional para cerca de 40 pessoas com deficiência	●	Experiências de ocupação profissional para 17 pessoas	Experiências de ocupação profissional para 25 pessoas
			Diagnóstico sobre igualdade de género na empresa.	Programa de intervenção sobre Igualdade de género e propostas de implementação
			Análise sobre o assédio moral e sexual em contexto laboral	Medidas para reforço das regras vigentes
				Identificação de oportunidades de intervenção sobre a idade
Conciliação Trabalho/Família				
	Identificação de medidas para tornar os CTT uma empresa mais familiarmente responsável	●	Divulgação de instruções sobre parentalidade a todos os trabalhadores	Identificação e operacionalização de medidas para tornar os CTT uma empresa mais familiarmente responsável
			Introdução no AE 2010, celebrado em 21 de Dezembro de 2009, de compromisso de consideração especial em relação às trabalhadoras grávidas e a trabalhadores com filhos menores de 12 anos, com deficiência ou doença crónica	

Tabela 33. Índice remissivo GRI

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

E – Indicador Essencial
C – Indicador Complementar
Verif. Indep. – Verificação Independente

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

GRI 13-42

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
Estratégica e Análise				
1.1 – E	Mensagem do Presidente	4	●	✓
1.2 – E	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades	16, 17-19, 88-93	●	✓
Perfil da Organização				
2.1 – E	Denominação da organização relatora	3, 9	●	✓
2.2 – E	Principais marcas, produtos e/ou serviços	9, 31, 79 a 86	●	✓
2.3 – E	Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e <i>joint ventures</i>	7, 9, 15	●	✓
2.4 – E	Localização da sede social da organização	101	●	✓
2.5 – E	Países em que a organização opera e aqueles onde se encontram as principais operações	9	●	✓
2.6 – E	Tipo e natureza jurídica da propriedade	6, 29	●	✓
2.7 – E	Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminativa, os sectores abrangidos e tipos de clientes/beneficiários	9, 40	●	✓
2.8 – E	Dimensão da Organização relatora, incluindo: nº de funcionários; vendas líquidas (para organizações do sector privado) ou receita líquida (Para organizações do sector público); Quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados.	6	●	✓
2.9 – E	Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura accionista	3	●	✓
2.10 – E	Prémios recebidos durante o período abrangido pelo relatório	5	●	✓
Parâmetros do Relatório				
3.1 – E	Período abrangido para as informações apresentadas no relatório	3	●	✓
3.2 – E	Data do último relatório publicado	3	●	✓
3.3 – E	Ciclo de publicação de relatórios	3	●	✓
3.4 – E	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	3, 101	●	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
3.5 – E	Processo para definição do conteúdo do relatório, incluindo: o processo para determinar a relevância; a definição de questões prioritárias; a identificação das partes interessadas que sejam potenciais utilizadoras do relatório	3	●	✓
3.6 – E	Limite do relatório	3, 6	●	✓
3.7 – E	Limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório	3	●	✓
3.8 – E	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, atribuições serviços externos e outras entidades, passíveis de afectar a comparação entre diferentes períodos e/ou organizações	3, 79 a 86	●	✓
3.9 – E	Técnicas de medição de dados e bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório	3	●	✓
3.10 – E	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores	3	●	✓
3.11 – E	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados	3	●	✓
3.12 – E	Tabela de correspondência GRI	94	●	✓
3.13 – E	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório	3	●	✓
Governança, Compromissos e Envolvimento				
4.1 – E	Estrutura de governança da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governança hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização	14, 15	●	✓
4.2 – E	Indicar se o Presidente do Conselho de Administração é, simultaneamente, director executivo	15	●	✓
4.3 – E	Indicar o número de membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou não-executivos	15	●	✓
4.4 – E	Mecanismos que permitam a accionistas e trabalhadores transmitir recomendações ou orientações ao CA	39, 45, 49	●	✓
4.5 – E	Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, dos directores de topo e dos executivos e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental)	9, 12	●	✓
4.6 – E	Processos ao dispor do CA para evitar a ocorrência de conflitos de interesse	13	●	✓
4.7 – E	Processo para a definição da qualificação e especialização que os membros do CA devem ter para orientar a direcção estratégica da organização, na economia, ambiente e social	14	●	✓

Relatório de Sustentabilidade 09



Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.	Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
4.8 – E	O desenvolvimento interno de declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação	10, 12, 13	●	✓	EC1 – E	Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos a investidores e governos	28	●	✓
4.9 – E	Processos do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efectua a identificação e a gestão do desempenho económico ambiental e social, a identificação e gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e princípios	14, 16	●	✓	EC2 – E	Implicações Financeiras e outros riscos e oportunidades devido a alterações climáticas	73	●	✓
4.10 – E	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social	12	●	✓	EC3 – E	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização. Para mais detalhe ver R&C (pág. 123)	54, 55, 95	●	✓
4.11 – E	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	16	●	✓	EC4 – E	Apoio financeiro recebido do Governo Foi recebido apoio financeiro no âmbito do FEDER – Pontos de acesso WiFi, no montante de 13 351,47 euros.	95	●	✓
4.12 – E	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende	11, 45, 53, 58	●	✓	EC5 – C	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes Não existem trabalhadores remunerados com base no salário mínimo nacional. No final do ano 2009, o salário mais baixo praticado nos CTT foi de 473,70€. O rácio é de 1,052 (473,70€/450€)	95	●	✓
4.13 – E	Participação significativa em associações industriais, empresariais e/ou organizações de defesa nacionais ou internacionais em que a organização: detém posições nos órgãos de governança; participa em projectos e comissões; contribui com financiamentos substanciais, que ultrapassam as obrigações normais dos participantes; encara a participação como estratégia.	11, 20	●	✓	EC6 – E	Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes A empresa, operador postal incumbente de serviço postal universal, desenvolve a sua actividade em todo o território nacional, sem especialização ou concentração regional. A actividade de compras é também centrada de forma centralizada e por esse motivo, não se apresentam dados repartidos por região. O conceito de “local” deve ser entendido como de âmbito “nacional”	NA	●	✓
4.14 – E	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização	25, 26, 27	●	✓	EC7 – E	Procedimentos para contratação local de membros da gestão de topo recrutados na comunidade local, em unidades operacionais importantes Vide EC6	NA	●	✓
4.15 – E	Base para a identificação e selecção das partes interessadas a serem envolvidas	22	●	✓	EC8 – E	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infra-estruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou pro bono	6, 9, 10, 41, 42	●	✓
4.16 – E	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas	11, 25, 26, 27, 31, 36, 45, 49, 53	●	✓	EC9 – C	Descrição e análise dos impactes económicos indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão	NR		
4.17 – E	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento com as partes interessadas e medidas adoptadas pela organização, para o tratamento das mesmas	22, 25, 26, 27	●	✓	Desempenho Ambiental				
Desempenho Económico					Abordagem da Gestão, objectivos, desempenho, políticas e contextualização				
	Abordagem da Gestão, objectivos, desempenho, políticas e contextualização	9 a 11, 88 a 93			Abordagem da Gestão, objectivos, desempenho, políticas e contextualização				
					EN1 – E Discriminação das matérias-primas, por peso ou por volume				

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.	Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
EN2 – E	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem <i>O valor é pouco significativo, atendendo a que os consumos de materiais são baixos na actividade postal. Actualmente ainda não existe informação quantitativa disponível sobre esta temática, mas prevê-se a inclusão deste valor em relatórios futuros</i>	70, 96	●	✓	EN14 – C	Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade	72	●	✓
EN3 – E	Discriminação do consumo directo de energia, por fonte de energia primária	64, 74, 75, 76, 77	●	✓	EN15 – C	Número de espécies da lista vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção <i>Vide EN11</i>	NA	●	✓
EN4 – E	Discriminação do consumo indirecto de energia, por fonte de energia primária <i>Através do link da ERSE (abaixo) pode efectuar-se a discriminação acima mencionada. Os nossos fornecedores são os seguintes: Portugal continental – EDP Serviço Universal; Açores – EDA; Madeira - EEM. http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagem_energetica/comparacaoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx</i>	64, 74, 75, 76, 77, 96	●	✓	EN16 – E	Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso	67, 68, 74, 75, 76	●	✓
EN5 – C	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência	64, 66, 76	●	✓	EN17 – E	Outras emissões relevantes e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso	67, 68, 74, 75, 76	●	✓
EN6 – C	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas	64, 65, 66, 71	●	✓	EN18 – C	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, e reduções alcançadas	3, 66, 68, 69, 71, 76	●	✓
EN7 – C	Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e reduções alcançadas	68	●	✓	EN19 – E	Emissão de substâncias destruidoras da camada de Ozono por peso	68	●	✓
EN8 – E	Consumo total de água, por fonte	70, 74, 75, 76, 77	●	✓	EN20 – E	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	67	●	✓
EN9 – C	Fontes hídricas significativamente afectadas pelo consumo de água <i>Vide EN21</i>	NA	●	✓	EN21 – E	Descarga total de água, por qualidade e destino <i>Descarga efectuada em colector municipal</i>	70, 96	●	✓
EN10 – C	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada <i>Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada é 0 96</i>		●	✓	EN22 – E	Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha	71, 74, 75, 76, 77	●	✓
EN11 – E	Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas <i>Todas as instalações CTT se situam em área urbana e/ou industrial</i>	72, 96	●	✓	EN23 – E	Número e volume total de derrames significativos <i>Verificaram-se 20 ocorrências nos centros operacionais de correio que se podem enquadrar neste âmbito. No entanto, estes não foram significativos.</i>	96	●	✓
EN12 – E	Descrição dos impactes significativos de actividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade <i>Vide EN11</i>	72, 96	●	✓	EN24 – C	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia	NA	●	
EN13 – C	Habitats protegidos ou recuperados <i>O patrocínio atribuído ao parque ecológico do Funchal reitera o empenho dos CTT ao nível da RS ambiental, designadamente na preservação da biodiversidade</i>	96	●	✓	EN25 – C	Identificar a dimensão, o estatuto de protecção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respectivos habitats, afectados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial <i>A actividade dos CTT não tem impacto neste âmbito</i>	NA	●	
					EN26 – E	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte	62, 63, 69, 71, 88 a 93	●	✓
					EN27 – E	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens por categoria	71	●	✓
					EN28 – E	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais <i>Não foram aplicadas quaisquer tipo de sanções por incumprimento das leis e regulamentos ambientais</i>	13, 73, 96	●	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
EN29 – C	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de trabalhadores	62, 70, 72, 76, 77	●	✓
EN30 – C	Total de custos e investimentos com a protecção ambiental por tipo	73, 74, 75, 76, 77	●	✓

Desempenho Social

Abordagem da Gestão, objectivos, desempenho, políticas e contextualização

15, 29 a 31, 37, 38 a 41, 45, 48, 50 a 52, 58, 88 a 93

Recursos Humanos

LA1 – E	Mão-de-obra total, por tipo de emprego, por tipo de contrato de trabalho e por região	47, 48	●	✓
LA2 – E	Número total funcionários e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região	6, 47	●	✓
LA3 – C	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial	53, 55	●	
LA4 – E	Percentagem de funcionários abrangidos por acordos de negociação colectiva	49	●	✓
LA5 – E	Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação colectiva	49	●	✓
LA6 – C	Percentagem dos empregados representados em comités formais de segurança e saúde <i>Estão cumpridos os requisitos prévios para a instalação de comités de segurança e saúde no trabalho, embora ainda não estejam em funcionamento por não existir representação dos trabalhadores para estas matérias, estando esta condicionada à eleição dos representantes dos trabalhadores nos locais de trabalho, a ser promovida pelas ERCT</i>	97	●	
LA7 – E	Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região	48, 56, 57	●	✓
LA8 – E	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos funcionários, às suas famílias ou aos membros da comunidade afectados por doenças graves	54, 55	●	✓
LA9 – C	Tópicos sobre saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos <i>Saúde e segurança são temáticas abordadas em várias cláusulas do Acordo de Empresa (AE) CTT. Às situações não</i>			

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
	<i>reguladas pelo AE aplicam-se as disposições previstas no Código do Trabalho</i>	97	●	✓
LA10 – E	Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminadas por categoria	50, 51	●	✓
LA11 – C	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e a gestão final de carreira	48, 50, 51	●	✓
LA12 – C	Percentagem de trabalhadores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	49	●	✓
LA13 – E	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos funcionários por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	14, 58, 59, 60	●	✓
LA14 – E	Discriminação do rácio do salário-base de homens e mulheres por categoria	60	●	✓

Direitos Humanos

HR1 – E	Percentagem e número total de contratos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos <i>Em 2009 os contratos celebrados não incluíram cláusulas de direitos humanos</i>	97	●	✓
HR2 – E	Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos <i>Presentemente não existe nenhuma avaliação das empresas contratadas nem dos fornecedores no âmbito dos direitos humanos. Nos mercados onde os CTT operam, os direitos humanos estão salvaguardados por lei</i>	97	●	✓
HR3 – C	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação <i>Não existe formação neste âmbito</i>	97	●	✓
HR4 – E	Número total de casos de discriminação e medidas tomadas <i>Não se verificaram casos de discriminação</i>	58, 97	●	✓
HR5 – E	Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de negociação colectiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Com base no Acordo de Empresa, não existem impedimentos ao livre exercício da liberdade de associação nem à realização de acordos de negociação colectiva</i>	97	●	✓
HR6 – E	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Os CTT proibem qualquer forma de trabalho infantil</i>	58, 97	●	✓
HR7 – E	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam			

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
HR8 – C	para a sua eliminação <i>Relativamente à ocorrência de trabalho forçado ou escravo, as evidências remetem para as primeiras disposições da Constituição da República, dado que sendo Portugal um estado de direito democrático, a abolição de trabalho forçado/escravatura é um dos princípios fundamentais.</i> Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações <i>O pessoal que efectua a segurança nos CTT pertence a empresas de segurança privadas. Este é formado pelas empregadoras relativamente aos procedimentos contratados. Em alguns casos específicos os CTT formam o pessoal de vigilância humana para garantir que todas as regras e procedimentos de segurança das pessoas e instalações são cumpridos em caso de crise.</i>	58, 98	●	✓
HR9 – C	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e acções tomadas	98 NA	● ●	✓ ✓

Sociedade

SO1 – E	Natureza, âmbito e eficácia de programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	40, 45	●	✓
SO2 – E	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análises de risco para prevenir a corrupção	13	●	✓
SO3 – E	Percentagem de empregados formados em políticas e práticas de anti-corrupção da organização <i>Percentagem de trabalhadores formados – 22,5%. Destes 5,6% são gestores e 22,7% são não gestores</i>	98	●	✓
SO4 – E	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	13	●	✓
SO5 – E	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies <i>Os CTT são membros ou participam em entidades/organizações/associações empresariais, sociais e sectoriais que partilham das suas preocupações e promovem interesses comuns</i>	98	●	✓
SO6 – C	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país <i>Não foram alocadas contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas</i>	98	●	✓
SO7 – C	Número total de acções judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados	13	●	✓
SO8 – E	Número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos	13	●	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.
Produtos e Serviços				
PR1 – E	Ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objectivo de efectuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos	35	●	✓
PR2 – C	Número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respectivo ciclo de vida, discriminado por tipo e resultado <i>Inexistente ou pouco significativo</i>	98	●	✓
PR3 – E	Indique o tipo de procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos	30, 33	●	✓
PR4 – C	Indique o número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado <i>Incidentes inexistentes</i>	98	●	✓
PR5 – C	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente	36, 37, 38 a 39	●	✓
PR6 – E	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	13	●	✓
PR7 – C	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio <i>Incidentes inexistentes</i>	98	●	✓
PR8 – C	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	39	●	✓
PR9 – E	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	13, 14	●	✓

(Fonte: GRI (2006): “Directrizes para Elaboração dos Relatórios de Sustentabilidade”)

Glossário

Acidente de trabalho

Acidente que se verifica no local e no tempo de trabalho e produz directa ou indirectamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte a morte ou redução na capacidade de trabalho ou de ganho.

Aspectos ambientais

Elemento das actividades, produtos ou serviços de uma organização que possam interagir com o ambiente.

Correio Híbrido

Correio que é recebido electronicamente, impresso e entregue como uma carta.

Desenvolvimento sustentável

Desenvolvimento que satisfaz as necessidades actuais sem comprometer a possibilidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades. Conceito desenvolvido no âmbito do relatório da Comissão Mundial do Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas “O Nosso Futuro Comum”. A nível empresarial, expressa-se no empenho das empresas levarem a cabo práticas de responsabilidade social, no âmbito dos seus recursos humanos, do ambiente, da actividade comercial e implicações sociais.

EBITDA – *Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and (goodwill) Amortisation*

Eco-eficiência

Oferta de bens e serviços a preços competitivos, que satisfaçam as necessidades humanas, reduzindo progressivamente o impacto ecológico e a utilização de recursos ao longo do ciclo de vida, até atingirem um nível, que, pelo menos, respeite a capacidade de sustentação estimada para o planeta.

EFQM - (*European Foundation for Quality Management*) Fundação Europeia para Gestão da Qualidade

Gases com Efeito de Estufa (GEE)

Gases existentes na atmosfera que absorvem e reemitem radiação infravermelha, originando um “efeito de estufa” natural que mantém a temperatura do planeta dentro dos limites toleráveis. Os principais GEE são o dióxido de carbono (CO₂), o metano (CH₄), o óxido nitroso (N₂O), os hidrofluorcarbonos (HFC), os perfluorcarbonos (PFC) e o hexafluoreto de enxofre (SF₆). São emitidos por processos naturais e por acção humana, principalmente através da queima de combustíveis, associada aos transportes e indústria. A intensificação da actividade humana tem vindo a originar o aumento das emissões destes poluentes, provocando o aquecimento global do planeta, que o IPCC estima poder aumentar em 5,8°C a temperatura média da superfície terrestre, até ao ano de 2100.

Global Compact

Por vezes denominado Compacto Global ou Pacto Mundial, foi lançado, em Janeiro de 1999, durante o Fórum Económico de Davos, por Kofi Annan, Secretário-geral das Nações Unidas. Tem por ambição «unir as forças dos mercados à autoridade dos ideais individuais».

O *Global Compact* tem por objectivo fazer o mundo dos negócios cumprir dez princípios fundamentais:

- 1 apoiar e respeitar a protecção dos direitos humanos na esfera da sua influência;

- 2 garantir que as suas próprias organizações não são cúmplices de violação dos direitos humanos;
- 3 garantir a liberdade de associação e o direito às associações colectivas;
- 4 eliminar todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;
- 5 abolir o trabalho infantil;
- 6 eliminar a discriminação no trabalho e nas profissões;
- 7 apoiar uma abordagem preventiva no âmbito ambiental;
- 8 tomar a iniciativa para reforçar a responsabilidade ambiental;
- 9 encorajar o desenvolvimento e a difusão das tecnologias ambientais;
- 10 lutar contra todas as formas de corrupção, incluindo extorsão e suborno.

Governo da Sociedade (*Corporate Governance*)

É o sistema pelo qual as empresas são dirigidas e controladas. Na sua estrutura é definida a distribuição dos direitos e responsabilidades de todos os participantes envolvidos na empresa, como sendo a direcção, os gestores, os accionistas e as restantes partes interessadas, e quais as regras e procedimentos para as tomadas de decisão. Ao fazer isso, fornece a estrutura através da qual os objectivos da empresa são estabelecidos e os meios para alcançá-los e para monitorizar o desempenho (Fonte OCDE, 1999). Governança corporativa significa promover justiça, transparência e responsabilidade empresarial (Fonte: World Bank, tal como citado em artigo do Financial Times, 1999).

GRI

A Global Reporting Initiative é uma iniciativa internacional em que participam empresas, ONGs, gabinetes de consultores e universidades, interessados em elaborar um quadro de regras destinadas às empresas preocupadas com o Desenvolvimento Sustentável. O objectivo da GRI é definir linhas directivas para ajudar as empresas a desenvolverem relatórios de responsabilidade social que apresentem os impactos económico, social e ambiental das suas actividades, produtos e serviços.

Impacte ambiental

Qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, das actividades, produtos ou serviços de uma organização.

Norma AA1000SES Assurance Standard

Desenvolvida pela AccountAbility, constitui um referencial na identificação dos aspectos materiais na produção de Relatórios de Sustentabilidade.

Norma ISO 9001

Normas Internacionais da International Organization for Standardization sobre sistemas de gestão da qualidade.

Norma ISO 14 001

Normas Internacionais da International Organization for Standardization sobre sistemas de gestão ambiental.

Poluente atmosférico

Substância introduzida, directa ou indirectamente, pelo Homem no ar ambiente, que exerce uma acção nociva sobre a saúde humana e/ou o meio ambiente.

Região

A empresa, operador postal incumbente de serviço postal universal, desenvolve a sua actividade em todo o território nacional, sem especialização ou concentração regional. Por esse motivo, não se apresentam dados repartidos por região.

Relatório de Responsabilidade Social ou Relatório de Desenvolvimento Sustentável

O Relatório de Responsabilidade Social (RRS) torna público o desempenho de uma empresa a nível económico, ambiental e social. Actualmente existem linhas orientadoras para a elaboração de relatórios, nomeadamente as da GRI (Global Reporting Initiative). Pretende-se que os relatórios se tornem uma prática comum a todas as empresas, construídos da mesma forma e com base nos mesmos indicadores, de modo a que seja possível fazer uma comparação entre empresas.

Responsabilidade Social ou Responsabilidade Social Corporativa

Conceito que se refere à aplicação do conceito de desenvolvimento sustentável nas empresas e que integra três dimensões: a económica, a social e a ambiental. A Comissão da Comunidade Europeia, no Livro Verde que lançou sobre a temática, define a responsabilidade social como: «um comportamento que as empresas adoptam voluntariamente e para além das prescrições legais, porque consideram ser esse o seu interesse a longo prazo».

Stakeholder

Stakeholders ou partes interessadas são pessoas, grupos e organizações que afectam ou são afectados pelas actividades de uma empresa, ou seja, representa todos os intervenientes na produção da empresa e todos aqueles sobre os quais ela tem, de alguma forma, uma repercussão. São todos os agentes da empresa (trabalhadores, clientes, fornecedores, accionistas, administradores) e os agentes da envolvente (o Estado, os sindicatos, as instituições, os media) e a sociedade civil (colectividades e associações da região onde está implantada a empresa).

Inquérito

A sua opinião é importante

Ficha de Apreciação

Identificação (facultativo)

Nome _____

Profissão _____

Empresa/Instituição _____

Área de actuação _____

1. A que grupo de *stakeholders* pertence

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

*Qual: _____

2. Classifique os diferentes aspectos do Relatório de Sustentabilidade usando os números abaixo:

[Escala: 1 = Excelente; 2 = Bom; 3 = Suficiente e 4 = Medíocre]

Conteúdo escrito:	1	2	3	4
Dimensão:	1	2	3	4
Apresentação gráfica:	1	2	3	4

3. Que aspectos positivos considerou mais relevantes neste documento?

- A fiabilidade e o detalhe dos indicadores apresentados
- As acções promovidas pelos CTT – Correios de Portugal
- As políticas desenvolvidas pelos CTT – Correios de Portugal
- A clareza de informação
- Outros*

*Quais: _____

Insira os seus comentários ou sugestões no espaço abaixo

Muito Obrigado!

Edição: CTT – Correios de Portugal, SA Sede social: R. São José 20, 1166-001 LISBOA

Contacto: sustentabilidade@ctt.pt



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

Verificação independente do Relatório de Sustentabilidade de 2009

Introdução

Fomos solicitados pelo Conselho de Administração dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), para procedermos à verificação independente seu “Relatório de Sustentabilidade de 2009” (Relatório), anexo II do Relatório e Contas – 2009. A verificação foi efectuada de acordo com as instruções e critérios definidos pelos CTT, referidos e divulgados no Relatório, e com os princípios e a abrangência descritos no Âmbito.

Responsabilidades

O Conselho de Administração dos CTT – Correios de Portugal, S.A. é responsável pela preparação do Relatório e divulgação da informação de desempenho apresentada e seus critérios de avaliação bem como pelos sistemas de controlo interno, processos de recolha, agregação, validação e relato da mesma. A nossa responsabilidade consiste na elaboração de um relatório contendo o nosso parecer sobre a adequação daquela informação baseada nos procedimentos de verificação independente que efectuámos e por referência aos termos acordados. Não assumimos qualquer responsabilidade perante qualquer outro propósito, pessoas ou organizações.

Âmbito

Os nossos procedimentos de revisão foram planeados e executados de acordo com o *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000), e com referência ao *Global Reporting Initiative*, versão 3 (GRI3), de forma a obter um grau moderado de segurança sobre a adequação da informação constante do Relatório bem como dos sistemas e processos que lhe servem de suporte. A extensão dos nossos procedimentos é menor que a de uma auditoria e, por consequência, o nível de fiabilidade é mais baixo, consistindo em indagações e testes analíticos e algum trabalho substantivo.

A nossa verificação teve por âmbito os dados relativos aos indicadores de desempenho da casa-mãe, assinalados com “✓” no “Índice GRI” constante do Relatório.

Relativamente à verificação da auto avaliação feita pela gestão dos níveis de conformidade do GRI3, o nosso trabalho consistiu na verificação da consistência com os requisitos da *GRI’s Reporting Framework Application Levels*.

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



Nesta verificação independente, os nossos procedimentos consistiram em:

- (i) Indagações à gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar numa base de amostra a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostra, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Confirmar a existência de dados e informações requeridos para atingir o nível A, auto declarado pelos CTT, pela aplicação dos níveis do GRI3.

Conclusões

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

Tendo por base a nossa verificação do Relatório e das Directrizes do GRI3, com os pressupostos incluídos no âmbito, concluímos que o Relatório inclui os dados e a informação requeridos para o nível A previsto no GRI3.

A nossa opinião sobre as demonstrações financeiras da entidade está expressa na Certificação Legal das Contas emitida com data de 20 de Abril de 2010.

Lisboa, 21 de Abril de 2010

PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda.
representada por

António Joaquim Brochado Correia, ROC