



2010

Relatório de
Sustentabilidade



Índice

Empresa sustentável		Criação de valor para os stakeholders		Relação com o ambiente		Empresas participadas		Compromissos	
1.1	A empresa - visão e estratégia 12	2.1	Accionista 36	3.1	Política de gestão ambiental 75		CTT Expresso 100		Índice remissivo dos indicadores de desempenho ambiental, social e económico organizado segundo GRI 120
1.1.1	Áreas de negócio e mercados 12	2.1.1	Estrutura accionista 36	3.1.1	Análise de impactos ambientais dos produtos e serviços produzidos pela empresa 75		CTT Gest 102		
1.1.2	Estratégia empresarial 13	2.1.2	Remuneração aos accionistas 36	3.1.2	Definição de standards ambientais para fornecedores e parceiros 76		EAD 103		
1.1.3	Compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT 18	2.2	Fornecedores 37	3.1.3	Identificação de objectivos/ metas ambientais 76		Mailtec 104		Notas metodológicas 126
1.2	Ética empresarial 19	2.2.1	Relações negociais 37	3.1.4	Certificação ambiental segundo as normas internacionais 77		PayShop 105		Glossário 127
1.3	Governo da sociedade 21 (ver Relatório de Governo da Sociedade)	2.2.2	Qualificação e selecção de fornecedores (qualidade e ambiente) 37	3.2	Monitorização do atingimento das metas estabelecidas e análise das tendências de evolução/reporting ambiental 78		PostContacto 106		Relatório de verificação 129
1.4	Modelo de gestão 22	2.3	Clientes 37	3.2.1	CTT (empresa-mãe) 78		Tourline Express 107		Inquérito 130
1.5	Gestão de riscos e de crises 23	2.3.1	Gestão da relação com o cliente 37	3.2.2	Relação com o ambiente - empresas participadas 90				
		2.3.2	Satisfação do cliente 46						
		2.4	Entidades reguladoras e fiscalizadoras 50						
		2.5	Sociedade 51 (Responsabilidade social)						
		2.6	Trabalhadores 57						
		2.6.1	Caracterização dos activos humanos 59						
		2.6.2	Práticas laborais e de recrutamento e selecção 60						
		2.6.3	Gestão integrada do capital humano 60						
		2.6.4	Reporting social 71						



ÂMBITO E LIMITE DO RELATÓRIO

Desde 2005, o ano do primeiro Relatório de Sustentabilidade dos CTT, que temos vindo progressivamente a incluir informação mais detalhada das empresas do Grupo. De notar, no entanto, que estas são bastante diversas entre si, tanto em termos de dimensão como de negócio, contribuindo de forma diferente e mais ou menos significativa para os desempenhos social e ambiental globais. O presente relatório relata os dados respeitantes ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2010. Em 1 de Julho, ocorreu uma alteração na composição do Grupo CTT. Deu-se início à actividade da empresa “CORRE” - Correio Expresso de Moçambique, S.A., uma parceria entre o Grupo CTT e os Correios de Moçambique, detendo cada uma das partes 50% (não se reportam dados neste relatório sobre a referida empresa). No entanto, esta alteração não cria alterações de leitura ou interpretação dos dados em relação ao relatório anterior. Além disso, a 30 de Novembro o Presidente do Conselho de Administração apresentou renúncia ao cargo, com efeitos a partir de 1 de Janeiro de 2011. Até à eleição dos corpos sociais para o próximo mandato as suas funções são, nos termos estatutários, asseguradas pelo Vice-Presidente Pedro Amadeu de Albuquerque Santos Coelho.

COMPROMISSO

Este é o sexto 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 tão 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 2010 (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.

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) enquanto referencial de elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, na sua versão G3 (e respectivos protocolos para o cálculo de indicadores). Foi objecto de verificação externa independente por parte da PricewaterhouseCoopers, segundo os princípios

definidos pela ISAE 3000 e as directrizes da GRI no que respeita à credibilidade e fiabilidade dos conteúdos. Mediante o trabalho efectuado, auto-declara-se o cumprimento do nível A. No que respeita à análise de materialidade, incorpora inputs decorrentes do exercício de envolvimento com stakeholders, realizado conforme as directrizes da Norma AA1000SES, que permitiu a identificação dos temas relevantes e dos stakeholders críticos da empresa.

Os princípios para a definição do conteúdo deste RS foram essencialmente a transparência, a relevância, a abrangência e a completude, a fim de proporcionar uma leitura cómoda e objectiva

aos stakeholders que irão utilizar este documento (ver Tabela 3 - Partes interessadas). A via digital poderá ser usada para contactar a empresa a propósito deste relatório através do endereço: sustentabilidade@ctt.pt. Este Relatório é carbon free (livre de emissões de carbono) sendo publicado apenas on-line.

	C	C+	B	B+	A	A+
Obrigatório						✓
	Auto declarado					
		Com verificação Externa				
	Examinado por Terceiros					
Opcional						✓
	Examinado pela GRI					Com verificação Externa

Mensagem do presidente

Apesar duma conjuntura económica desfavorável, com repercussões no tráfego postal, nas receitas e na actividade, e do continuado efeito da substituição tecnológica, orgulhamo-nos por, em 2010, ter voltado a fechar o ano com resultados altamente positivos, na linha dos anos anteriores, sem necessidade de recurso ao orçamento de Estado. Tal ocorre num contexto da manutenção do grau de cobertura do território superior à média europeia e de prestação do serviço universal com elevados níveis de qualidade, superando os compromissos assumidos com o Regulador e traduzindo-se em valores muito favoráveis de satisfação dos clientes.

O ano foi sem dúvida marcado pelo reposicionamento ambiental dos CTT, uma forte aposta num tema de elevada relevância para o nosso futuro colectivo. De entre de cerca de quatro dezenas de iniciativas realizadas em domínios tão diversos como a certificação ambiental, a eficiência energética ou o marketing sustentável, destaca-se o lançamento do portefólio postal Eco - o primeiro

a nível mundial a cobrir os segmentos individual e empresarial - incluindo embalagens/materiais ecológicos, certificação verde e preços preferenciais para clientes sustentáveis, associados a um sistema de compensação carbónica.

CO₂. Os nossos esforços foram reconhecidos, a nível nacional, com o 1º lugar *ex aequo* no [Índice ACGE 2010](#) de responsabilidade climática e, a nível internacional, como líderes mundiais no sector postal, nos critérios *Disclosure & Reporting*

“...orgulhamo-nos por, em 2010, ter voltado a fechar o ano com resultados altamente positivos, na linha dos anos anteriores, sem necessidade de recurso ao orçamento de Estado.”

Ainda a nível ambiental, o ano foi marcado pela expansão da frota de viaturas alternativas - presentemente com um total de 43 viaturas eléctricas e híbridas - a certificação energética dos 53 maiores edifícios da empresa, a substituição dos sistemas de climatização e iluminação do centro operacional de correio de Lisboa por equipamentos eco-eficientes e a participação em ratings internacionais de redução de emissões de

e *Value Chain Management*, no estudo de proficiência carbónica EMMS 2010, da *International Post Corporation*.

Continuámos em 2010 a modernizar a nossa rede de estações, a incrementar a taxa de mecanização do correio e a flexibilizar a nossa oferta de produtos e serviços, à medida, quer do pequeno, quer do grande cliente.

São exemplos desta evolução a conclusão do novo centro operacional de correio da Maia - construído de acordo com os mais avançados requisitos ambientais - a aquisição de máquinas de franquiaria digitais, a certificação da unidade de distribuição empresarial, de várias unidades e empresas do Grupo.

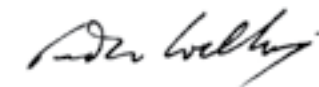
Monitorizámos a satisfação dos trabalhadores em relação às condições de trabalho e continuámos a investir na prevenção dos acidentes laborais. A um aumento em 10% dos acidentes e incidentes, correspondeu um decréscimo médio de 14 dias de ausência por ocorrência, ou seja, um menor índice de gravidade dos acidentes. Este facto leva-nos a crer que o esforço na formação local em condução segura e eco-eficiente tem tido resultados positivos. Infelizmente registámos um óbito, num indicador em que a nossa meta é zero. Os indicadores da sinistralidade, doença e maternidade contribuíram este ano para um aumento de 0,9% no absentismo, numa taxa global de 7,6%.

O processo de adesão dos trabalhadores ao Acordo de Empresa está praticamente terminado, sendo de 99,7% os que são abrangidos por instrumentos de representação colectiva. Refira-se também o aumento de 25% no volume da formação nas áreas de qualidade, higiene e segurança,

gestão, combate ao branqueamento de capitais e na validação de competências dos trabalhadores pelo Centro de Novas Oportunidades dos CTT, que este ano certificou mais 191 trabalhadores.

No domínio da inclusão social, demos continuidade ao nosso Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social, à dimensão nacional. Entregámos gratuitamente quase 12 mil caixas solidárias a 36 Instituições aderentes e dinamizámos uma campanha de solidariedade, na sequência do temporal que afectou a Madeira, tendo canalizado para a região 411 toneladas de donativos. No programa interno “Somar Para Dividir” angariámos mais de 8 toneladas de donativos, organizámos oito acções de voluntariado e as empresas do Grupo implementaram iniciativas próprias de impacto social.

No final do ano, na sequência das orientações do Governo, a empresa planeou e definiu o seu pacote de medidas de contenção orçamental, a serem implementadas em 2011. Apesar das previsíveis dificuldades que se avizinham, pretendemos continuar a contribuir efectivamente para a melhoria do envolvimento com os nossos *stakeholders*, nomeadamente com o accionista, com os trabalhadores do Grupo CTT, com a sociedade e com o nosso país.



Pedro A. Coelho
Vice-Presidente do Conselho de Administração dos CTT

Os destaques seguintes sintetizam os acontecimentos e êxitos mais relevantes de 2010.

DESTAQUES DO ANO - RESPONSABILIDADE SOCIAL

- No contexto do Compromisso para a Excelência, manteve-se o referencial de avaliação de desempenho da organização a nível de topo. Desdobramento de objectivos desta natureza, às unidades operacionais, e.g. estações de correio, centros de distribuição postal e centros operacionais de correio.
- Reposicionamento institucional dos CTT, com o lançamento do novo portefólio ambiental: *direct mail* ECO, nova gama de correio verde e novas máquinas de franquiar digitais.
- Aquisição de 43 viaturas eléctricas e híbridas.

- Certificação energética e de qualidade do ar interior dos 53 maiores edifícios.
- Conclusão do processo do sistema de climatização e substituição do sistema de iluminação nas áreas operacionais do centro operacional de correio do sul.
- Organização da exposição Mundial de Filatelia - "Portugal 2010".
- Organização de *focus groups* com trabalhadores(as) sobre a igualdade de género e a conciliação vida profissional/vida familiar.
- Arranque do novo centro operacional de correio no norte, o 2º maior do país, construído segundo os mais avançados requisitos ambientais.
- Entrada em vigor do AE 2010, outorgado em Dezembro de 2009 pela empresa e pelos sindicatos SNTCT e SINCOR, não subscritores e não aderentes ao AE 2008. Em 2010, 99,7% dos trabalhadores passaram a ser abrangidos por instrumentos de representação colectiva.

INÍCIO
DE ACTIVIDADE
DA EMPRESA DE
CORREIO EXPRESSO DE
MOÇAMBIQUE - CORRE,
EM MAPUTO.

CENTRALIZAÇÃO DA
MAIORIA DOS SERVIÇOS
CENTRAIS NUM ÚNICO NOVO
EDIFÍCIO CTT, EM LISBOA E
ELABORAÇÃO DO RESPECTIVO
PLANO DE MOBILIDADE.

- Assinatura pelos 12 sindicatos subscritores da revisão do AE 2008.
- Adesão da EAD e CTT Expresso (empresas do Grupo) aos princípios do *Global Compact*.
- Prolongamento do Projecto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social até Dezembro de 2010 (início em Outubro de 2008). Contou este ano com a adesão de 36 instituições, promoveu a entrega gratuita de 11 800 encomendas e a formação para desempregados de longa duração.
- Construção de mais 36 rampas de acesso a estações de correios para deficientes motores.
- Dinamização de acordos da Payshop com 18 Instituições, para a recolha de donativos e organização de campanhas temporárias com outras Instituições, através da sua rede de mais 3 800 agentes.
- Celebração de acordos de colaboração logística entre a Tourline Express (em Espanha) e a ONG *Save The Children* e com a iniciativa solidária *Play4Africa* e lançamento do “Plano de Acção Social”, para atribuição de descontos a franjas carenciadas da população espanhola.
- Campanha de solidariedade “Somar para Dividir” (recolha interna de 8,3 toneladas de roupa, livros, material escolar e brinquedos para entrega a 21 instituições de solidariedade social no Continente e Ilhas), pelo 5º ano consecutivo.
- Organização de oito acções de voluntariado empresarial, de cariz ambiental e social.
- Aumento do volume de formação em 25% (293,6 mil horas, no total).
- Validação e certificação de competências de 191 trabalhadores ao nível do 3º ciclo do ensino básico (9º ano) e do ensino secundário (12º ano) pelo Centro Novas Oportunidades dos CTT, que conta com 854 trabalhadores certificados até à data.
- Mais 415 trabalhadores receberam formação de prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.
- Organização de rastreios gratuitos nos locais de trabalho (coração, stress, sono e obesidade).
- 4ª edição do Projecto “Dinamização da Escrita e da Leitura” que abrangeu 168 escolas e 11 407 alunos. O mote principal desta edição do programa foi o incentivo a práticas mais amigas do ambiente.



CAMPANHA DE SOLIDARIEDADE PARA APOIO DAS VÍTIMAS DO TEMPORAL VERIFICADO NA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA. **MAIS DE 84 MIL ENCOMENDAS** FORAM ENVIADAS PARA A CÁRITAS LOCAL, CORRESPONDENDO A 411 TONELADAS DE BENS.

Certificações do Grupo CTT						
Local	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	POCO-73 Certificação de Estações	POCO-10 Certificação de CDP	International Post Corporation (IPC)
CTT Correios						
• Centros de distribuição postal					286 CDP	
• Correio de prova						
• Estações de correio				435 EC		
• Mailmanager						
• Distribuição Empresarial						
• Centro operacional de correio do Norte						
• Centro operacional de correio do Centro						
• centro operacional de correio do Sul	transportes					
• Estação de permuta de Lisboa						
• Estação de permuta do Porto						
CTT empresas participadas						
• CTT - Expresso						
• Mailtec						
• EAD						
• Tourline						

ISO 9001 - Sistema de Gestão de Qualidade; ISO 14001 - Sistema de Gestão Ambiental; OHSAS 18001 - Sistema de Gestão de Segurança e Higiene no Trabalho; POCO - Certificação de serviços de acordo com a especificação técnica (*Postal e Courier*); IPC - Associação internacional detentora de sistemas de certificação próprios.

Figura 1 - Certificações do Grupo CTT

• PRÉMIOS

- 1º lugar (ex aequo com mais duas empresas), no [Índice ACGE 2010](#) “Responsabilidade Climática”, que avalia a resposta das empresas nacionais ao desafio das alterações climáticas e de uma economia restrita em carbono.
- Líder mundial do sector postal nos critérios “*Disclosure & Reporting*” e “*Value Chain Management*”, no exercício de rating de proficiência carbónica EMMS 2010, organizado pela *International Post Corporation*.
- Prémio “Melhor Relatório de Gestão, Contas e Informação sobre Governance entre as Empresas do Sector Empresarial do Estado” de 2009, no âmbito do *Investor Relations & Governance Awards 2010* (4º ano consecutivo).
- Rating A atribuído à marca CTT pela *Brand Finance*. Os CTT destacam-se como uma das marcas mais importantes no contexto nacional.
- 3º lugar do prémio “*APCC Portugal Best Awards*” - Associação Portuguesa de Contact Centers - em colaboração com a IZO Portugal Grupês Serviços. Premeiam as organizações que mais se destacam nos seus Centros de Relacionamento com os clientes.
- Prémio “Qualidade de serviço no atendimento por outros canais” para a *mailbox* de apoio ao Cliente da Phone-ix. Uma iniciativa da *Call Center Magazine Online* e da *IFE - International Faculty for Executives*.
- Prémio “Prata” para o postal interactivo “*meupostal* de Natal 3d”, na categoria de Inovação em *Digital & Interactive Media*, atribuído pelo CCP - Clube de Criativos de Portugal.
- Prémio “Ouro” na categoria «Saúde e Solidariedade» pela acção do dia da criança no Portal Irrequietos dos CTT. Acção solidária em parceria com a UNICEF, para angariar vacinas contra a poliomielite.
- Prémio “Bronze” na categoria «Campanhas Sustentáveis», atribuído pelos Prémios «El Ojo» (Buenos Aires), pela campanha institucional de reposicionamento dos CTT.
- Prémio internacional de arte filatélica ASIAGO, na classe “Prémio Especial de Turismo 2010”, relativo à emissão de selos de 2009 dedicada aos cinco sentidos.
- Atribuição do “*Gold Level*” à CTT Expresso nos *EMS Certification Awards* da [UPU](#), pelo elevado desempenho de qualidade em 2009. O primeiro operador da UE a ser distinguido com este prémio.
- A campanha “compromisso” da CTT Expresso foi premiada com dois Leões (ouro e prata), na secção de Media do Festival de Publicidade de Cannes.
- Prémio “*Empresa com la infancia*” atribuído à Tourline Express (empresa do Grupo, pela organização *Save the Children*).
- Prémio de qualidade “Páginas Amarelas 2009” atribuído à empresa do Grupo PostContacto.
- Prémio “Marca de Confiança”, atribuído pelas Selecções do Reader’s Digest. Os CTT foram pelo 10º ano consecutivo, distinguidos como uma das marcas de confiança (imagem, marca e desempenho comercial) dos portugueses.
- Prémio “Marca de Excelência *Superbrands* 2010”. Integra uma estrita lista de marcas seleccionadas a nível nacional, a partir de um estudo realizado pela empresa *MyBrand*.
- Três distinções no Grande Prémio APCE 2010 - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa - prémio de mérito na categoria “Melhor Revista Interna” - Aposta; prémio de mérito na categoria “Web/vídeo” - Second Life; e 1º lugar na categoria “Melhor Capa” - Aposta.
- Prémio “Grand Prix 2010” - 1º lugar na categoria “*Best Internal Communication*”, pela FEIEA - *Federation European of Internal Communication Event - Single Event*, pela peça de comunicação interna para participação no *casting* do filme “Zero emissões de carbono”.

PERFIL DA EMPRESA

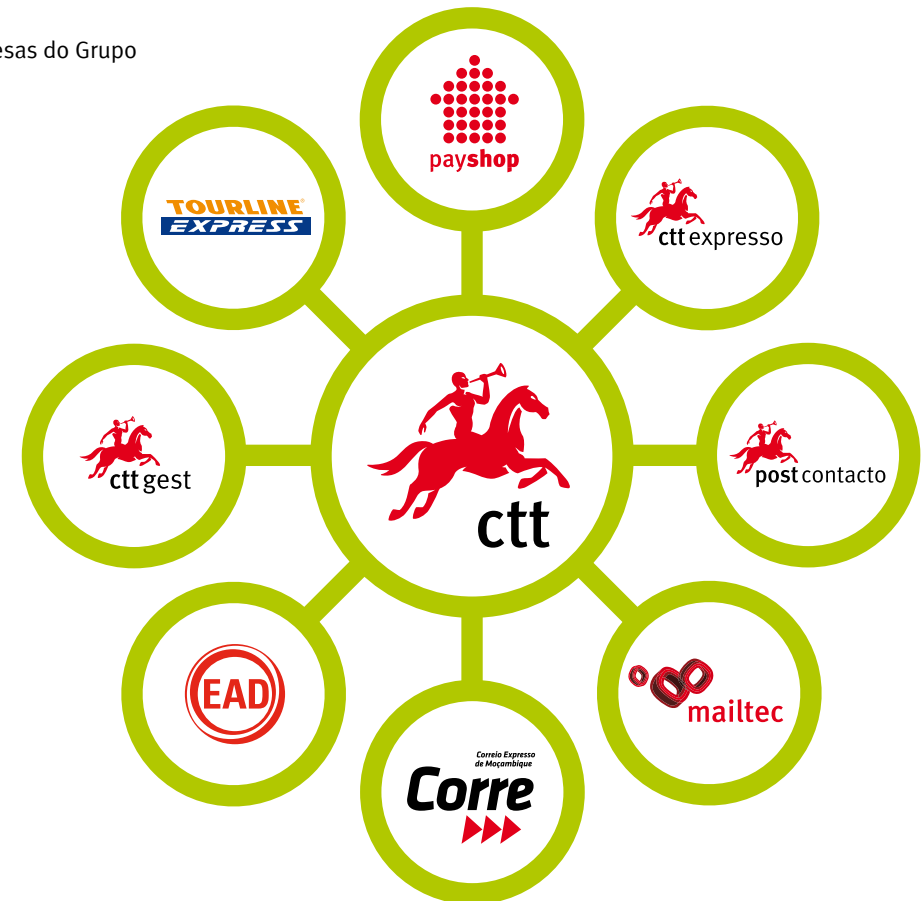
OS CTT SÃO UMA PESSOA COLECTIVA DE DIREITO PRIVADO, COM O ESTATUTO DE SOCIEDADE ANÓNIMA DE CAPITALS EXCLUSIVAMENTE PÚBLICOS. A EMPRESA É UM DOS MAIORES EMPREGADORES DO PAÍS COM MAIS DE **14 400 TRABALHADORES** COM UMA TAXA DE ROTATIVIDADE DE 2,9%, UMA MÉDIA DE IDADE GLOBAL DE 43 ANOS, EM QUE 34% SÃO MULHERES E 49% TÊM COMO FORMAÇÃO ACADÉMICA O 12º ANO, OU UNIVERSITÁRIA. ATENDE TODOS OS DIAS 167 000 CLIENTES EM **884 ESTAÇÕES DE CORREIO E 2 013 POSTOS DE CORREIO**, TRATA DIARIAMENTE MAIS DE 6 MILHÕES DE OBJECTOS POSTAIS, DISTRIBUÍDOS EM MAIS DE 5,6 MILHÕES DE DOMICÍLIOS POR 5 840 CARTEIROS E 6 295 GIROS DE DISTRIBUIÇÃO DE 353 CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO POSTAL. OBTVEU EM 2010, 794,4 M.€ DE RENDIMENTOS OPERACIONAIS CONSOLIDADOS E DESENVOLVE ACTIVIDADE EM MAIS DE 1 100 INSTALAÇÕES, DAS QUAIS 58,3% SÃO ALUGADAS, TENDO MANTIDO EM 2010 UM RÁCIO DE REMODELAÇÕES E REINSTALAÇÕES NA ORDEM DOS 5%, CORRESPONDENTE AO MONTANTE DE 12,2 M.€. **O SEU INVESTIMENTO TOTAL CIFROU-SE EM CERCA DE 31,4 MILHÕES DE EUROS.**

As principais empresas do Grupo CTT - Correios de Portugal, S.A. e suas associadas no ano 2010, são as seguintes:

Empresas Associadas	% 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%
CORRE - Correio Expresso de Moçambique	50%
Empresas Associadas	% de Capital
Multicert	20%
Payshop Moçambique	35%
AB ADA Courier (Espanha)	50%
Mensajeria Urgente Rioja Portalada	25%
Urpacsur	30%
Mafelosa (Espanha)	25%

Tabela 1 - Grupo CTT

Empresas do Grupo



01

Empresa Sustentável



- 1.1 A Empresa - visão e estratégia
- 1.2 Ética empresarial
- 1.3 Governo da sociedade
- 1.4 Modelo de gestão
- 1.5 Gestão de riscos e de crises

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, vendas de soluções postais, serviços de telecomunicações móveis, serviços 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, a fim de garantir o crescimento através da inovação. São disso exemplos o 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, a ocorrer no início de 2011 e sendo o Grupo CTT 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 e nos próximos anos pretendem intensificar a sua presença internacional através da expansão da actividade no mercado espanhol e pelo alargamento a novos mercados (Angola, entre outros). 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 transporte**, terminando na **distribuição** domiciliária aos clientes destinatários.



1.1.2 ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

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

Estas orientações incluem os princípios orientadores do compromisso com a gestão, as orientações estratégicas e as orientações específicas.

As orientações específicas foram traduzidas em objectivos globais quantificados - anuais e plurianuais -, que constam dos contratos de gestão celebrados, em Abril de 2009, entre o Estado e cada um dos membros do Conselho de Administração.

Constituem **Princípios orientadores do compromisso com a 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 e que reflectam um esforço de comparação permanente com as melhores práticas de mercado. Os contratos devem ser equilibrados e estabelecer direitos e obrigações recíprocos entre Estado e a empresa, bem como as correspondentes penalizações em caso de incumprimento;
- A empresa deve adoptar metodologias que lhe permitam melhorar continuamente a **qualidade do serviço prestado** e o **grau de satisfação dos clientes/utentes**, analisando o perfil e variação

das reclamações e realizando inquéritos que possibilitem avaliar os resultados obtidos nessa matéria;

- A empresa deve conceber e implementar **políticas de recursos humanos** orientadas para a valorização do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o estímulo ao aumento de produtividade dos colaboradores, num quadro de equilíbrio e rigoroso controlo dos encargos que lhes estão associados, compatível com a dimensão e a situação económica e financeira da empresa, e conceber e implementar planos de igualdade, tendentes a promover a igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar as discriminações e a permitir a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional;
- A empresa deve proceder, nos casos em que tal não haja sucedido, à segregação das responsabilidades já existentes com **pensões dos trabalhadores**, incluindo a programação do respectivo financiamento, propondo ao Ministro das Finanças e aos ministros responsáveis pelos sectores de actividade a adopção dos instrumentos adequados para o efeito;
- A empresa deve implementar **políticas de inovação científica e tecnológica** consistentes, promovendo e estimulando a investigação de novas ideias, novos produtos, novos processos e novas abordagens do mercado, em benefício do cumprimento da sua missão e da satisfação das necessidades colectivas e orientadas para a

sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental;

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

ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS

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, de forma a assegurar uma crescente valorização do capital accionista.

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

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

Serão um elemento essencial do desenvolvimento social e económico do país, contribuindo

para a melhoria dos padrões de qualidade de vida dos clientes e dos trabalhadores, mercê de uma dinâmica, de uma cultura de serviço e de um sentido de responsabilidade social irrepreensíveis.

Destacam-se as Principais linhas de orientação 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 (ex.: *o hub* electrónico de comunicações postais, a **caixa postal electrónica**, o serviço *mailmanager*, bem como todas as demais formas de comunicação que tendem a evoluir do físico para o digital).

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



GERAR CRESCIMENTO ATRAVÉS DA INOVAÇÃO

Os CTT deparam-se hoje em dia com um conjunto de desafios cruciais, em que a empresa é simultaneamente agente e alvo. Apesar de serem líderes de mercado, a liberalização total terá um efeito de erosão na sua quota, em simultâneo com a tendência de redução do mercado postal no futuro, vindo as encomendas (logística e distribuição) a assumir maior relevância em termos de oportunidade de desenvolvimento. O Grupo terá assim de oferecer serviços online customizados, serviços de *outsourcing* e de valor acrescentado, respondendo às expectativas de qualidade mais elevadas e com níveis adequados de preços. Ou seja, os CTT têm de capitalizar continuamente a confiança que os cidadãos e os agentes económicos nacionais têm na empresa, apesar de serem uma das empresas portuguesas a quem se reconhece mais fiabilidade e confiança. Têm sido bastante inovadores em matéria de novas tecnologias e novos negócios, para fazer face a estas mudanças e à inexorável transição do “físico para o electrónico”, afirmando-se como um operador de serviços de comunicações digitais (e.g., ViaCTT, *mailmanager*, MDDE - Marca do Dia Electrónica, *meuselo*, *meupostal*, loja postal virtual, etc.) e com serviços mais “limpos” em matéria de impacto ambiental.

Este ano, a empresa fez um importante investimento (1,3 M.€) no domínio da sustentabilidade ambiental, com o lançamento de uma campanha de reposicionamento institucional da marca CTT - Projecto Terra. Este incluiu o lançamento de um novo portefólio de produtos e serviços mais ecológicos, associados a um sistema de compensação carbónica, com preços especiais e a atribuição de um selo de certificação verde para clientes

sustentáveis (ver detalhe no capítulo Ambiente). Além deste, realizou investimentos em matéria de inovação e desenvolvimento que se cifraram em 2,1 M.€, abrangendo algumas das iniciativas descritas a seguir:

- Acções no âmbito da *road map* da participação dos CTT na iniciativa da Matrícula Electrónica promovida pelo Governo:
 - Disponibilização de soluções de pagamento de portagens;
 - Comercialização de dispositivos electrónicos, entre outros, para cobrança de portagens, associados a diversas soluções de pagamento, i.e. Pré-pagos e ViaVerde.
- Preparação e submissão de candidatura relativa a 2009 (abrangendo projectos nas áreas das operações postais, das soluções empresariais e dos meios de pagamento) ao programa de incentivos fiscais SIFIDE - Sistema de Incentivos Fiscais em Investigação e Desenvolvimento Empresarial;
- Aquisição da plataforma tecnológica Max BILL, que permitirá disponibilizar uma solução para a gestão comercial de utilities, integrada com serviços e produtos CTT;
- Presidência do Grupo de Trabalho da [PostEurop](#) “*Posts: (re)inventing the future with Advanced Electronic Solutions*”;
- Participação nas actividades da COTEC/CEDT (Centro de Excelência de Desmaterialização de

Transacções), projectos associados à desmaterialização de transacções, destacando-se:

- Projecto *MobiPag* (Iniciativa Nacional para Pagamentos Móveis), que visa o estudo e criação de um projecto nacional de pagamentos com utilização de dispositivos móveis pessoais como terminal de pagamento automático;
- Projecto que visa atribuir valor legal a diversos tipos de documentos digitalizados.
- Aprovação, no âmbito da colaboração com a AMA (Agência para a Modernização Administrativa) e com o Programa SIMPLEX’10, de medidas propostas pelos CTT, nomeadamente:
 - SMS - Correio Registado (notificação via sms);
 - Simplificação do pagamento de rendas ao instituto de habitação - pagamento via Payshop.
- Desenvolvimento dos mecanismos de promoção da criatividade e de inovação através do Fórum **Permanente de Inovação e Criatividade**:
 - Nomeação de sub-comités especializados para garantir uma melhor análise de viabilidade das propostas. Introdução de procedimentos para estimular a apresentação de propostas e dar visibilidade e reconhecimento aos proponentes;
 - Realização de três sessões de apresentação de propostas, uma dedicada ao tema da sustentabilidade ambiental;

- Recepção de 84 propostas. Destas, 10 foram seleccionadas para apresentação e debate em sessão;
- Neste ano, foram implementadas 2 propostas: Interface WEB 2.0 - mediador de redes sociais, para monitorizar o fluxo de informação relativamente ao grupo CTT; e Ecomail - correio produzido de forma sustentável.

A empresa continuou a planear o investimento na automatização do correio, tendo agendado para 2011 fornecimentos importantes (aquisição de novas máquinas e upgrades de outras) que vão reduzir ainda mais as tarefas mais consumidoras de tempo e de mão-de-obra, ou seja, a divisão automatizada segregada pelos percursos dos carteiros e o arruamento do correio, por ordem de distribuição, dentro de cada percurso. No final de 2010, 94% do correio de pequeno formato estava completamente automatizado e 50% do correio de formato médio passou a ser dividido por arruamento de percurso/giro de carteiros, representando, no total 82% de toda a actividade da distribuição (1,5 milhões de objectos por dia (mais 7% do que em 2009).

ADESÕES E PARTICIPAÇÕES SIGNIFICATIVAS

Para além do cumprimento das obrigações decorrentes dos compromissos internacionais resultantes da adesão do Estado português a tratados, convenções e acordos e das que decorrem da adesão voluntária da empresa a organismos associativos internacionais, o Grupo CTT rege-se por toda a legislação internacional, comunitária e nacional aplicável e tem o seu escrupuloso cumprimento como um dos traços culturais estruturantes da sua cultura corporativa. Para além das obrigações legais, que representam compromissos irrecusáveis, no domínio dos recursos humanos, os CTT consagraram orientações e políticas que se encontram vertidas no [Código de Ética](#), nos Acordos de Empresa, na Carta de Valores e Qualidades Profissionais e no Plano ctt 2012.

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

Como membros fundadores da União Postal Universal ([UPU](#)), os CTT assumem os princípios que orientam a prática desta agência especializada das Nações Unidas. Neste âmbito, destaca-se a sua adesão aos princípios da UN Global Compact desde 2004, que compromete todos os seus membros.

Durante o ano de 2010, a nível Institucional, os CTT continuaram a marcar presença nas organizações internacionais de que são membros, nomeadamente UPU, [PostEurop](#), [UPAEP](#) e [IPC](#), entre outras.



POSTEUROP - Associação de Operadores Postais Públicos Europeu

Associação com 48 operadores postais públicos europeus, que no seu conjunto empregam 2,1 milhões de pessoas e servem diariamente 800 milhões de cidadãos. Dado o grande impacto do sector postal nas questões sociais e ambientais, existe nesta organização uma clara preocupação com os temas da responsabilidade social, sendo este um dos quatro pilares da sua actividade. Os restantes três pilares são o das Operações, o dos Mercados e o da Regulamentação, tendo os CTT presidido o Comité de Assuntos Internacionais do último, até ao final de 2010.

Em 2010 cumpriu-se o terceiro e último ano de mandato dos CTT no Conselho de Administração, tendo neste âmbito sido feita uma reflexão sobre a actuação presente e futura da Associação. A tónica foi dada à sustentabilidade e responsabilidade social, cabendo ao Comité de Responsabilidade Social, presidido pela França, liderar as actividades de diálogo social, saúde ocupacional, formação de recursos humanos e ambiente desenvolvidas pelos seus grupos de trabalho. Projectos com apoio comunitário como o Leonardo da Vinci, no âmbito da formação, o NEPH (Novo assistente eléctrico do carteiro), visando a introdução de veículos eléctricos na distribuição e o Fórum Frota Verde, foram desenvolvidos com sucesso e contaram com a participação dos CTT.



UPU - União Postal Universal

Agência das Nações Unidas de cariz inter-governamental, de que Portugal é membro desde a fundação, em 1874. Esta organização com 191 países membros tem uma estrutura composta por vários órgãos, fazendo os CTT parte do Conselho de Operações Postais (COP), órgão constituído por 40 operadores postais dos 5 continentes, incumbentes do serviço postal universal nos seus respectivos países.

Como membro eleito do COP, os CTT participaram activamente na sessão anual deste órgão, presidindo à Assembleia Mundial para o Desenvolvimento da Filatelia e integrando o Conselho Fiduciário do Fundo para a Melhoria da Qualidade de Serviço, além de focalizarem também a sua presença nas áreas de Reforma da União, Cooperação para o Desenvolvimento, Serviços de Pagamento, entre outros.

International Post Corporation

IPC - International Post Corporation

Fundada em 1989, esta associação cooperativa de 23 operadores postais da Europa, América do Norte e Ásia-Pacífico que, no total, entregam mais de 330 mil milhões de cartas por ano, i.e. 80% do volume total mundial de correio. Empenhada na melhoria da qualidade de serviço internacional, na gestão de sistemas de pagamento entre empresas de correio e na prestação e disseminação de informação empresarial entre CEOs, a IPC conta no seu Board com a participação do Presidente do Conselho de Administração dos CTT, que participa em reuniões regulares, em representação dos operadores do Sul dos Alpes.



UPAEP - União Restrita das Américas, Espanha e Portugal

De carácter inter-governamental, não existindo na sua estrutura um órgão específico para as questões da responsabilidade social. Há, no entanto, uma grande preocupação com os recursos humanos, uma vez que dela fazem parte países com grandes carências a este nível, pelo que é muito incentivada a formação de recursos humanos e a troca de experiências entre os países membros, através de projectos de cooperação técnica em que os CTT têm um papel muito activo.

Além de assegurarem a Presidência do grupo de “Preparação do 25º Congresso da UPU” e a co-presidência do grupo “Reforma da UPU/UPAEP”, os CTT promoveram o Plano de Desenvolvimento de Recursos Humanos (PDRH) que contou em 2010 com a presença de cinco bolsiros do universo UPAEP. No âmbito da cooperação com esta União foi ainda organizado, em Lisboa, o curso de formação “Organização da actividade postal” que contou com 7 participantes da região UPAEP.



AICEP - Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (inclui Timor-Leste e Macau)

Criada em 1990, os CTT são um dos membros fundadores e actualmente assumem a sua presidência. No que se refere à responsabilidade social, são muito importantes os aspectos ligados à cooperação e formação, pelo que os CTT procuram contribuir para o aperfeiçoamento dos recursos humanos dos operadores postais membros desta associação, oferecendo anualmente cursos de formação sobre diferentes temas de Correios.

Foram organizados seminários e ciclos de formação para a gestão de topo e quadros dos respectivos operadores, de natureza operativa e comercial.

1.1.3 COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA NA GESTÃO DO GRUPO CTT

Foram estabelecidos em Assembleia Geral os objectivos anuais e plurianuais para 2008-2010 do Grupo CTT, associados ao compromisso com a excelência na gestão das empresas do MOPTC e incluídos nos contratos de gestão para o mandato celebrados por todos os administradores com o Estado.

À semelhança do mandato anterior, os objectivos anuais incorporam desígnios de rentabilidade, crescimento e qualidade de serviço: proveitos operacionais, margem EBITDA, resultado líquido, *return on invested capital* (ROIC) e índice de qualidade de serviço. Dois novos indicadores foram introduzidos: grau de cumprimento da *performance* orçamentada e prazo médio de pagamentos a fornecedores. O desempenho global plurianual considera indicadores de ordem quantitativa e qualitativa: *return on capital employed* (ROCE), margem EBITDA face aos *benchmark peers*, índice de sustentabilidade, clima organizacional, capacidade de mudança e adaptação às novas exigências de mercado e cumprimento das metas estratégicas.

O 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.

Deste modo, os objectivos do Grupo foram transpostos para os Contratos de Gestão para o mandato e assinados por cada um dos membros

do Conselho de Administração. Em sequência, foram também assinados contratos de objectivos com as empresas participadas e com os responsáveis directamente dependentes do Conselho de Administração - 1^{as} e 2^{as} linhas (2009), com expansão progressiva às unidades operacionais. Actualmente o *scorecard* dos centros de distribuição postal, das estações de correio e dos centros operacionais de correio inclui variáveis de sustentabilidade referentes a recursos humanos e sinistralidade, estando prevista a inclusão de variáveis adicionais no próximo ano.

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.

Embora os Contratos de Gestão estabeleçam que o cumprimento dos objectivos é recompensado através da implementação de um programa de incentivos variáveis (como aliás foi o caso do ano de 2008), na Assembleia Geral Anual dos CTT,

realizada em 20 de Maio de 2010, foi aprovada a não atribuição de prémios aos administradores nos anos de 2010 e 2011, independentemente do grau de cumprimento dos objectivos. A remuneração fixa mensal líquida dos administradores foi reduzida em 5% desde 1 de Junho de 2010 por aplicação da Lei 12-A/2010, de 30 de Junho.

Os objectivos para o mandato 2008-2010 estabelecidos pelo accionista são muito ambiciosos, ainda mais atendendo à actual conjuntura macroeconómica, o que implica um esforço de superação e de mobilização de toda a organização. O cumprimento destes objectivos permitirá ao Grupo ajustar-se ao desempenho do universo de empresas postais de comparação (*peers*): Correos (Espanha), Deutsche Post (Alemanha), La Poste (França), TNT (Holanda), Poste Italiane (Itália), Royal Mail (Inglaterra), An Post (Irlanda), Itella (Finlândia), Post Denmark (Dinamarca), De Post/La Poste (Bélgica) e Austrian Post (Áustria).

Em anos transactos, o accionista avaliou anualmente o desempenho de sustentabilidade da empresa no âmbito do compromisso com a excelência, com base na metodologia do Prémio Desenvolvimento Sustentável e através do Relatório de Sustentabilidade, atribuindo-lhe uma pontuação relativamente a um objectivo pré-fixado, que tem sido atingido e mesmo ultrapassado. Até ao momento, o accionista não comunicou a sua avaliação (para um objectivo de 8 000 pontos), relativa ao último ano.

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

1.2 ÉTICA EMPRESARIAL

Desde Fevereiro de 2006 que os CTT possuem um Código de Ética publicado, extensível a todo o Grupo CTT e que passou a constituir o quadro de referência dos valores e normas de conduta a serem cumpridos por todos os trabalhadores do Grupo. De destacar a norma relativa a “prendas, ofertas, convites” onde se estipula que “os colaboradores, em especial os dirigentes, das empresas do Grupo devem abster-se de quaisquer práticas que possam pôr em risco a irrepreensibilidade do seu comportamento, nomeadamente no que respeita a ofertas de ou a terceiros, incluindo clientes ou fornecedores”. Mais à frente acrescenta-se que “os colaboradores não devem receber de terceiros gratificações, pagamentos ou favores, os quais podem criar, a quem os presta, expectativas de favorecimento nas suas relações com o Grupo”. 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.

Em 2010 e por proposta da Comissão de Ética, o Conselho de Administração aprovou um diploma com os procedimentos a adoptar em matéria de comunicação de irregularidades relacionadas com

situações de incumprimento das normas de conduta, tendo, igualmente, sido criada a figura dos “*Ethics Officers*”, elos de ligação com a Comissão de Ética dentro de cada Empresa integrante do Grupo CTT. O referido diploma, atribuiu à Direcção de Auditoria e Inspecção a responsabilidade pelo suporte técnico à Comissão de Ética, na operacionalização daquele sistema de comunicação de irregularidades. Encontra-se em curso, *refresh* de comunicação visando a divulgação da existência, funções e competências da Comissão de Ética.

Na empresa estão em vigor procedimentos para a identificação de autores activos e passivos de situações de suborno e corrupção, com vista ao seu enquadramento jurídico-penal. Neste âmbito, são averiguadas denúncias e reclamações e são analisados procedimentos internos que permitam ou facilitem comportamentos ilícitos. Os processos relativos a fraudes detectadas nas auditorias, ou comunicadas internamente por qualquer direcção da empresa, são remetidos para actuação disciplinar e recuperação dos valores em que a empresa foi lesada.

No quinto ano de existência, a Comissão foi chamada a pronunciar-se em três ocasiões, tendo emitido os respectivos pareceres. Na sequência, quer das auditorias efectuadas (foram auditadas 286 lojas, 179 postos de correio e 182 centros de

distribuição postal, representando, respectivamente, 33,9% e 52% do total existente), quer das comunicações provenientes de diversos serviços, foram concluídos 324 processos disciplinares, 21 (6%) dos quais deram origem ao despedimento dos trabalhadores em causa, e a uma aposentação compulsiva, tendo a empresa recuperado um montante aproximado de 56 mil euros.

Também merecem realce as Práticas de Negócio em Respeito da Lei e da Regulação, sendo que o Código de Ética determina o escrupuloso cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às actividades das empresas do Grupo. Neste âmbito há a destacar a actividade desenvolvida pelo *Compliance* Corporativo da Direcção de Auditoria e Inspecção, cuja missão consiste em assegurar que as actividades das diversas entidades do Grupo se desenvolvem em conformidade com as regras de deontologia e no respeito das leis e regulamentos que disciplinam a actividade financeira.

Neste ano e na sequência da definição e implementação dos procedimentos destinados às redes de lojas, relativos à prevenção e identificação de operações suspeitas de branqueamento de capitais e de financiamento de terrorismo, com destaque para os circuitos e procedimentos relacionados com a comunicação de operações

suspeitas, foram efectuadas 120 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 7,6 milhões de euros.

Na sequência de recomendação aprovada pelo Conselho de Prevenção da Corrupção para as entidades gestoras de dinheiros, valores ou património públicos, a Comissão de Ética foi incumbida do acompanhamento da execução do Plano de Prevenção de Riscos e Corrupção e Infracções Conexas, de que faz parte a elaboração de um relatório anual, em que se procede à identificação de factos susceptíveis de serem considerados como infracção penal ou disciplinar, do seu agente e dos procedimentos penais ou disciplinares a adoptar.

Os CTT são sujeitos periodicamente a auditorias por parte da Inspecção-Geral das Obras Públicas, Transportes e Comunicações (IGOPTC), da Inspecção-Geral de Finanças (IGF) e pelo Tribunal de Contas. Estas acções inserem-se em planos de actividades ordinários e extraordinários dessas entidades, resultando algumas de queixas ou de notícias divulgadas nos órgãos de comunicação social.

CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES ÉTICAS

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 2 sanções não-monetárias relativas ao não cumprimento de leis e regulamentos laborais (admissão de trabalhadores, por acção judicial, para o quadro de efectivos), pagou 35 357,69€ relativamente a multas fiscais e 25 875,29€ a multas não fiscais. Não foi objecto de multas ou sanções no domínio da legislação ambiental ou de higiene e segurança.

Através da Associação Portuguesa de Anunciantes - APAN - de que os CTT são sócios e das próprias agências de publicidade e meios com as quais o marketing da empresa trabalha, os CTT encontram-se indirectamente representados no Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade - ICAP - garantindo a salvaguarda dos interesses da empresa em matérias legais e cumprindo o Código Internacional da Prática Publicitária da ICC - *International Chamber of Commerce*.

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

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

De referir ainda o cumprimento das normas de conduta do [Código de Ética](#) do Grupo CTT relativas às práticas de marketing e publicidade que impõem a obrigatoriedade de se divulgar a informação correcta sobre os produtos e serviços comercializados, nomeadamente as suas características técnicas, a assistência pós-venda, os preços e condições de pagamento.

Na mesma linha, é feita alusão ao facto das mensagens publicitárias deverem ser correctas, verdadeiras e respeitarem os direitos de terceiros. O próprio Código de Ética remete para o dever de cumprir com o Código da Publicidade, ao referir que as campanhas institucionais ou de

publicidade e promoção aos produtos e serviços CTT deverão respeitar as normas vigentes nesta matéria, o que, como se referiu acima, se encontra assegurado pela participação dos CTT em organizações do meio com fortes códigos auto-regulatórios.

A comercialização de bases de dados, obedece ao cumprimento da lei de protecção de dados, em que são assegurados os direitos de informação, acesso, rectificação e eliminação, oposição e outros, de acordo com notificações e autorizações da Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD), tendo todos os requisitos legais sido cumpridos e livres de qualquer sanção. Actualmente a legislação RCM 47/2010 determina a introdução de mecanismos de controlo e divulgação de elementos relativos à actividade publicitária, devendo os CTT comunicar anualmente sobre qualquer acção que utilize meios com valor superior a 15 mil euros.

Objectivo 2011

Consolidação de procedimentos e produção de Indicadores

Formação e divulgação dos procedimentos, funções e competências da Comissão de Ética

1.3 GOVERNO DA SOCIEDADE (ver Relatório do Governo da Sociedade)

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

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

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

podendo ainda designar, de entre os restantes administradores eleitos, o vice - presidente.

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

Estanislau José Mata Costa apresentou renúncia ao cargo em 30 de Novembro de 2010, com efeitos a partir de 1 de Janeiro de 2011. Até à eleição dos corpos sociais para o próximo mandato as suas funções são, nos termos estatutários, asseguradas pelo Vice-Presidente Pedro Amadeu de Albuquerque Santos Coelho.

- O **Conselho Fiscal** e o **Revisor Oficial de Contas**, a quem compete a fiscalização da actividade dos CTT, nos termos gerais do código das sociedades comerciais. O Conselho Fiscal é composto por um

elemento do género feminino e dois do género masculino. Faixas etárias: 1 entre os 30 e 50 anos e 2 acima dos 50 anos.

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

O detalhe das responsabilidades e competências dos elementos do governo da sociedade constam no Relatório de Governo da Sociedade, que constitui o Anexo I do Relatório e Contas (R&C 2010).

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 2010).

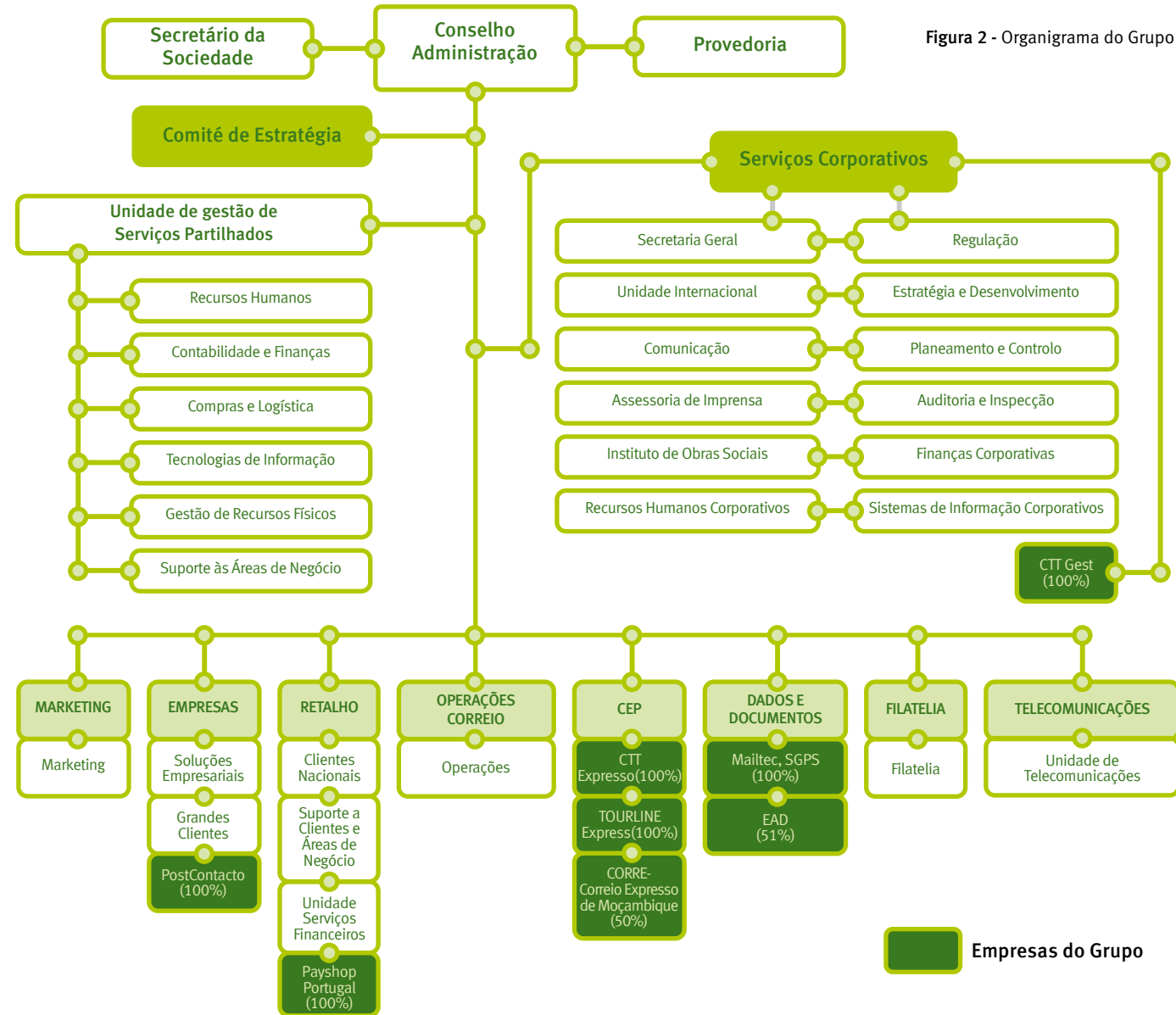


Figura 2 - Organigrama do Grupo CTT

1.5 GESTÃO DE RISCOS E DE CRISES

A gestão dos riscos de negócio no Grupo CTT assume importância cada vez maior face ao dinamismo do meio envolvente às actividades das suas áreas de negócio.

É entendimento no Grupo que a gestão dos riscos de negócio é uma responsabilidade que deve ser assegurada pelas diversas unidades (Centro Corporativo, Serviços Partilhados e Negócios), pelos seus responsáveis em primeiro lugar e em cooperação mútua, por todos os trabalhadores em geral.

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.

Neste âmbito, os CTT decidiram implementar um Sistema de Gestão do Risco, tendo para o efeito seleccionado um prestador de serviços de consultoria. Este projecto será concluído em 2011. Os aspectos cruciais da implementação de um sistema deste tipo consistem no conhecimento sistemático e exaustivo dos principais riscos materiais que podem, de algum modo, comprometer os

objectivos estratégicos do negócio e na definição de medidas efectivas que permitam minimizar os seus efeitos. Para melhor exemplificar o conjunto de acções tomadas no domínio do princípio da precaução, dever-se-á consultar o [Relatório e Contas](#) sobre o *Compliance* Corporativo e outros sistemas de gestão de risco, no capítulo 5 do Relatório de Governo da Sociedade (Anexo I do R&C 2010).

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

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

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

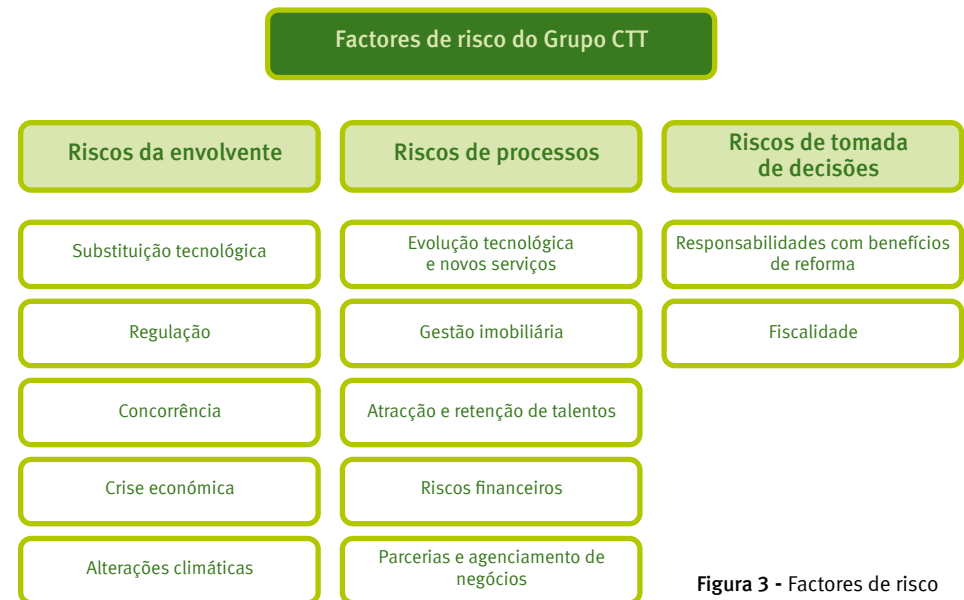


Figura 3 - Factores de risco

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

Factores de risco	Riscos	Oportunidades	Factores de risco	Riscos	Oportunidades
Regulação e liberalização	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente regulatório: <ul style="list-style-type: none"> • liberalização total dos serviços postais em 2011, representando uma ameaça para a posição competitiva dos negócios e contribuindo para a erosão da quota de mercado • desregulamentação dos mercados • Erosão da quota de mercado • 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 <i>benchmarking</i> 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 • Melhoria na introdução de regras compulsórias sobre comportamentos concorrenciais desleais • Capitalização da confiança dos cidadãos e dos agentes económicos • Rebalanceamento dos preços 	Concorrência e globalização (continuação)	<ul style="list-style-type: none"> • 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>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
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 alargam 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 • Competitividade face à concorrência • Internacionalização 	<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 qualidade, eficiência e proximidade do cliente • Potencial do marketing relacional e correio expresso e encomendas 	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 • Melhoria da capacidade negocial para melhorar as condições de fornecimento

Tabela 2 - Factores de risco, oportunidades e responsabilidade do Grupo

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
<p>Evolução tecnológica e novos negócios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A 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 <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Estratégia e Desenvolvimento</i></p>	<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 outsourcing e de valor acrescentado com 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

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
<p>Outsourcing</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento de acordos ou parcerias que possam reforçar a capacidade competitiva do Grupo <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Compras e Serviços Gerais</i></p>	<p>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</p>
<p>Responsabilidades com benefícios pós-emprego</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Défice actuarial total estimado em 31.12.10 em 308 M.€, 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 <p><i>Estrutura Responsável - Unidades de Recursos Humanos Corporativos e Obras Sociais</i></p>	<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

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
<p>Gestão Imobiliária</p>	<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 exigências legais de gestão ambiental • Aumento do património devoluto com a centralização dos serviços centrais num único edifício <p><i>Estrutura Responsável - Comissão de Gestão Imobiliária</i></p>	<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
<p>Atração e retenção de talentos</p>	<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 <p><i>Estrutura Responsável - Unidade de Recursos Humanos Corporativos</i></p>	<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

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
<p>Fiscalidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evolução da legislação fiscal • Interpretações da aplicação da regulamentação fiscal e para-fiscal <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
<p>Riscos financeiros</p>	<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 • Privatização até 2013 <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

Factores de risco	Riscos	Oportunidades
<p>Parcerias e Agenciamento de Negócio-Internacionalização</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eventual escolha de parceiros ou agentes que afectem negativamente a reputação, os objectivos da empresa e a sua capacidade de competir • 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/Unidade de Estratégia e Desenvolvimento</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
<p>Ambiente/ Alterações Climáticas</p>	<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

SEGURANÇA

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

A vigilância por forças de segurança, foi reforçada em numerosas instalações, principalmente em estações de correio e em alguns centros de distribuição, para prevenir certo tipo de ocorrências (assaltos e furtos durante o funcionamento) tendo-se obtido resultados positivos.

Reforçaram-se as acções de parceria com serviços de segurança nacionais, visando essencialmente a comunicação célere e directa, por parte dos CTT, aos serviços de segurança competentes, perante ocorrências relativas à segurança de pessoas e/ou bens.

Realizaram-se acções conjuntas, em parceria com Forças e Serviços de Segurança nacionais, relacionadas com medidas excepcionais internas e externas, referentes a alguns eventos internacionais de grande impacto, ocorridos em Portugal.

Foi ministrada formação em segurança, a todos os ocupantes de diversas instalações de grande dimensão do continente, nomeadamente de centros operacionais de correio (incluindo outros serviços que laboram nas mesmas instalações) e do novo Edifício CTT em Lisboa. Estas acções de formação e de sensibilização incidiram sobre a actuação em situação de emergência, extinção de incêndios, exercícios de evacuação, organização da segurança local, entre outros, permitindo, desta forma, uma divulgação abrangente teórica e prática, sobre a matéria. Os resultados apontam para uma maior consciencialização, a todos os níveis, relativamente ao conceito de segurança.

Introduziu-se o conceito de “visita segura”, que abrangeu todos os trabalhadores que foram alvo de mudança para instalações novas, nomeadamente para o novo centro operacional da Maia e o edifício de Lisboa.

Foram elaborados Planos de Medidas de auto-protecção e segurança de instalações dos CTT, incluindo Planos de Emergência, Planos de Prevenção, modos de actuação perante emergências, plantas de emergência, contactos internos e externos, entre outros.

No âmbito internacional, os CTT continuaram a sua participação activa em grupos europeus e mundiais de segurança postal, nos quais detêm posições nos órgãos de decisão em comissões. Reforçaram, de forma significativa, a sua participação num 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 a empresa um dos *players*, entre outros nacionais e internacionais.

Objectivo 2011

Continuação da formação aos trabalhadores em 1^{os} socorros e combate a incêndios

Conclusão da certificação do Centro Operacional de Correio do Centro na norma OHSAS 18001

02

Criação de valor para os *stakeholders*



- 2.1 Accionista
- 2.2 Fornecedores
- 2.3 Clientes
- 2.4 Entidades reguladoras e fiscalizadoras
- 2.5 Sociedade
- 2.6 Trabalhadores

ENVOLVIMENTO COM OS STAKEHOLDERS

Os CTT consideram que aprofundar o diálogo e o envolvimento com as suas partes interessadas (PI) e identificar e compreender as suas expectativas, é um desafio cada vez mais importante que é proposto a toda a organização, procurando ser activos no desenvolvimento de acções que respondam às suas necessidades.

Existem, desde há bastante tempo, formas de contacto regulares e consolidadas como é o caso dos inquéritos, reuniões, conferências, grupos de trabalho, painéis, *newsletters*, comunicação externa e interna, com os diversos *stakeholders*.

Em 2008, os CTT realizaram um exercício formal estruturado de relacionamento com as partes interessadas, com base no referencial normativo AA1000SES, com o objectivo de identificar e mapear as PI e os temas relevantes para que a empresa possa definir uma estratégia progressiva de envolvimento com estas.

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

A seguir, listam-se as respostas incluídas neste relatório dedicadas às partes interessadas críticas relativamente aos referidos temas. O gradiente de cor indica a criticidade do tema para cada PI (mais escuro - mais crítico, até ausência de cor - não crítico).

Figura 4 - Mapeamento das partes interessadas (Fonte: PWC)

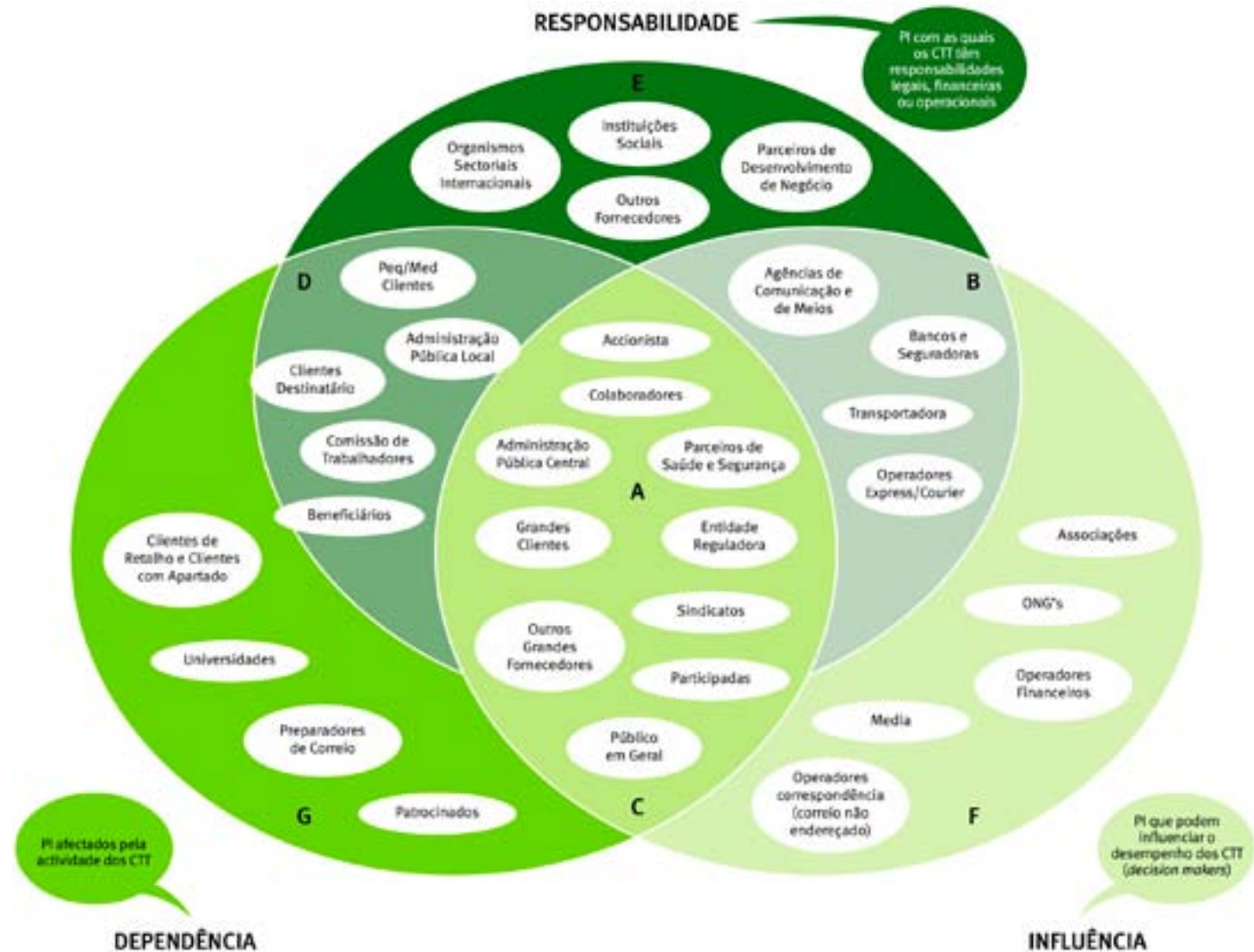


Tabela 3 - Respostas às PI relativamente aos temas críticos e relevantes

PI críticas	Respostas às PI sobre os temas críticos e relevantes					
	Satisfação das PI	Competitividade	Liberalização	Alterações climáticas	Saúde e segurança	Inovação tecnológica
Accionista	1. Empresa sustentável <i>Ética empresarial (p.19)</i> 2. Criação de valor para os stakeholders 5. Compromissos	2. Criação de valor para os stakeholders 2.3 Clientes <i>Satisfação do cliente (p.46)</i> <i>Gestão de riscos e crises (p.23)</i>	<i>Modernização da rede de contacto (p.37)</i> <i>Oferta de produtos e serviços (p.42)</i>	3. Relação com o ambiente	2.6 Trabalhadores	<i>Gerar crescimento através da inovação (p.15)</i> <i>Prémios (p.9)</i> <i>Certificações (p.8)</i>
Grandes Clientes	2.3 Clientes 5. Compromissos <i>Certificações (p.8)</i>	1. Empresa sustentável <i>Soluções empresariais (p.40)</i>		3. Relação com o ambiente <i>Marketing sustentável (p.86)</i>		<i>Gerar crescimento através da inovação (p.15)</i> <i>Soluções empresariais (p.40)</i>
Pequenos e médios clientes	2.3 Clientes <i>Satisfação do cliente (p.46)</i> <i>Customer Service (p.45)</i>					<i>Gerar crescimento através da inovação (p.15)</i> 2.3 Clientes <i>Oferta de produtos e serviços (p.42)</i>
Trabalhadores	<i>Prémios (p.9)</i> 2.6 Trabalhadores 5. Compromissos	<i>Certificações</i> 2. Criação de valor para os stakeholders <i>Oferta de novos produtos e serviços (p.43)</i>	1. Empresa sustentável <i>Modernização da rede de contacto (p.37)</i>	3. Relação com o ambiente <i>Marketing sustentável (p.86)</i>	<i>Regalias sociais (p.66)</i> <i>Prevenção e segurança (p.69)</i>	<i>Gerar crescimento através da inovação (p.15)</i>
Sindicatos	2.6 Trabalhadores		1. Empresa sustentável 2. Criação de valor para os stakeholders		<i>Regalias sociais (p.66)</i> <i>Prevenção e segurança (p.69)</i>	
Fornecedores	2. Criação de valor para os stakeholders <i>Fornecedores (p.37)</i>			3. Relação com o ambiente		<i>Plataforma para registo de fornecedores (p.37)</i>
Regulador	1. Empresa sustentável 2. Criação de valor para os stakeholders 5. Compromissos	<i>Acessibilidade (p.51)</i> <i>Densidade e cobertura postal (p.52)</i>	<i>Cumprimento do contrato de concessão (p.50)</i>			<i>Gerar crescimento através da inovação (p.15)</i>
Parceiros	1. Empresa sustentável 2. Criação de valor para os stakeholders 4. Empresas participadas 5. Compromissos	2.3 Clientes 3. Relação com o ambiente				<i>Gerar crescimento através da inovação (p.15)</i>

Tendo por base a análise de *benchmark* efectuada, que permitiu caracterizar a situação nos principais *peers* sectoriais internacionais e verificar diferenças significativas, nomeadamente relativamente à baixa relevância atribuída às alterações climáticas (provavelmente devido à baixa sensibilidade e maturidade relativamente a estas matérias na sociedade portuguesa), os CTT decidiram dar um passo marcante no reposicionamento ecológico da sua marca.

Foi lançado um novo portefólio “verde” com compensação carbónica associada, incluindo um

incentivo para clientes que pretendam ser mais sustentáveis, sendo-lhes atribuído um selo de certificação ambiental.

Esta é uma forma de dinamizar e sensibilizar o mercado para uma nova era mais competitiva, em que a inovação e a preservação ambiental são questões determinantes para o progresso da sociedade num mundo global.

De realçar que noutro âmbito e em relação à PI crítica “trabalhadores”, este ano se realizaram *focus groups* para melhor compreender qual a percepção interna relativamente ao tema da

satisfação, incluindo a igualdade de género e a conciliação trabalho/família (ver mais detalhe em 2.6.4 - reporting social).

Além disso, no âmbito do refinamento da 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.

A seguir são listados 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 eficaz, permanente e transparente com as mesmas, reforçando todas as formas e canais de auscultação e envolvimento.

Partes interessadas Críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com 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, Relatório Único 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 a gestão da empresa. Desdobramento às unidades operacionais 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"> Convénios de Preços e de Qualidade do serviço universal Cumprimento dos níveis de qualidade contratualizados

Tabela 4- Lista de partes interessadas

Partes interessadas Críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com as PI e auscultação das mesmas	Medidas adoptadas
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Melhores produtos a preços acessíveis, i.e., qualidade/preço Fiabilidade/Confiança/Satisfação Flexibilidade e customização Segurança dos objectos postais (responsabilidade) Cobertura geográfica Responsabilidade ambiental Relacionamento mais próximo e frequente (<i>newsletters</i>, portais, <i>focus groups</i>, 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 novo portefólio ecológico (produtos e serviços) com preços especiais para clientes “sustentáveis” Lançamento de novas soluções empresariais à medida do cliente (certificação da unidade de distribuição empresarial) Certificação de mais unidades operacionais e empresas do Grupo em qualidade, ambiente e segurança Renovação das instalações das estações de correio Construção de 36 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
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 (workshops, 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, newsletters 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^{as} socorros e combate a incêndios Novos rastreios de saúde gratuitos (coração, stress, obesidade, e sono) Aumento (25%) do volume de formação - 293,6 mil horas Certificação e validação de competências ao nível do 9^o e 12^o ano Focus groups sobre género e conciliação trabalho/família Caracterização de trabalhadores com deficiência Benchmark e propostas para combate do assédio sexual e moral Programa de Reconhecimento para a rede operacional

Partes interessadas Críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação com as PI e auscultação das mesmas	Medidas adoptadas
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 (99,7%) • 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 • Preparação de Política de compras responsáveis • Desenvolvimento de plataforma para registo de potenciais fornecedores
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 (em funcionamento) • Distribuição gratuita de mais 11 800 encomendas solidárias • Transporte e entrega gratuita de 411 toneladas de donativos para a Madeira • 6 acções de microinformática para desempregados de longa duração • 14 estágios curriculares e profissionais • Patrocínio de acções de solidariedade • 8 acções de voluntariado empresarial • Recolha interna de 8,3 toneladas de donativos para entrega a 21 Instituições (Somar para Dividir) • Lançamento de linha de embalagens ecológicas

INVESTIMOS 1,3 MILHÕES DE EUROS NA COMUNIDADE

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* e as 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.

Durante 2010, a empresa respondeu a inquéritos de índole laboral das seguintes entidades:

- Instituto Nacional de Estatística (INE):
 - “Índice de Custo do Trabalho”, de periodicidade trimestral;
 - “SEEPROS - Protecção Social”, de periodicidade anual;

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

RENDIMENTOS NO VALOR DE 794,4 MILHÕES DE EUROS

Objectivo 2011

- Novo exercício de auscultação a *stakeholders*
- Segmentação do *reporting* por *stakeholders*
- Organização de dois painéis/*focus groups*

Em 2010 o desempenho económico do Grupo CTT registou a seguinte evolução:

Tabela 5 - Valor económico directo, gerado e distribuído do Grupo CTT

MIL EUROS	2009 (a)	2010	Δ% 10/09
Valor económico directo gerado	833 614	804 431	-3,5%
Receitas	833 614	804 431	-3,5%
Valor económico directo distribuído	819 290	780 255	-4,8%
Gastos Operacionais	337 357	339 151	0,5%
Salários e benefícios de Empregados	409 845	399 357	-2,6%
Pagamento a fornecedores de Capital	47 923	22 178	-53,7%
Pagamentos ao Estado	22 949	18 262	-20,4%
Investimentos na Comunidade	1 216	1 306	7,4%
Valor económico acumulado	14 325	24 176	68,8%

(a) Valores de 2009 actualizados para IFRS

Tabela 6- Desempenho económico do Grupo CTT

MIL EUROS	2009 (a)	2010	Δ% 10/09
Rendimentos operacionais consolidados	823 364	794 361	-3,5%
EBITDA consolidado	101 930	90 890	-10,8%
Resultado operacional consolidado	73 646	61 924	-15,9%
Resultado Líquido consolidado	59 932	56 305	-6,1%
VAB consolidado	529 740	473 589	-10,6%
Investimento (1)	24 214	31 362	29,5%
Margem EBITDA	12,4%	11,4%	
Rendibilidade do Capital Próprio (ROE)	30,5%	25,7%	
VAB / Efectivo Médio (euro)	33 940	31 190	-8,1%
Activo consolidado	1 104 478	1 100 826	-0,3%
Capital Próprio	201 188	236 465	17,5%
Capital Social	87 325	87 325	-

(1) Inclui investimento financeiro

(a) Valores ajustados em IFRS; em 2009 foram divulgados em POC

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 17,5 milhões de 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.

Até 2006 os CTT não procederam à distribuição de dividendos face aos elevados montantes de resultados transitados negativos por cobrir. Na sequência de deliberação social unânime por escrito do accionista único de 17 de Agosto de 2006, a empresa procedeu à cobertura de uma parte significativa desses resultados transitados, que em 31 de Dezembro de 2005 se situavam em 94 357 mil euros, por utilização de reservas mobilizáveis para o efeito.

Em Junho de 2010 foi efectuado o pagamento ao Estado de dividendos no montante de 21 311 499,20 euros relativos ao exercício de 2009 correspondente a um dividendo por acção de 1,2178 €. Nos anos anteriores também houve distribuição de dividendos ao Estado. Deste modo, em quatro anos consecutivos a empresa retornou ao accionista 173% do capital social.

Os dividendos estavam sujeitos a uma taxa de retenção de 20%. Com a entrada em vigor da Lei 12 A/2010 de 30 de Junho ficam sujeitos a uma taxa de retenção de 21,5%.

OS CTT ENCERRARAM 2010 COM UM RESULTADO LÍQUIDO CONSOLIDADO DE 56 305 MIL EUROS, CORRESPONDENTE A UMA MARGEM LÍQUIDA SOBRE OS RENDIMENTOS OPERACIONAIS CONSOLIDADOS DE 7,09% E UMA RENDIBILIDADE DO CAPITAL PRÓPRIO DE 25,7%.

O EBITDA CONSOLIDADO ASCENDEU A 90 890 MIL EUROS, REGISTRANDO UM DECRÉSCIMO DE 10,8% EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR, CORRESPONDENTE A UMA MARGEM DE 11,4%.

2.2 FORNECEDORES

2.2.1 RELAÇÕES NEGOCIAIS

Se em 2009 a empresa se centrou na adesão a uma plataforma de contratação electrónica para os concursos abrangidos pelo Código dos Contratos Públicos, com as vantagens de redução de impressão e maior conveniência e transparência nos processos, em 2010, o foco incidiu sobre os processos abaixo dos limites comunitários, para os quais passou a ser exigida a entrega das propostas em formato digital (CD).

2.2.2 QUALIFICAÇÃO E SELECÇÃO DE FORNECEDORES (QUALIDADE E AMBIENTE)

No âmbito da qualificação e selecção de fornecedores concretizou-se a adjudicação para o desenvolvimento e implementação de uma plataforma que irá permitir o registo de candidaturas de potenciais fornecedores, aos quais será solicitada informação pertinente para a sua caracterização e consequente qualificação como fornecedor habilitado para os CTT.

Para aprofundar esta matéria, elaborou-se uma proposta de Política de Compras Responsáveis dos CTT que será divulgada e aceite pelos fornecedores através de procedimentos específicos, nomeadamente da formalização de um Modelo de Declaração.

Em 2010 foram concluídos 1 170 processos de compra no valor de 50 M.€, um valor significativo transferido para a economia nacional. Importa referir que no caso de alguns destes processos os critérios ambientais não têm aplicação, pelo baixo valor comercial e pequenas quantidades (normalmente compras pontuais para satisfazer pedidos urgentes).

Foram celebrados contratos incluindo procedimentos com critérios ambientais, em que os objectivos fixados pelo Estado foram ultrapassados (ver detalhe no capítulo Relação com o Ambiente, ponto 3.1.2.). No caso dos serviços de transportes, e.g. os critérios de avaliação das propostas valorizam a idade das viaturas, estabelecendo limites mínimos, com vista a estimular a cadeia de fornecimento, no sentido da adopção de tecnologias mais limpas.

Objectivo 2011

Implementação de sistema de qualificação de fornecedores

Implementação de Política de compras responsáveis

2.3 CLIENTES

2.3.1 GESTÃO DE RELAÇÃO COM O CLIENTE

O modelo de funcionamento da rede de atendimento e distribuição tem vindo a evoluir e a ser estruturado de modo a melhorar o serviço aos clientes, trabalhando continuamente para o desenvolvimento de uma relação de confiança mútua e privilegiando a 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. Além disso, através do seu site disponibiliza informação detalhada relativamente às características de todos os seus produtos e serviços e estabelece como boa prática a informação actualizada mensalmente dos seus níveis de desempenho de qualidade de serviço relativamente à sua carteira de produtos, quer na Internet, quer nas estações de correio.

Os CTT têm tido uma preocupação constante em modernizar as suas infra-estruturas com vista 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. De destacar a inauguração do novo centro operacional de correio do norte que constitui uma das grandes apostas da empresa para enfrentar a liberalização total do mercado postal, em 2011.



NA LUÍS SIMÕES CONSIDERAMOS OS CTT COMO UM PARCEIRO ESTRATÉGICO. INDEPENDENTEMENTE DOS CTT SEREM UM DOS CLIENTES QUE MAIS CEDO INTEGROU A NOSSA ESTRUTURA DE VENDAS, AUMENTAMOS PERMANENTEMENTE O COMPROMISSO DE CRESCER JUNTOS EM TERMOS DE EXIGÊNCIA, QUALIDADE E SEGURANÇA DE SERVIÇO PRESTADO, SUPORTADO POR INOVAÇÃO TECNOLÓGICA, PROCESSOS, E SISTEMAS. UMA VEZ QUE A LUÍS SIMÕES TEM UM PAPEL PREPONDERANTE NA REDE PRIMÁRIA A PARTIR DOS TRÊS GRANDES CENTROS DE OPERAÇÕES - CABO RUIVO, COIMBRA E MAIA, O RIGOROSO CUMPRIMENTO DE HORÁRIOS COM AS OPERAÇÕES DE CARGA E DESCARGA AFIRMAM-SE COMO VARIÁVEIS RELEVANTES NA GARANTIA DE UMA VERDADEIRA SUSTENTABILIDADE, E NO REFORÇO DA CONFIANÇA, ELEMENTO ESSENCIAL DESTA COLABORAÇÃO.

MANUEL VALENTIM
DIRECTOR GERAL IBÉRICO DE TRANSPORTES



NOVO CENTRO OPERACIONAL DE CORREIO NO NORTE

O NOVO EDIFÍCIO, CUJA CONSTRUÇÃO ARRANCOU EM AGOSTO DE 2009 E TERMINOU EM NOVEMBRO DE 2010, SITUA-SE NA ZONA INDUSTRIAL DA MAIA, JUNTO A NÓS RODOVIÁRIOS ESPECIALMENTE DESENVOLVIDOS, PERMITE UMA MAIOR FLEXIBILIZAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE TRATAMENTO, TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO E INCLUI A ADOÇÃO DE MEDIDAS DE EFICIÊNCIA E UTILIZAÇÃO DE ENERGIAS RENOVÁVEIS - FOTOVOLTAICAS - PARA REDUÇÃO DA FACTURA ENERGÉTICA E CONTRIBUIÇÃO ECOLÓGICA.



REDE DE CONTACTO



OS CTT TÊM UM GRANDE IMPACTO NA SOCIEDADE PORTUGUESA, PELA SUA PRESENÇA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL, CHEGANDO AOS LUGARES MAIS REMOTOS, PELO SEU ELEVADO PESO NO NÍVEL DE EMPREGO E NA PRODUÇÃO DE RIQUEZA E ENQUANTO 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. SÃO 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.

MODELO ORGANIZATIVO DE VENDAS

O Grupo CTT continua orientado para o mercado e para o cliente do segmento empresarial, oferecendo produtos com a marca CTT, que reflectem o conjunto cada vez mais diversificado de competências do Grupo, desde os tradicionais serviços postais, financeiros, *printing e finishing*, até à gestão documental.

Em 2010, a direcção de Grandes Clientes deu continuidade à política definida pelo Grupo cabendo-lhe assegurar a satisfação das necessidades dos grandes clientes e simultaneamente maximizar o volume de vendas e a rentabilidade das empresas que integram o Grupo CTT.

Os Grandes Clientes estão segmentados em função do volume e do potencial de negócio:

- **Grupos Económicos e Estado**, geridos por “*Key Accounts*” que acompanham e controlam a evolução dos níveis de qualidade de serviço prestada aos clientes e o cumprimento dos procedimentos contratuais. São assim responsáveis pelo aumento do negócio e rentabilidade de uma carteira de 48 Clientes, segmentados por oito sectores de actividade: Venda à Distância, Grande Distribuição, Editores, Banca&Seguros, Banca de Crédito ao Consumo, Telecomunicações, *Utilities* e Estado.
- **Grandes Clientes**, geridos por “Gestores de Grandes Contas”, responsáveis igualmente pelo aumento do negócio, rentabilidade e pela cobrança de uma carteira de 379 clientes, repartidos por 14 sectores de actividade: Estado, *Utilities*, Banca&Seguros, Organizações

Associações e Fundações, Editores, Grande Distribuição, Vendas à Distância, Comércio, Serviços, Farmácia, Automóvel, Indústria, Saúde e Ensino.

Os “*Key Accounts*” 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.

O **SERVIÇO MDDE**
(MARCA DE DIA ELECTRÓNICA)
É ASSEGURADO E DINAMIZADO POR
ESTA ÁREA, CONTANDO COM CERCA DE
2 500 CLIENTES, TENDO REPRESENTADO
NESTE ANO, UM **VOLUME DE NEGÓCIOS
DE 137 M.€**. A FISCALIZAÇÃO, CONTROLO E
OPERACIONALIDADE DO PARQUE DAS MÁQUINAS
DE FRANQUIAR (952) É IGUALMENTE DA SUA
RESPONSABILIDADE, TENDO GERADO UMA
RECEITA DE 3,8 M.€ E UM TRÁFEGO DE
7,4 MILHÕES DE OBJECTOS.

GRANDES CLIENTES: ABORDAGEM PERSONALIZADA

Em 2010, alterou-se a metodologia de avaliação do grau de satisfação dos grandes clientes relativamente à qualidade dos serviços do Grupo CTT. Antes realizavam-se estudos de mercado anuais, agora seleccionou-se um painel que semestralmente é utilizado, convidando os clientes a responder via web. Participaram no painel 81 clientes, pertencendo 16 às carteiras dos clientes estratégicos e 65 às dos grandes clientes.

Os resultados são muito favoráveis e revelam uma evolução positiva.



Figura 5 - Avaliação da satisfação dos grandes clientes

SOLUÇÕES EMPRESARIAIS PARA GRANDES CLIENTES

Com o intuito de prestar um serviço cada vez mais ajustado às necessidades específicas dos clientes estratégicos, os CTT continuaram durante o ano 2010 a conceber soluções transversais que abrangem combinações de serviços do Grupo CTT, aproveitando sinergias nas suas competências para criar maior valor para os clientes, aumentando a sua satisfação e contribuindo para a sua fidelização.

As soluções com enfoque na desmaterialização são as que tiveram maior preponderância no conjunto das soluções concebidas e operacionalizadas. São, na sua generalidade, soluções que possibilitam a redução de custos e uma prática conducente a uma política ambiental de redução de papel e combustíveis. Pode destacar-se a seguinte tipologia de soluções desenvolvidas para os mais diversos sectores de actividade:

- **Solução transversal de tratamento de correio interno** - consiste no *business process outsourcing* das actividades vulgarmente denominadas por “expediente” sendo especialmente dirigida aos grandes receptores de correio (banca, *utilities*, telecomunicações, sector público);
- **Solução transversal de tratamento de correio devolvido** - orientada para clientes com consideráveis volumes de correspondência devolvida (*utilities*, telecomunicações, sector público). A solução visa melhorar o processo de *revenue assurance* do cliente final e permitir

a poupança de custos, com a expedição de correspondência que comprovadamente não chega ao destino;

- **Solução transversal de tratamento de avisos de recepção** - visa responder às necessidades de grandes expedidores de correspondência com aviso de recepção (banca e sector público) cujos processos, a jusante, necessitam da informação constante no 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;
- **Solução transversal de tratamento de facturas** - desenvolvida para empresas receptoras de elevados volumes desenvolvida para empresas receptoras de elevados volumes de documentos contabilísticos. 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** - visa fazer face 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 oferece serviços integrados, 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** - Durante 2010, este serviço consolidou-se como inovador, complementando a oferta de produtos e serviços na cadeia de valor do Grupo CTT. Em 2010, reforçaram-se as potencialidades do serviço, com a aquisição de novo software, para o tornar mais eficaz e competitivo.

MAILMANAGER

GARANTE A DIGITALIZAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO, INDEXAÇÃO E ENVIO, EM FORMATO DIGITAL, DA CORRESPONDÊNCIA ÀS EMPRESAS CLIENTES.

ESTES USUFRUEM DE:

- **TRATAMENTO CENTRALIZADO** (DIGITALIZAÇÃO E INDEXAÇÃO) DA CORRESPONDÊNCIA E ENCADEAMENTO FACILITADO COM PROCESSOS DE DESTRUIÇÃO CERTIFICADA E ENCAMINHAMENTO PARA RECICLAGEM;
- **FACILIDADE NA OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO** E NO SEU MANUSEAMENTO;
- **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.

EM 2010, 20 CLIENTES DE DIFERENTES SECTORES DE ACTIVIDADE, SALIENTANDO-SE A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, A BANCA, *UTILITIES* E A VENDA À DISTÂNCIA, RECEBERAM 4,7 MILHÕES DE IMAGENS DIGITALIZADAS E 1,9 MILHÕES DE DOCUMENTOS/OBJECTOS TRATADOS.

VIACCT

A COMUNICAÇÃO NESTE SERVIÇO EFECTUA-SE ATRAVÉS DO CANAL ELECTRÓNICO. CADA CIDADÃO PODERÁ OPTAR POR 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 ViaCTT é o serviço mais digital da cadeia de valor dos CTT. 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.

Foi lançado em Junho de 2006, e já ultrapassou os **222 MIL UTILIZADORES REGISTRADOS**, que podem receber digitalmente, organizar e arquivar a correspondência de 32 entidades aderentes de forma segura e sem quaisquer custos.

Em 2010, aderiram à ViaCTT: a DGCI - Direcção Geral de Contribuição e Impostos, suportando o novo serviço electrónico de Notificações Electrónicas desta entidade; CTT Filatelia - serviços filatélicos dos CTT; Serviços Municipalizados de Saneamento Básico de Viana do Castelo; Município de Lousada.

Foram implementadas novas funcionalidades, nomeadamente:

- Plataforma multi-serviços
- Correio híbrido
- Processo de adesão integrado

PLATAFORMA MULTI-SERVIÇOS

PERMITE ÀS ENTIDADES EXPEDIDORAS ENVIAR CORRESPONDÊNCIA PARA VÁRIOS UNIVERSOS DE DESTINATÁRIOS, UMA VEZ QUE ANTERIORMENTE ESTAVAM LIMITADAS A UM.

CORREIO HÍBRIDO

ENTREGA DOS DOCUMENTOS AO DESTINATÁRIO EM FORMATO ELECTRÓNICO, OU MATERIALIZADO (IMPRESSO E ENVELOPADO). ESTE PROCESSO DE SELECÇÃO DO CANAL É AUTOMATIZADO. O INÍCIO DA COMERCIALIZAÇÃO DESTA CAPACIDADE ESTÁ PREVISTO PARA O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2011.

PROCESSO DE ADESÃO INTEGRADO

CAPACIDADE DE DISPONIBILIZAR A UMA ENTIDADE EXTERNA À VIACCT OS CLIENTES SUBSCRITOS DE UMA EMPRESA EXPEDIDORA NA VIACCT, COM AS DEVIDAS SALVAGUARDAS DE CONFIDENCIALIDADE DE DADOS, DE MODO A FACILITAR O PROCESSO DE INTEGRAÇÃO DE DOCUMENTOS DA ENTIDADES EXPEDIDORA.

- **Informação Geográfica e Postal** - Inclui vários serviços: *Plataforma SIGPostal* - infra-estrutura de dados geoespaciais que é indispensável a todo o processo de codificação postal do território, bem como, veículo de referência para o tratamento automático da correspondência postal e de sustentação aos actuais produtos e serviços geográficos GeolIndex do actual portefólio CTT; **Produtos e Serviços de Informação Geográfica Geoindex** - desde o lançamento, em 2007, que os CTT têm vindo a posicionar a sua oferta geográfica no licenciamento de bases de dados geográficas, na prestação de serviços de geomarketing e ainda na georreferenciação de eventos no terreno. Este serviço permite a avaliação do potencial de negócio de determinada área geográfica, calcular áreas, distâncias, otimizar percursos e recursos, ou seja, elaborar várias análises que vão alavancar o *core business* dos clientes.
- **Distribuição Empresarial (DTE)** - integra as operações de aceitação, tratamento e distribuição de correio de clientes estratégicos. Obteve no final de 2010 o **certificado de qualidade (ISO 9001)**. No contexto da liberalização integral do sector postal, torna-se premente promover as iniciativas adequadas para garantir a competitividade da empresa junto dos seus clientes estratégicos. A criação do Centro de Correio Empresarial de Pinheiro de Fora, promoveu um aumento da capacidade instalada e da flexibilização da oferta. Esta é uma solução que se constitui como circuito operativo de distribuição complementar.

SIGPOSTAL

DESDE 2008, ALTURA DO SEU LANÇAMENTO, QUE ESTA PLATAFORMA CONTINUA A AVOLUMAR INFORMAÇÃO RELATIVA À TOPONÍMIA DO PAÍS E À SUA CARACTERIZAÇÃO GEOGRÁFICA. A BASE DE DADOS ASCENDE A MAIS DE 310 000 ARTÉRIAS E 38 500 LOCALIDADES. É PROVENIENTE DE MÚLTIPLAS FONTES, NOMEADAMENTE, DE LEVANTAMENTO DE DADOS, A MONTANTE DO SEQUENCIAMENTO DE PONTOS DE DISTRIBUIÇÃO, DO PROCESSO DE QUALIFICAÇÃO DE MORADAS QUE OS CTT VÊM CONSUMANDO NO ÂMBITO DO CICLO DE VIDA DO CARTÃO DO CIDADÃO E DA CONSOLIDAÇÃO DE INFORMAÇÃO ORIGINÁRIA DOS EDITAIS TOPONÍMICOS DAS AUTARQUIAS E JUNTAS DE FREGUESIA.

OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

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

Uma gama variada de produtos é oferecida em todo o território nacional em 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 (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 preferenciais; encomenda normal, prioritária e económica; cecogramas - produto específico para cegos;

- **Produtos e serviços de conveniência** - embalagens, saquetas, caixas e carteiras de selos; carregamentos de telemóveis; Siga - reencaminhamento do correio avisado a pedido do cliente; reexpedição de objectos postais; carregamento electrónico dos títulos de transporte Lisboa Viva e 7 Colinas, bilhética virtual; comercialização de kits associativos; CTTnet; cartões de boas festas e produtos UNICEF;

- **Coleccionismo** - selos, livros e carteiras anuais e temáticas, carimbos comemorativos; clube do colecionador;

- **Serviços financeiros** - vales, cobrança postal, pagamento de impostos, certificados de aforro, carteira de produtos de poupança e seguros;

- **Marketing directo** - *direct mail* nacional e internacional (meio privilegiado de comunicação e promoção de produtos e serviços, permitindo

através de distribuição de mensagens, por correio, atingir directa e eficazmente o consumidor, possibilitando a mensurabilidade dos resultados; permite comunicar com segmentos alvo pré-seleccionados e possibilita a inclusão de suportes de resposta), correio não endereçado, info mail, *sampling direct* e chocotelegram (“telegrama” em chocolate);



- **Serviços digitais** - serviços de personalização online para os clientes ocasionais (**meuselo** e **meupostal**); serviços no âmbito da certificação electrónica, de que é exemplo a marca de dia electrónica (**MDDE** - serviço que veio acrescentar melhores condições de segurança aos envios de comunicações electrónicas); ViaCTT (caixa postal electrónica); *mailmanager*

(serviço de digitalização, catalogação e tratamento do correio dos grandes clientes); serviços de informação geográfica;

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

EM NOVEMBRO, ATRAVÉS DO SEU OPERADOR MÓVEL PHONE-IX, OS CTT LANÇARAM O TELEMÓVEL CEDAR DA GAMA GREEN HEART, O ÚNICO TELEMÓVEL ECOLÓGICO DE TERCEIRA GERAÇÃO (3G) COM UM CUSTO INFERIOR A 100€, A SER COMERCIALIZADO ATÉ À DATA EM PORTUGAL. ATRAVÉS DO PROJECTO “CRIAR BOSQUES” OS CTT, EM PARCERIA COM A SONY ERICSSON E A QUERCUS, ESTÃO A CONTRIBUIR PARA A PLANTAÇÃO DE UMA ÁRVORE POR CADA CEDAR GREEN HEART VENDIDO NAS ESTAÇÕES DE CORREIO. ESTE TELEMÓVEL INTEGRA O PROGRAMA DE DEVOLUÇÃO DA SONY ERICSSON, QUE O ENVIA PARA UNIDADES ESPECIALIZADAS DE RECICLAGEM REAPROVEITANDO OS MATERIAIS E COMPONENTES, O QUE

REDUZ A NECESSIDADE DE SEREM EXTRAÍDOS E REFINADOS NOVOS PRODUTOS. O PROCESSO EVITA QUE OS APARELHOS SEJAM ENVIADOS PARA ATERROS, DIMINUINDO A ACUMULAÇÃO DE RESÍDUOS ELECTRÓNICOS E A UTILIZAÇÃO DE QUÍMICOS E ENERGIA. O APARELHO DISPÕE DE UM CARREGADOR ECOLÓGICO E DE APLICAÇÕES ECOLÓGICAS (*WALKMATE™*, *EcoMATE*, *Eco CALCULATOR*), DISTINGUINDO-SE AINDA PELA UTILIZAÇÃO DE TINTAS ECOLÓGICAS, PELO MANUAL ELECTRÓNICO, DISPENSANDO AS INSTRUÇÕES EM PAPEL, E PELA REDUÇÃO DA DIMENSÃO DA EMBALAGEM. A OPTIMIZAÇÃO DA EMBALAGEM ASSEGURA UMA REDUÇÃO EM 80% DAS EMISSÕES DE CO₂ EMITIDAS NO TRANSPORTE. NO QUE RESPEITA À ELIMINAÇÃO DE SUBSTÂNCIAS O APARELHO NÃO INCORPORA PVC E BERÍLIO.

A PRÓPRIA CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DESTE PRODUTO RECORREU A PAPEL COM CERTIFICAÇÃO FLORESTAL E A TINTAS VEGETAIS, TENDO ATÉ FINAL DO ANO (I.E. CERCA DE UM MÊS DE COMERCIALIZAÇÃO) SIDO VENDIDOS CERCA DE 250 UNIDADES DO TELEMÓVEL.

A PRÓPRIA CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DESTE PRODUTO RECORREU A PAPEL COM CERTIFICAÇÃO FLORESTAL E A TINTAS VEGETAIS, TENDO ATÉ FINAL DO ANO (I.E. CERCA DE UM MÊS DE COMERCIALIZAÇÃO) SIDO VENDIDOS CERCA DE 250 UNIDADES DO TELEMÓVEL.



phone-ix

O negócio dos **serviços financeiros** continuou a evidenciar uma significativa resiliência, considerando o complexo contexto económico e financeiro do país e o agravamento das perspectivas da generalidade dos agentes económicos quanto à evolução da economia por efeito das medidas fiscais e orçamentais restritivas, destinadas a corrigir os desequilíbrios financeiros do Estado.

O ano de 2010 ficou marcado pela concretização de medidas tendentes ao alargamento do portefólio dos produtos em comercialização, consistentes com a estratégia dos CTT para os seus serviços financeiros, merecendo especial destaque a celebração de um novo Acordo de Mediação de Seguros com o Grupo MAPFRE, bem como a revisão do Acordo de Mediação de Seguros existente com a seguradora Fidelidade Mundial (Grupo Caixa Geral de Depósitos), respectivamente a maior seguradora do mercado ibérico e a maior seguradora do mercado português.

Destaque, ainda, na área da poupança, para o lançamento, em Julho de 2010, dos Certificados do Tesouro, novo instrumento de captação de poupança de particulares de longo prazo, da responsabilidade do Instituto de Gestão do Crédito Público, comercializado em exclusivo na Rede CTT.

Mas acima de tudo, numa época em que a sustentabilidade do planeta é posta em causa e em que a pegada ecológica das empresas é determinante para o combate às alterações climáticas, é crucial adoptar uma posição pró-ambiental, que fomente a diminuição dos impactos negativos provocados pela actividade da empresa (transporte, distribuição e *printing*).

Com o objectivo de prosseguir esta estratégia de inovação, visando reduzir o impacto ecológico, melhor servir os clientes e simultaneamente cumprir as responsabilidades assumidas face aos *stakeholders*, em geral, e face aos clientes, em particular, **foram criados ou reformulados os seguintes produtos e serviços:**

- Lançamento do **NOVO PORTEFÓLIO DM ECO** e programa de marketing directo sustentável (*direct mail*, Geocontacto e correio não endereçado). Este programa incentiva e premia as práticas amigas do ambiente nos processos, técnicas e materiais utilizados. Permite benefícios de preços especiais e a atribuição de selo de certificação verde para clientes sustentáveis.
- Implementação comercial do serviço de **TROCA DE DOCUMENTOS** e concretização 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);
- Nova tecnologia nas **MÁQUINAS DE FRANQUIAR DIGITAIS**, visando otimizar procedimentos e reduzir custos, permitindo uma maior conveniência, simplicidade e controlo para os clientes;
- **PAGAMENTO POR REFERÊNCIA** - podem efectuar-se pagamentos pela referência multibanco de facturas ou serviços institucionais, aos balcões dos CTT.

RENOVAÇÃO DO CORREIO VERDE, MANTENDO AS CARACTERÍSTICAS DE FACILIDADE E CONVENIÊNCIA, MAS COM UMA IDENTIDADE ECOLÓGICA E NOVOS FORMATOS (SUPORTES CONCEBIDOS EM MATERIAIS ECOLÓGICOS, COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES E INTRODUÇÃO DO CONCEITO DE REUTILIZAÇÃO)

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, em todos os seus produtos de *merchandising*, sobretudo nos que se destinam ao uso por crianças, como é o caso de brinquedos (tipo de embalagens, indicação de idade adequada e outras informações relevantes).

Também relativamente à segurança dos objectos postais que são aceites e entregues pelos operadores postais a nível mundial, incluindo os CTT, estão definidas pela [UPU - União Postal Universal](#) - regras internacionais extremamente rigorosas que regulamentam e classificam os objectos admissíveis para transporte mediante o cumprimento de condições específicas

(nomeadamente o acondicionamento), como é o caso das matérias radioactivas, de algumas substâncias infecciosas, animais vivos, entre outras. Da mesma forma, a UPU identifica quais os objectos proibidos para transporte, e.g. narcóticos, substâncias psicotrópicas, explosivas ou perigosas, sendo igualmente proibido o envio de objectos de natureza pedófila ou pornográfica, utilizando crianças.

Numa atitude que visa incrementar a segurança e participar na luta contra o terrorismo internacional, os CTT cumprem as especificações de segurança nos aeroportos nacionais definidas pelo Instituto Nacional da Aviação Civil (INAC). Rastreiam 100% da carga e do correio, encomendas postais e o correio expedido por via aérea para detecção de explosivos, armamento,

droga e artigos proibidos (*sprays*, diluentes, tintas, e outros considerados perigosos para a segurança da aviação). Parte do correio que entra em Portugal, por via aérea ou de superfície, é igualmente rastreado, sobretudo se existirem suspeitas/alertas, ou por indicação das autoridades competentes.

Utilizam-se para o efeito sistemas de raio X que são operados por profissionais de segurança privados, previamente formados e certificados para essas operações pelo INAC. Sempre que solicitado por autoridades legalmente previstas, efectuam-se rastreios de segurança, em equipamentos RX, de correspondências nacionais com destinatários institucionais, durante períodos específicos.

Objectivo 2011

Consolidação do posicionamento ecológico da empresa

Reestruturação do portefólio e alargamento da compensação carbónica a todos os produtos de conveniência

Aproximação a standards internacionais no modelo de qualificação ambiental 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 ao serviços de apoio a clientes, via correio ou fax) pela utilização de canais mais facilitadores, tais como o *Call Center*, o correio electrónico (endereço: Reclamacoes@ctt.pt), a linha de atendimento dos CTT 707262626 e o Nave - reclamação presencial nas estações de correio - permite interface directo com a aplicação que regista e controla o processo de gestão de reclamações. Foram cerca de 49% os pedidos de Informação e reclamações que utilizaram estes canais.

Manteve-se ainda a tendência de utilização da mediação de outras entidades, nomeadamente o Provedor do Cliente dos CTT, por parte dos clientes. Por sua vez, o Livro de Reclamações registou um crescimento de cerca de 23% face ao ano anterior.



O *CONTACT CENTER* DOS CTT FOI CONSIDERADO OFICIALMENTE UM DOS MELHORES, A NÍVEL NACIONAL, NO SECTOR DE ACTIVIDADE. RECEBEU DOIS GALARDÕES:

- **TERCEIRO LUGAR** NA 5ª EDIÇÃO DO ESTUDO DE DIAGNÓSTICO E *BENCHMARKING* DA ACTIVIDADE DE *CONTACT CENTERS*, PROMOVIDO PELA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE *CONTACT CENTERS* (APCC) E PELA IZO GRUPÊS SERVIÇOS;
- **PRÉMIO DE QUALIDADE** DE SERVIÇO NO ATENDIMENTO POR OUTROS CANAIS, ATRIBUÍDO À **MAILBOX DE APOIO AO CLIENTE DA PHONE-IX**, NA 10ª EDIÇÃO DO TROFÉU *CALL CENTER*, UMA INICIATIVA DA *CALL CENTER MAGAZINE ONLINE* E DA IFE - *INTERNATIONAL FACULTY FOR EXECUTIVES*.

Continua a verificar-se uma maior exigência dos clientes, relativamente à qualidade dos serviços prestados, bem como ao nível de informação prestada, quer em termos de condições de venda, quer em termos de pesquisa informatizada de objectos. Na medida em que os clientes utilizam canais mais acessíveis e mais rápidos para reclamar, verifica-se também uma constante pressão relativamente aos tempos de resposta aos pedidos de informação e reclamações que são endereçadas à empresa.

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.

CUSTOMER SERVICE

A importância da prestação de serviços com qualidade, que levam à satisfação dos clientes é resultado da dinâmica e exigência de sociedades cada vez mais tecnológicas. Neste contexto os CTT têm vindo a investir e desenvolver um serviço que permite a captação e fidelização de clientes, através das diversas formas de comunicação, nomeadamente, o *Contact Center* (CC).

À semelhança do que tem vindo a suceder desde o ano transacto, 2010 foi marcado pela diminuição da procura do canal telefónico (-15%) e em contrapartida pelo acréscimo do canal e-mail (20%). Foram atendidas cerca de 621 000 chamadas/processos telefónicos e elaborados mais de 110 600 e-mails/respostas a processos.

No que respeita à satisfação final do cliente, medida através de Inquérito realizado aos clientes no final de cada chamada, verificou-se que os respondentes se sentem, em média, “muito satisfeitos” com o atendimento telefónico prestado (8,5) e com o serviço CTT que utilizaram (8,1).

Neste ano, implementaram-se novos processos e os desenvolvimentos exigidos pelo DL 134/2009, e.g. sistema de gravação de chamadas, guia de atendimento legal e sistema de *Callback*. Paralelamente, introduziram-se outras acções com vista à melhoria do serviço ao cliente:

- Criação do Apoio ao Cliente e à rede de lojas CTT relativamente ao serviço de cobrança de portagens (DEM);
- Reestruturação do modelo de formação para o Contact Center (reorganização de conteúdos, manuais e plano de formação);
- Implementação de novo plano de qualidade (com a atribuição de prémios trimestrais, tendo por base os resultados de monitorizações mensais e testes trimestrais);
- Reestruturação da plataforma de comunicação /divulgação dos conteúdos CTT (implementação de mini fóruns de comunicação sobre campanhas e novos procedimentos, criação de Intranet com actualização de conteúdos permanente e de fácil consulta).

2.3.2 SATISFAÇÃO DO CLIENTE

O ano findo foi caracterizado pelo agravamento da conjuntura económica, a nível nacional e internacional, com reflexos na redução de actividade postal, e pela continuação das iniciativas de modernização (cujo exemplo mais relevante foi a inauguração das instalações do novo centro operacional de correio do norte, em Outubro, com transferência de serviços de Vila Nova de Gaia para a Maia), racionalização e flexibilização, com potencial de impacto sobre a qualidade do serviço.

Os desempenhos foram ainda influenciados por factores externos, como as perturbações laborais verificadas em Abril/Maio e Novembro, a par de eventos significativos de natureza meteorológica ocorridos no primeiro semestre do ano, caso das inundações na Madeira, das interrupções do espaço aéreo europeu e das ligações aéreas para as Regiões Autónomas, motivadas pela erupção do vulcão islandês, que bloquearam a logística de transportes durante dias ou semanas.

Não obstante, os CTT continuaram a apresentar no ano de 2010 níveis de desempenho operacional bastante elevados, situando-se o IGQS - Indicador Global de Qualidade de Serviço em 190,4 pontos (objectivo: 100 pontos), inferior ao resultado obtido em 2009 (241 pontos), mas acima dos verificados em 2008 (185) e 2007 (183).

As performances registadas pelas variáveis convencionadas situam-se na sua totalidade acima dos valores mínimos estabelecidos. Apenas as entregas de correio normal até 15 dias não superaram o respectivo valor objectivo.

Os CTT SÃO LÍDERES NO CONTRIBUTO PARA A SOCIEDADE

Relativamente ao ano anterior, houve neste particular uma evolução positiva, já que a variável relativa às entregas de correio azul até 10 dias passou também a cumprir os objectivos.

Citando apenas os produtos mais relevantes, o prazo de entrega de correio normal excedeu em 5 décimas o objectivo de 96,3% de entregas até 3 dias, enquanto o correio azul (continente) ultrapassou o padrão de entrega de 94,5% dos envios no dia seguinte, com 94,7%. Também o correio internacional, acima dos 92%

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. Cerca de nove em cada dez clientes inquiridos nas estações de correio afirmam que a qualidade do atendimento é boa ou muito boa e quase três quartos opina o mesmo sobre a distribuição. A própria percepção sobre os prazos de entrega

das correspondências e os tempos em fila de espera, tradicionalmente os atributos menos conseguidos, sobem marginalmente em relação ao ano anterior.

O estudo [ECSI - Portugal 2009](#) confirma esta evolução, tendo o Índice de Satisfação dos CTT melhorado 4,2% em relação a 2008 e situando-se acima da média do quadriénio anterior. Os CTT continuam a manter a liderança sectorial em termos de apreciação do “Contributo para a Sociedade”.

SUPERAMOS OS OBJECTIVOS DE QUALIDADE ACORDADOS COM ANACOM

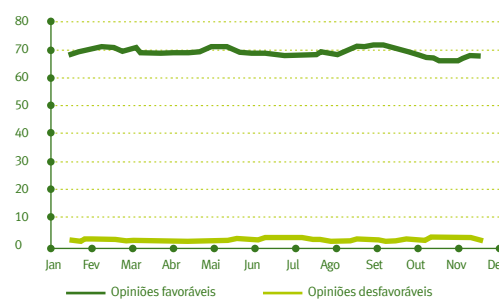


Figura 6 - Opinião do atendimento

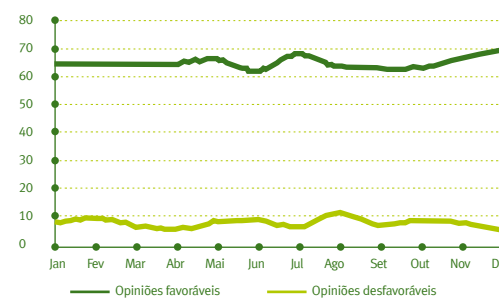


Figura 7 - Opinião da distribuição



Figura 8 - Índice de satisfação CTT entre 2005 e 2009

Os CTT iniciaram em 2010 o processo de renovação de reconhecimento da sua rede de estações de correio pelo nível *Committed to Excellence* (alargado este ano aos centros de distribuição postal), 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 manteve-se em 2010, atingindo-se no final do ano, no conjunto das estações de correio e dos centros de distribuição postal, um universo de mais de 720 unidades operacionais certificadas. Este número representa um crescimento de 33% em relação a 2009 e corresponde, “grosso modo”, a uns 95% da actividade da Distribuição e a cerca de 2/3 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 âmbito dos Sistemas de Gestão, realce em 2010 para a certificação em qualidade da unidade de Distribuição Empresarial. Destaques também para o início da implementação do 1º Sistema Integrado de Gestão com base no referencial OHSAS 18001 no centro operacional de correio do centro e para o arranque do projecto de expansão de dois novos referenciais normativos (FSC e família ISO 27000) a uma das empresas do Grupo, a Mailtec. Prosseguiu igualmente a implementação de sistemas integrados de gestão de Qualidade e Ambiente nos centros operacionais de correio de Lisboa e Porto e foi renovada com êxito a certificação de todos os restantes sistemas existentes.

À semelhança de anos anteriores, durante o ano de 2010 realizou-se o estudo Cliente Mistério num universo de 275 estações de correio. O resultado global atingido foi de 81,3%, superior em 4,3% ao objectivo estabelecido para 2010. Todas as componentes (ambiente, atendimento e venda) registaram melhorias de desempenho em relação a 2009. Destaque para 86 lojas com desempenho acima dos 85%.



O IMPACTO DAS CERTIFICAÇÕES

O SERVIÇO DTE (DISTRIBUIÇÃO EMPRESARIAL) FOI CONCEPTUALIZADO COM O OBJECTIVO DE DESENVOLVER UMA OPERAÇÃO *END-TO-END* EXCLUSIVA PARA OS PRINCIPAIS CLIENTES DOS CTT. A CERTIFICAÇÃO ISO 9001 OBTIDA VEIO, POR UM LADO GARANTIR À GESTÃO QUE O SISTEMA DESENVOLVIDO E IMPLEMENTADO É O ADEQUADO E POR OUTRO, **ACRESCENTAR UMA VANTAGEM COMPETITIVA NUM MERCADO LIBERALIZADO** PORQUE A CERTIFICAÇÃO É UM SELO DE GARANTIA PARA O CLIENTE DE QUE OS PROCESSOS DESENVOLVIDOS CUMPREM AS MELHORES PRÁTICAS, PROMOVENDO UMA MELHORIA CONTÍNUA NA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO.

TIAGO SALCEDAS - RESPONSÁVEL PELO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DA UNIDADE DE DISTRIBUIÇÃO EMPRESARIAL - PRONUNCIA-SE SOBRE AS VANTAGENS DA CERTIFICAÇÃO EM QUALIDADE

NA EAD “O NOSSO PAPEL” TAMBÉM É A PREOCUPAÇÃO COM A PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE E A MELHORIA NA QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS! IMBUÍDOS NESSE ESPÍRITO, TRABALHAMOS PARA A **OBTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL**, COM A COLABORAÇÃO DE TODOS OS FUNCIONÁRIOS E A PRÁTICA DA POLÍTICA DE GESTÃO INTEGRADA, OBTENDO O COMPROMISSO DE UM DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.

PAULO VEIGA - VOGAL DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA EAD (EMPRESA DO GRUPO) - PRONUNCIA-SE SOBRE AS VANTAGENS DA CERTIFICAÇÃO INTEGRADA

QUALIDADE DO SERVIÇO ORIENTADA PARA OS GRANDES CLIENTES

Tendo em conta a necessidade de melhorar a qualidade de serviço, os índices de satisfação das expectativas dos clientes estratégicos e assegurar o cumprimento dos requisitos contratuais estabelecidos com grandes clientes, os CTT têm vindo a desenvolver acções de controlo operacional na sua cadeia de valor. Estas traduzem-se num conjunto de actividades de monitorização e aferição da performance da cadeia de valor em toda a sua extensão.

Destas acções resultam indicadores e alertas, consubstanciados na emissão de relatórios de qualidade e operacionais, assim como na elaboração de propostas de implementação de medidas correctivas, junto das áreas operacionais.

Em 2010, foram divulgados indicadores e marcadores de qualidade operacional com a seguinte caracterização: acompanhamento de campanhas de direct mail (34 milhões de objectos); divulgação à cadeia de valor de informação sobre campanhas de correio dos grandes clientes, divulgação do forecast de tráfego, controlo operacional das soluções globais e divulgação de relatórios de qualidade de correio normal por cliente.

ESTUDOS DE MERCADO

Foram efectuados estudos de marca junto dos clientes externos e dos trabalhadores do Grupo para aferição e avaliação dos valores caracterizadores da marca CTT que possibilitam uma definição e validação da estratégia de gestão

desta e da sua comunicação. Foram introduzidos novos parâmetros de avaliação da consistência da marca, relacionados com a protecção ambiental e responsabilidade social para reforçar o novo reposicionamento institucional da empresa.

Os resultados alcançados nos estudos permitem implementar um modelo de avaliação de performance dos pontos de contacto da marca, criando um quadro de referência e de construção de um *ranking* de avaliação entre a imagem real (actual) e a imagem óptima (desejada), sendo que os objectivos para a marca são os seguintes:

- Novos valores de inovação e sustentabilidade ambiental que permitam cativar o posicionamento de marca moderna, inovadora e dinâmica;
- Conceito emocional e relacional que assegure a fixação de clientes em ambiente de liberalização, em que a vertente ecológica se revele como factor diferenciador da marca;
- Emblema transversal à organização, que conduza a empresa à liberalização e que alavanque a mobilização interna.

Tendo como objectivo a identificação de expectativas dos clientes e o aumento da sua satisfação, realizaram-se diversos estudos, identificando as questões importantes para estes e as respostas/medidas da empresa para os clientes particulares e empresariais.

Objectivo 2011

Manutenção das certificações de estações e CDP
 Certificação da Post Contacto
 Melhoria do posicionamento dos CTT a nível internacional
 Cumprimentos dos objectivos de qualidade acordados com a ANACOM (100 pontos)
 Redução dos prazos de resposta a reclamações

CLIENTES PARTICULARES

Questões identificadas pelos clientes

Tempo de espera em fila

Falhas pontuais na distribuição domiciliária

Imagem estagnada

Mau atendimento/antipatia

Medidas tomadas

Aumento da utilização dos gestores de filas de espera nas estações de correio

Certificação dos centros de distribuição postal

Implementação de nova imagem

Formação de atendedores
 Certificação das estações de correio

CLIENTES EMPRESARIAIS

Questões identificadas pelos clientes

Preço

Lentidão no atendimento e no serviço (burocracia e disfunções operacionais)

Medidas tomadas

Reformulação de tarifários para um sistema de pesos e formatos (e.g. novo tarifário grama a grama do correio editorial)

Formação
 Serviço Pick and Go (recolha de correio nos clientes)
 Instalação de máquinas de franquiar digitais (permite a deposição directa nos marcos de correio, evitando a deslocação às estações de correio)

RECLAMAÇÕES

Para além da abordagem sintomática de cada processo relativo a reclamações e pedidos de informação em termos empresariais, tem vindo a ser investido cada vez mais tempo e recursos na análise dos inputs proporcionados por estes processos, bem como na identificação de medidas correctivas tendentes a solucionar anomalias recorrentes, interagindo de forma integrada com as várias áreas da empresa melhorando a informação disponibilizada ao cliente, implementando medidas de controlo local, ou soluções específicas, apostando assim na melhoria contínua e no aumento da satisfação dos clientes.

Em termos internos procedeu-se, em 2010, à implementação da integração do tratamento de reclamações dos serviços e produtos financeiros no SIAC (Sistema Integrado de Apoio ao Cliente), à automatização da entrada e arquivo de processos em quantidade e à adopção de diversas medidas tendentes a robustecer o tratamento e controlo dos processos.

Foi elaborado o Manual de Processos com o objectivo de consolidar e uniformizar os procedimentos de tratamento de reclamações, tendo resultado num impacto positivo na qualidade de serviço prestada ao cliente e na capacidade de resposta dos operadores, tornando possível aumentar o número de processos tratados sem aumentar os colaboradores afectos a esta função.

Prosseguiu a aposta para minimização da utilização de papel com a consolidação do arquivo digital de processos. Em termos quantitativos a

análise tem por base a informação relativa de pedidos de informação e reclamações.

O volume de reclamações e pedidos de informação recebidos, aumentou em relação ao ano anterior (valores não comparáveis 2009/2010). As reclamações de âmbito internacional representaram 40% do total de processos de clientes entrados em 2010. A quantidade de objectos postais indemnizados registou um acréscimo, tendo o montante total pago aumentado, em relação a 2009.

A análise dos processos resolvidos indica que cerca de 25% dos objectos postais são entregues aos destinatários, ou em devolução, ao remetente. Nos restantes, os extravios, os atrasos e as anomalias pontuais na distribuição, figuram como as principais causas de reclamação dos clientes, não tendo sido recebidas reclamações que se possam associar a violação da privacidade dos clientes, nomeadamente a violação de correspondências.

Cerca de 50% da quantidade de indemnizações processadas tem como motivo o extravio de correspondência, ocorrendo este sobretudo no serviço internacional. Aproximadamente 70% do total de processos de clientes estão associados ao produto “registo”.

O acréscimo de reclamações nas empresas do Grupo deriva principalmente do aumento de tráfego, estando as anomalias mais frequentes associadas à localização dos objectos, liquidação do valor da cobrança, ou falta de aviso/notificação para o cliente levantar o objecto.

Tabela 7 - Volume de entrada de reclamações/pedidos de informação e indemnizações

Número (casa-mãe)	2009 *	2010 **
Reclamação e pedidos de informação entrados	68 312	71 983
Reclamações e pedidos de informação resolvidos	69 570	72 816
Indemnizações (número de Objectos)	9 492	9 756
Indemnizações (euros)	329 292	357 186

(*) Total de reclamações e pedidos de informação, serviço universal e não universal

(**) Inclui, apenas, os processos de reclamações e pedidos e de informação relativos ao serviço universal

Tabela 8 - Volume de reclamações e indemnizações das empresas do Grupo

Número (restantes empresas do Grupo)	2009	2010	% 10/09
Reclamações	74 098	90 443	22%
Indemnizações (euros)	347 615	545 343	57%

PRAZOS DE RESPOSTA

Nos serviços nacional e internacional, os tempos médios de resposta acumulados para os processos respondidos em 2010 registaram melhorias significativas. As reclamações domésticas foram respondidas em 7 dias, tal como em 2009 e no internacional em 32 dias (versus 34 em 2009). Verificou-se um crescente grau de complexidade dos processos e acréscimo da interacção com os clientes relativamente aos assuntos alvo de reclamações.

Aos processos entrados acrescem 15 360 contactos relativos a serviços financeiros. Relativamente a estes, o respectivo tempo médio de resposta foi de 4,6 dias, a que corresponde um acréscimo médio de 1 dia, decorrente sobretudo da uniformização de procedimentos de registo de dados na aplicação de gestão e tratamento de reclamações.

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 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 2008 e foi concluída a auditoria

aos resultados do sistema de contabilidade analítica referentes ao exercício de 2007 e emitida a respectiva declaração de que os resultados foram produzidos de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

- Auditoria aos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações dos CTT, para verificação da fiabilidade de resultados e adequação das metodologias de apuramento dos níveis de qualidade de serviço. A publicação dos resultados das auditorias referentes ao ano de 2008 indica a conformidade dos indicadores de qualidade de serviço apurados pelos CTT.

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

O accionista único (Estado) faz recomendações à empresa através da assembleia geral, de deliberações sociais unânimes por escrito, por via legislativa, por instruções directas ao Conselho de Administração e pela celebração de outros instrumentos jurídicos que determinem a acção da empresa, no geral, ou em particular. A empresa tem uma relação com o Accionista de cumprimento dos requisitos previamente estipulados relativamente à sua gestão corrente. Para além disso, também integra as orientações quanto à política económica do Estado, ou seja, define a sua gestão de forma a responder à necessidade do cumprimento das metas macroeconómicas desenhadas pelo Governo, enquanto empresa do universo do serviço público.

2.5 SOCIEDADE (RESPONSABILIDADE SOCIAL)

Pela sua experiência consolidada ao longo de tempos remotos, pela posição de liderança no mercado e natureza do serviço que presta, caracterizada por uma presença diária e constante em todo o território nacional, a marca CTT projecta-se como um inquestionável símbolo de confiança.

Este posicionamento e reputação obriga a que em termos institucionais, a sua actividade esteja permanentemente alinhada com princípios de eficiência, proximidade, modernidade e transparência, tendo em vista o reforço contínuo da sua imagem de 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 167 000 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 2010, a rede de atendimento dos CTT era composta por 2 897 estabelecimentos postais (mais 7 que no final de 2009), englobando 884 estações de correio (incluindo 11 estações móveis) e 2 013 postos de correio,

cujo funcionamento é da responsabilidade de terceiros, mediante a celebração de contrato com os CTT para a prestação de serviços postais. Existem também 2 794 postos onde se podem adquirir selos.

Ainda a nível de pontos de acesso, no final de 2010 estavam disponíveis 15 855 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 6 295 percursos de carteiros distribuidores que servem mais de 5,6 milhões de domicílios em todo o território nacional. Dois terços destes percursos são realizados com viaturas ou motociclos, sendo os percursos apeados ou em bicicleta mais concentrados nas zonas urbanas.

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

É preocupação da empresa garantir os padrões e os níveis de serviço acordados com os clientes, de uma forma sustentada e regular de acordo com a natureza social inerente ao papel dos CTT.

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

OS CTT TÊM MAIS ESTAÇÕES DE CORREIO POR HABITANTE DO QUE A EUROPA

Tabela 9 - Densidade e cobertura postal

Habitantes por estabelecimento postal					Km ² por estabelecimento postal					
2006	2007	2008	2009	2010	2006	2007	2008	2009	2010	
4 542	4 551	4 673	4 746	n.d	40	40	41	42	n.d	Média UE
3 718	3 737	3 715	3 696	3 686	32	32	32	32	32	Portugal

Fonte: UPU e estudo da Comissão Europeia (*Main Developments in Postal Sector 2008-2010*)

Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos

Distribuição Postal



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 36 rampas de acesso em estações de correio, no valor de 127,5 mil euros.

COMUNIDADES

A empresa, desde a gestão de topo até aos trabalhadores no terreno, é cada vez mais sensível ao impacto que pode ter na comunidade através das suas acções, tendo por objectivo que cada iniciativa seja significativa para os respectivos beneficiários.

Projecto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social

Em 2010, os CTT decidiram dar continuidade a este projecto de envergadura nacional, entre outros, por ser o ano europeu com a mesma designação, mas sobretudo por entenderem que o seu apoio tem sido relevante para a população carenciada. Realizou-se a entrega gratuita de **MAIS 11 800 ENCOMENDAS SOLIDÁRIAS** contendo donativos (alimentares e outros) às 36 instituições protocoladas. No âmbito deste projecto continuou-se igualmente com as acções de formação em micro-informática para desempregados de longa duração (mais 6), recolha de donativos pecuniários (50 m.€ no total) e recolhas regionais de bens.

CTT solidários com a Madeira - Imediatamente após o temporal que assolou a Região Autónoma da Madeira, os CTT disponibilizaram-se para receber donativos de toda a população para



REDE DE PROXIMIDADE

OS CTT APROXIMAM OS CIDADÃOS SOLIDÁRIOS DOS CARENCIADOS

DESDE 9 DE OUTUBRO DE 2008 ATÉ HOJE, OS CTT DISPONIBILIZAM GRATUITAMENTE A SUA REDE DE ATENDIMENTO, TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO PARA FAZER CHEGAR OS DONATIVOS QUE QUALQUER CIDADÃO POSSA QUERER ENTREGAR NUMA ESTAÇÃO DE CORREIOS ÀS INSTITUIÇÕES ADERENTES, E POR SUA VEZ À POPULAÇÃO CARENCIADA QUE ESTAS APOIAM.

SE QUISER PARTICIPAR, É SIMPLES!

BASTA DIRIGIR-SE A UMA ESTAÇÃO DE CORREIOS NO CONTINENTE OU NAS ILHAS E SOLICITAR UMA EMBALAGEM SOLIDÁRIA CEDIDA GRATUITAMENTE PELOS CTT, AÍ DEPOSITAR O SEU DONATIVO E ENTREGAR AO BALCÃO. NÓS FAZEMOS O RESTO! E ALGUÉM FICARÁ MUITO AGRADECIDO.

O PROJECTO NAS PALAVRAS DOS BENEFICIÁRIOS

NÓS NA FUNDAÇÃO OBRA DO ARDINA, ENSINAMOS AS NOSSAS CRIANÇAS E OS NOSSOS JOVENS A ACREDITAR QUE É POSSÍVEL ACABAR COM A POBREZA E A EXCLUSÃO SOCIAL. ENSINAMOS AINDA QUE O TRABALHO É DAS MAIORES ARMAS DE COMBATE À POBREZA E À EXCLUSÃO SOCIAL. O TRABALHO, É UM DOS VÍNCULOS MAIS IMPORTANTES À SOCIEDADE, PELO RENDIMENTO QUE PROPORCIONA, E PELOS RELACIONAMENTOS QUE GERA.

POR ISSO, ACEITAMOS DE BOM GRADO ASSINAR UM PROTOCOLO COM OS CTT PARA EM PARCERIA AJUDARMOS PESSOAS, SERES HUMANOS, GRANDES E PEQUENOS, ARRISCANDO ERRADICAR NO DIA-A-DIA DE CADA UM DELES, A POBREZA COM QUE VIVEM DIARIAMENTE, E A EXCLUSÃO A QUE SÃO VOTADOS DIA APÓS DIA. INCENTIVAMOS TAMBÉM AS NOSSAS CRIANÇAS E OS NOSSOS JOVENS, A LUTAR COM TODOS E AO LADO DE TODOS OS QUE ACREDITAM QUE OS NOSSOS ECOS VÃO PARA ALÉM DO SONHO. RECUSAMOS FICAR INDIFFERENTES.

PAULO EMANUEL - P^{LA} FUNDAÇÃO OBRA DO ARDINA

É COM GRANDE ALEGRIA QUE RECEBEMOS, REGULARMENTE, A VISITA DOS CTT COM AS SUAS CAIXAS, INCONFUNDÍVEIS, TRAZENDO ROUPAS, BRINQUEDOS E OUTROS MATERIAIS QUE TÊM FEITO A ALEGRIA DAS CRIANÇAS E ADULTOS DO INSTITUTO DA IMACULADA.

NO NATAL, PASSADO, CADA UMA DAS NOSSAS CRIANÇAS RECEBEU A SUA ENCOMENDA DOS CTT, TRAZENDO UM PRESENTE QUE LHE ERA DIRIGIDO NO ÂMBITO DO PAI NATAL SOLIDÁRIO. FOI MARAVILHOSO!!

ASSIM, DIA EM QUE RECEBEMOS ENCOMENDAS DOS CTT, É DIA DE ALEGRIA ACRESCIDADA, POIS TODOS FICAM CURIOSOS E MUITOS TÊM SIDO OS BENEFICIADOS. PARA ALÉM DAS NOSSAS CRIANÇAS TAMBÉM TRABALHADORES E PAIS MAIS CARIENCIADOS TÊM ENCONTRADO NAS ENCOMENDAS DOS CTT MOTIVOS DE ALEGRIA. BEM-HAJAM PELO VOSSO APOIO!!!

ANA ROSA MONTEIRO DO ESPÍRITO SANTO - DIRECTORA DO INSTITUTO DA IMACULADA

O PROJECTO CAIXA SOLIDÁRIA TEM SIDO UMA MAIS-VALIA PARA O APOIO QUE A AJUDA DE MÃE PRESTA ÀS GRÁVIDAS E PUÉRPERAS E SUAS FAMÍLIAS: DISPONIBILIZA MAIS PRODUTOS QUE PODEM SER DISTRIBUÍDOS DE FORMA A COLMATAR CARÊNCIAS; PERMITE A CONTRIBUIÇÃO DE MAIS BENFEITORES CUJO ÔBICE ERA O TRANSPORTE; E PARA A AJUDA DE MÃE É UMA VALIOSA AJUDA NUM OUTRO PROJECTO AS “FAMÍLIAS PAIS E FILHOS” ALARGANDO O NÚMERO DE PADRINHOS E PORTANTO DE FAMÍLIAS APOIADAS. OBRIGADA A TODOS !

MADALENA TEIXEIRA DUARTE - PRESIDENTE DA AJUDA DE MÃE



entrega gratuita à Cáritas local. Foram enviadas mais de **84,5 MIL ENCOMENDAS**, correspondendo a 411 toneladas de bens, transportadas em 92 contentores marítimos.

Pai Natal Solidário - Pela segunda vez, os CTT associaram-se a instituições de solidariedade nacionais que apoiam crianças em situação socialmente desfavorecida, para lhes proporcionar um Natal melhor. Receberam 1 000 cartas de crianças com os seus desejos de Natal, que estiveram disponíveis em 900 estações de correio, no site e no Facebook dos CTT, para que qualquer pessoa pudesse apadrinhar o desejo de uma criança. Além desta iniciativa específica, os CTT respondem anualmente e em média, a 250 mil de cartas de crianças dirigidas ao Pai Natal.

Donativos em dinheiro - A Payshop (empresa do Grupo) recebeu durante o ano, donativos no valor de 27 760€ em mais de 3 800 pontos de venda para entrega a 18 Instituições de solidariedade (11 com carácter permanente e 7 em regime de campanhas temporárias).

Solidários em Espanha - A Tourline Express (empresa do Grupo em Espanha) celebrou acordos de colaboração logística com a ONG *Save The Children* e com a iniciativa solidária *Play4Africa*. Lançou um “Plano de Acção Social”, para atribuição de descontos a franjas da população espanhola atingida por carências económicas.

Somar Para Dividir - Pelo 5º ano consecutivo fez-se uma recolha interna de roupa, livros, brinquedos, material escolar e artigos de higiene. Angariaram-se 8,3 toneladas de contributos que foram entregues a 21 Instituições de solidariedade do continente e ilhas.

SOMAR PARA DIVIDIR
PELO 5º ANO CONSECUTIVO
FEZ-SE UMA RECOLHA INTERNA DE
ROUPA, LIVROS, BRINQUEDOS,
MATERIAL ESCOLAR E ARTIGOS DE
HIGIENE. ANGARIARAM-SE **8,3**
TONELADAS DE CONTRIBUTOS
QUE FORAM ENTREGUES A 21
INSTITUIÇÕES DE SOLIDARIEDADE
DO CONTINENTE E ILHAS.



TESTEMUNHOS DOS NOSSOS VOLUNTÁRIOS

PARABÉNS À EQUIPA DA SUSTENTABILIDADE PELA ORGANIZAÇÃO DAS ACÇÕES DE SOLIDARIEDADE INTERNAS E EXTERNAS.

É RECONFORTANTE FAZER PARTE DE UMA ORGANIZAÇÃO QUE OLHA EM REDOR E NÃO FICA INDIFERENTE. PLANEIA E EXECUTA. FAZ A CHAMADA E MOBILIZA .

OS QUE DIZEM NÃO À INDIFERENÇA APRESENTAM-SE. REALIZA-SE O SONHO. INÚMERAS INSTITUIÇÕES ENTREGAM A MUITOS DESTINATÁRIOS O FRUTO DA ÁRVORE DA SOLIDARIEDADE CTT.

ISABEL DENGUCHO - PROVIDORIA DOS CTT

AS ACÇÕES DE VOLUNTARIADO EM QUE TENHO PARTICIPADO, PERMITEM-ME DE UMA FORMA ABNEGADA CONTRIBUIR PARA A MELHORIA DE CONDIÇÕES DE VIDA DE UMA POPULAÇÃO DESFAVORECIDA.

O FACTO DE O REALIZAR EM CONJUNTO COM COLEGAS PERMITE-ME CONHECÊ-LOS FORA DO AMBIENTE LABORAL, O QUE ORIGINA UM APROXIMAR DOS RELACIONAMENTOS QUE POR VEZES FAVORECEM A PRÓPRIA RELAÇÃO PROFISSIONAL.

JORGE ALMEIDA - SISTEMAS DE CERTIFICAÇÃO E EXCELÊNCIA

SERRA DE MONTEJUNTO

PLANTAÇÃO DE 750
ÁRVORES EM PARCERIA
COM A QUERCUS, PARA
COMPENSAÇÃO DE
EMISSIONES DE ENCONTRO
DE DIRIGENTES



Em 2010, os CTT continuaram a desenvolver o seu programa de actividades de voluntariado e a incrementar a sua bolsa de voluntários, que conta actualmente com 360 trabalhadores. As oito acções de voluntariado organizadas este ano tiveram cerca de 220 participações, perfazendo um total de 1 000 horas. 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.

Produção do anúncio da campanha CTT Consigo (ver www.ctt.pt) com zero emissões de gases poluentes;

Banco Alimentar Contra a Fome - Participação de equipas dos CTT na recolha de alimentos, em vários pontos do país.

Centro de Integração e Reabilitação de Tomar - Pintura de uma sala e duas casas de banho, numa manhã de sábado.

Circo de Natal dos CTT - Convite a acompanhamento de crianças institucionalizadas aos espectáculos de circo de Lisboa e do Porto.

Somar Para Dividir - Participação de voluntários em várias sessões de triagem dos donativos recebidos e no transporte e entrega às Instituições.

Projecto da Pobreza - Donativos entregues às Instituições, na maioria dos casos, em regime de voluntariado. Envolvimento de todos os trabalhadores na divulgação do projecto, aceitação de donativos nas estações e restantes processos de encaminhamento. Participação de voluntários na exposição Mundial de Filatelia “Portugal 2010” e em outras feiras, para a sua divulgação.

Pão de Todos Para Todos - Participação de voluntários CTT na acção organizada pela CAIS, em Lisboa.

No que respeita à actividade de patrocínios, o Grupo CTT analisou mais de 700 pedidos. No âmbito da responsabilidade social elegeu para apoio mais de duas dezenas de iniciativas que corporizaram acções de solidariedade social e de ajuda a grupos carenciados ou de risco, no montante aproximado de 1,2 M. de euros (inclui apoio ao Centro de Desporto, Cultura e Recreio do Pessoal dos Correios).

A política de patrocínios tem dado prioridade a projectos associados ao tema da pobreza e exclusão social, cultura, língua, desporto para deficientes, saúde, solidariedade e inovação.

Destacam-se os patrocínios mais significativos:

SOLIDARIEDADE

- Continuidade do Protocolo de cidadania empresarial com a CAIS para o desenvolvimento do Projecto Abrigo;
- Venda do Pirlampo Mágico nas estações de correio, pelo quinto ano consecutivo, para angariação de fundos e alertar para a problemática da defesa dos direitos das pessoas com deficiência - Fenacerci;
- Venda de cartões de boas festas e de outros produtos 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 Federação Portuguesa Bancos Alimentares, a Comunidade Vida e Paz, o Refúgio Aboimo Ascensão e o Centro e a Associação Hípica Terapêutica usufruíram de donativos ou de portes de correio;
- Protocolo entre os CTT e a API - Associação Portuguesa de Imprensa - para o envio gratuito de jornais e/ou outras publicações periódicas para a Escola Portuguesa de Maputo, em Moçambique.
- Doação de equipamento/vídeos a 74 Instituições.

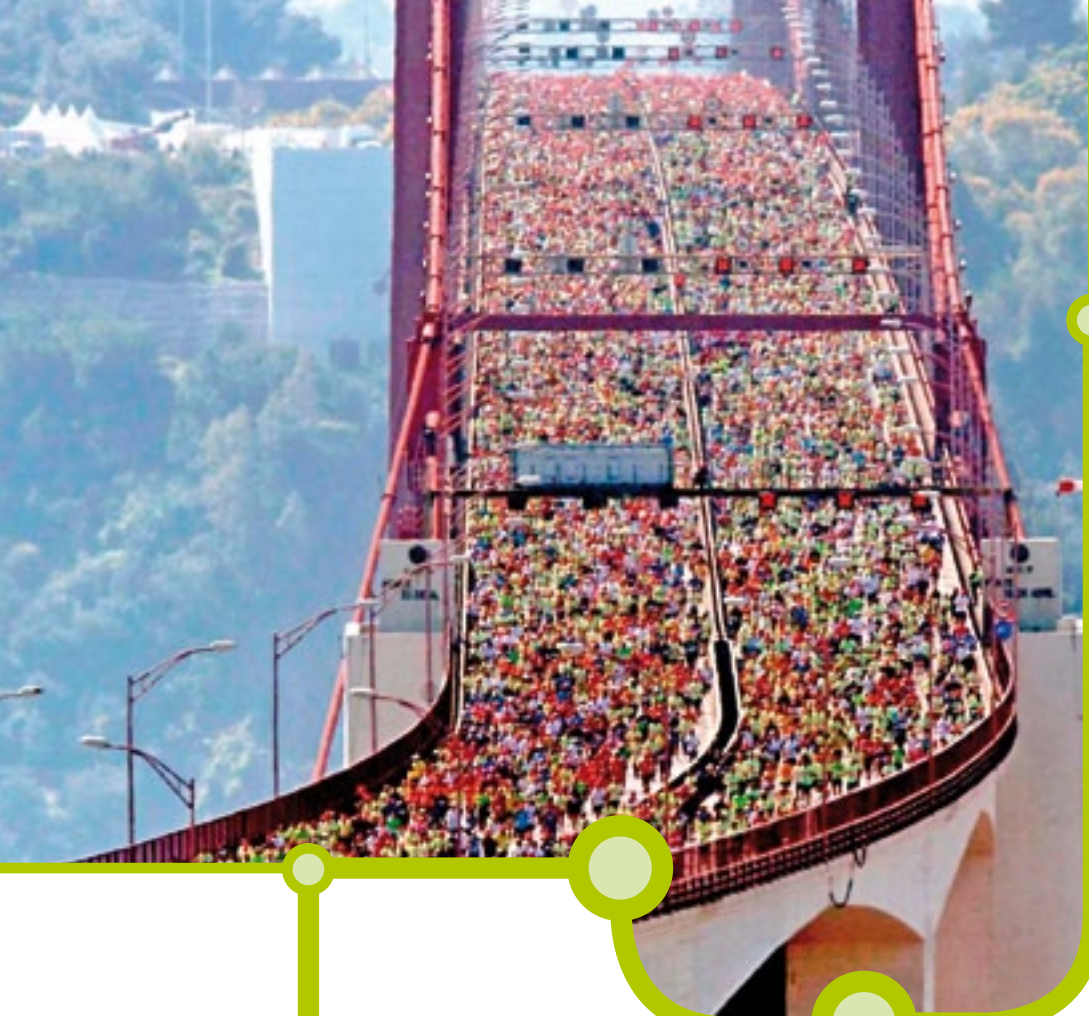
SAÚDE E CIDADANIA

- Oferta de portes à Operação Nariz Vermelho e de donativo à Liga Portuguesa contra o Cancro e à Fundação do Gil;
- Patrocínio do Parque Temático Kidzania (projecto de formação cívica e pedagógica para as crianças);
- Parceria com a Associação Abraço - venda do livro “Bicho da Sida” e dinamização do **meuselo**; doação de parte da receita resultante da venda do **meuselo** da Abraço associado à recepção de bilhetes postais recebidos pela Instituição;
- Parceria entre o Portal Irrequietos.com dos CTT e a UNICEF para angariação de vacinas contra a poliomielite (doadas 10 575 vacinas).



PLANO NACIONAL DE LEITURA

A PARCERIA COM O PLANO NACIONAL DE LEITURA ATRAVÉS DO PROGRAMA “ONDE TE LEVA A IMAGINAÇÃO?”, JÁ NA SUA 4.ª EDIÇÃO, INSERE-SE NO ÂMBITO DO APOIO À CULTURA E À EDIFICAÇÃO DE UMA SOCIEDADE MAIS AMIGA DO AMBIENTE. O OBJECTIVO DESTA 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 168 ESCOLAS**, 606 PROFESSORES, 11 407 ALUNOS E REGISTANDO 1 401 TRABALHOS. O MOTE PRINCIPAL DESTA EDIÇÃO DO PROGRAMA FOI O INCENTIVO A PRÁTICAS MAIS AMIGAS DO AMBIENTE. POR EXEMPLO, DESENHAR UM SELO SOBRE O TEMA “OS CTT PROTEGEM O AMBIENTE”.



- Donativo de cartões de Boas Festas à Entrajuda no âmbito do projecto “Banco de Bens Doados”;

MECENATO DESPORTIVO

- Patrocínio da Lisboa Bike Tour 2010 (Lisboa e Porto) em parceria com o Instituto da Droga e Toxicodependência e a Sportis) com o objectivo de sensibilização para uma vida saudável (dezenas de carteiros participaram sob o mote “Consigo pedalar por um futuro sustentável “.
- Corrida da Mulher 2010 - A mulher e a Vida;
- V 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 5ª edição da Semana de Responsabilidade Social da Associação Portuguesa de Ética Empresarial - APEE.

MECENATO AMBIENTAL E BIODIVERSIDADE

- Patrocínio do *rating* 2010 do “Índice ACGE - Alterações Climáticas e a Gestão de Empresas”;
- Contributo para a recuperação dos ecossistemas da Ilha da Madeira;
- Apoio em acção de reflorestação na Serra de Montejusto;

- Emissão de selos: 50 anos do Jardim Botânico da Madeira; 2010 Ano Internacional da Biodiversidade; Águias Pesqueiras, 50 anos do Instituto Hidrográfico; e Invertebrados Marinhos dos Açores; Correio Escolar - Os CTT protegem o ambiente.

AJUDA AO DESENVOLVIMENTO

- Organização de 45 visitas às instalações operacionais (centros de tratamento de correio de Lisboa, Coimbra e Porto) para escolas, universidades e clientes;
- Organização e monitoria de acções de formação sobre desenvolvimento de recursos humanos, gestão, responsabilidade social e outros, a 30 quadros de operadores postais de PALOPs e de países da América Latina (no valor de 143,7 mil euros);

PROVAS (DUAS) DE DEFICIENTES MOTORES EM CADEIRA DE RODAS, EVENTOS INTEGRADOS NA MEIA MARATONA INTERNACIONAL DE LISBOA E NA MEIA MARATONA DE PORTUGAL

Objectivo 2011

- Continuação do Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social
- Reforço do voluntariado ambiental
- Experiência-piloto de voluntariado de longa duração
- Realização de 4 acções de voluntariado



2.6 TRABALHADORES

As alterações impostas ao negócio postal pela vertiginosa concretização da substituição tecnológica e pela total liberalização, colocam aos CTT incontornáveis desafios, em particular no que respeita à melhoria da competitividade e da produtividade. Para vencer esses desafios, é imprescindível reforçar a aposta estratégica na valorização, optimização, reconhecimento e motivação dos colaboradores.

O novo modelo de gestão e o programa de desenvolvimento dos recursos humanos, incluídos no Plano CTT 2012, destinam-se a assegurar que o Grupo CTT conte com trabalhadores formados e motivados numa empresa que promove a excelência.

Este programa organiza-se em três vertentes de actuação, mais uma, referente ao clima preconizado para a sua realização: adequar, atrair e vincular recursos humanos, em concertação social.

Tendo em vista a implementação do referido programa, melhoraram-se os processos de racionalização e adequação dos meios humanos, e respectivo orçamento, à evolução dos negócios no actual contexto de redução da procura e de grande contenção nos gastos e concretizaram-se iniciativas para implementar o novo modelo de gestão de recursos humanos, tais como o estabelecimento da política da remuneração dos responsáveis das unidades orgânicas, a apresentação à administração da metodologia

e dos resultados do estudo de clima e cultura organizacional, conduzido pelo ONRH (Observatório Nacional de Recursos Humanos) relativo ao ano anterior, a realização do programa *PostFutureCast* e do projecto para a criação do directório de competências e *assessment* das áreas de marketing e vendas do Grupo CTT, a elaboração do plano de formação mais alinhado com as orientações estratégicas; a participação em *jobshops* de universidades de referência, o prosseguimento da concertação social através de reuniões frequentes com as Estruturas de Representação Colectiva de Trabalhadores (ERCT) e a ampla divulgação dos Acordos de Empresa.

Em cumprimento das medidas aprovadas no Programa de Estabilidade e Crescimento (PEC), decidiu-se proceder ao corte dos vencimentos dos membros dos órgãos sociais de todas as empresas do Grupo. De acordo com as disposições do Orçamento de Estado 2011 e as orientações do Governo relativas ao sector público empresarial, foi devidamente preparada a correcta execução da redução remuneratória, da proibição de valorizações remuneratórias e das restantes disposições relativas à harmonização de alguns abonos com os regimes da Administração Pública.

Na mesma linha, foram estudadas e aprovadas as medidas de redução de gastos com pessoal a incluir no Programa de Redução de Custos (PRC) determinado pelo Governo. Tais medidas aprofundam o trabalho que tem vindo a ser feito desde há alguns anos no domínio da racionalização e da adequação dos recursos humanos à evolução dos negócios.

As políticas de recursos humanos têm vindo a orientar-se cada vez mais para o fortalecimento de uma cultura empresarial que privilegie a motivação e o envolvimento dos colaboradores, bem como a valorização do capital humano. Tais objectivos são prosseguidos através do recrutamento de competências transversais que possibilitam maior mobilidade e polivalência internas, do estabelecimento dos critérios de evolução profissional e de políticas de compensação fixa e variável, de planos de formação permanente e de estratégias de comunicação eficazes para que todos possam estar informados sobre os diversos aspectos da vida do Grupo. Criar um verdadeiro espírito empresarial implica assegurar a satisfação pessoal dos trabalhadores, adoptando planos individualizados de avaliação e premiando as boas práticas, a obtenção de resultados e o cumprimento dos objectivos estabelecidos.

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

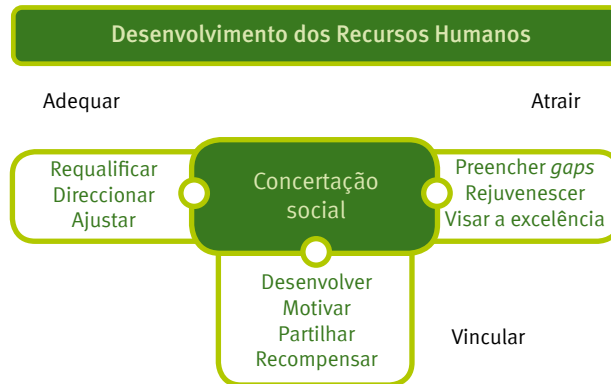
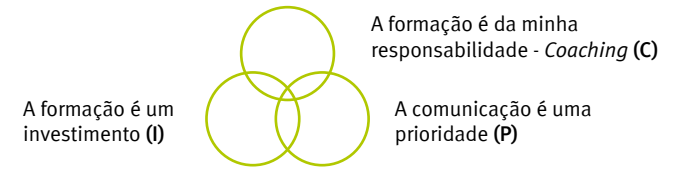


Figura 11- Desenvolvimento dos recursos humanos

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.



Novo estilo de gestão - CIP



Figura 12 - Modelo CIP



SOMOS UM DOS MAIORES EMPREGADORES NACIONAIS COM 14 414 TRABALHADORES

A carta de valores e qualidades profissionais, que abaixo se reproduz, constitui o referencial das políticas e das práticas a adoptar na gestão dos colaboradores e das equipas.

Valores e Qualidades profissionais	
Valores	Qualidades profissionais
<ul style="list-style-type: none"> • Excelência e qualidade • Satisfação do cliente e outros <i>stakeholders</i> • Orientação para a eficiência e resultados • Respeito e confiança • Sustentabilidade e inovação 	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa e respeito pelos valores • Ambição e desenvolvimento profissional • Integração e adaptação aos desafios • Comunicação e relações interpessoais • Capacidade de gestão e trabalho de equipa

Figura 13 - Valores e qualidades profissionais

2.6.1 CARACTERIZAÇÃO DOS ACTIVOS HUMANOS (EMPRESA-MÃE)

Em 2010, o efectivo médio diminuiu, em virtude da forte contenção das admissões (8) e do elevado número de saídas (362, das quais 276 por aposentação/reforma, 62 por cessação de contrato e 24 por falecimento). A taxa de rotatividade dos trabalhadores efectivos foi de 2,9%, com maior incidência nos trabalhadores masculinos: 1,7%, contra 1,2% nos femininos.

Por faixa etária, a taxa de rotatividade foi maior nos trabalhadores com mais de 50 anos, quer nos homens, quer nas mulheres, distribuindo-se da seguinte forma: idade inferior a 30 anos, 0,06%; entre 30 e 50 anos, 0,5%; superior a 50 anos, 2,4%.

Anos	2009	2010
• Efectivos	12 102	11 778
• Contratados	805	695
• Total (empresa-mãe)	12 907	12 473
Total (Grupo CTT)	14 752	14 414

Tabela 10 - Trabalhadores CTT (empresa-mãe) por tipo de contrato e total do Grupo em 31 de Dezembro

A média de idade (43 anos) é relativamente elevada. No que concerne a Carteiros, a categoria profissional com maior peso relativo, o valor é razoavelmente mais baixo (40,9 anos).

Com os objectivos de melhorar o serviço ao cliente e de aumentar o nível de qualificação e satisfação dos trabalhadores, em consonância com a valorização do indivíduo, o fortalecimento da motivação e o estímulo ao aumento da produtividade, deu-se continuidade aos programas de desenvolvimento das competências pessoais e profissionais e promoveu-se a exigência do 12.º ano como nível de habilitação académica mínima para satisfação das necessidades de contratação.

Em 2010, em resultado do efeito conjugado de saídas de pessoal com menores habilitações, do maior nível de exigência na contratação de pessoal e da aposta na qualificação dos trabalhadores, verificou-se uma melhoria do nível de literacia: o efectivo com habilitações inferiores ao 9.º ano diminuiu de 19,7% para 18,6% e, em contrapartida, aumentou o efectivo com escolaridade igual ou superior ao 12.º ano, de 46,5% para 49,4%.

Habilitações literárias	2009	2010
Ensino Universitário	9,5%	10,2%
12.º Ano	37,0%	39,2%
3.º Ciclo do ensino básico (9.º ano)	33,7%	32,0%
<3.º Ciclo do ensino básico (9.º ano)	19,7%	18,6%
Total	100%	100%

Tabela 11 - Distribuição dos trabalhadores por nível de escolaridade

A maioria dos trabalhadores (97%) presta serviço à empresa em regime de tempo integral, sendo os locais de trabalho dispersos por todo o território nacional, Espanha e África.

A repartição do número de trabalhadores por região acompanha sensivelmente os valores da concentração demográfica, uma vez que a empresa presta serviço relevante em todo o território nacional (ver glossário).

2.6.2 PRÁTICAS LABORAIS E DE RECRUTAMENTO E SELECÇÃO

A taxa global de absentismo, que considera os motivos nomeadamente de doença, sinistralidade laboral, actividade em estruturas representativas de trabalhadores (Organizações Sindicais e Comissão de Trabalhadores), ausências ao abrigo do estatuto de trabalhador-estudante, greves, maternidade e outros motivos, foi de 7,6% em 2010. Esta taxa reflecte um acréscimo de 0,9%, em relação ao ano transacto. Este acréscimo ficou a dever-se a um aumento nas principais causas que continuam a ser: doença, sinistralidade laboral e maternidade. A greve representou 0,3% e a actividade sindical, de 0,3% no ano transacto, passou para 0,5%.

Durante o ano de 2010, a empresa CTT continuou, em termos da sua política de ofertas de postos de trabalho, a privilegiar as oportunidades dirigidas a jovens à procura do 1º emprego e a desempregados de longa duração.

Na divulgação destas oportunidades de trabalho, e no sentido de uma maior aproximação à população mais jovem potencialmente interessada nestas ofertas de trabalho, passou a utilizar-se um novo canal de divulgação de oportunidades e de recolha de candidaturas, o *facebook*.

Ao longo do ano, foram celebrados 2 576 contratos a termo e 1 062 contratos de trabalho temporário que possibilitaram a muitos jovens o seu primeiro contacto com o mundo do trabalho.

Prosseguindo os objectivos do programa de desenvolvimento de recursos humanos, na vertente **atrair**, os CTT participaram em *jobshops* do ISCTE, Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa, Instituto Superior Técnico e Faculdade

de Ciências Económicas e Empresariais da Universidade Católica, apresentando-se como um Grupo de vanguarda, com novos produtos e serviços, elevado grau de incorporação de novas tecnologias e forte orientação para a qualidade e para a satisfação dos seus clientes.

Foram celebrados 48 contratos de estágio, 13 dos quais curriculares, o que se insere na política de ligação da empresa aos sistemas de ensino e de formação e de apoio ao esforço nacional, para promover a elevação das qualificações pessoais e profissionais dos jovens. Dos estágios curriculares, dois foram realizados por jovens com necessidades educativas especiais. Nestes casos, foi desenvolvido um trabalho particular de forte ligação entre a escola de origem do jovem, a sua família e o orientador dos CTT, responsável pelo seu acolhimento no local de trabalho.

Durante o ano de 2010, foram dadas oportunidades de evolução profissional de trabalhadores que aumentaram o seu grau de qualificação, reconhecendo-se o investimento pessoal feito na melhoria das suas qualificações.

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.

Para fazer face à necessidade de fomentar a mobilidade e a flexibilidade requeridas pelo

Objectivo 2011

Redução do absentismo para 7 %

Avaliação de oportunidade de operacionalização dos resultados de avaliação de satisfação dos trabalhadores

grupo empresarial, foi intensificado o recurso a pessoal cedido pelas empresas participadas, ou a estas, pela empresa-mãe, sobretudo quadros superiores. Também a nível da mobilidade internacional foram proporcionadas, a alguns quadros, oportunidades em empresas do Grupo sediadas no estrangeiro.

Ainda no domínio das oportunidades de mobilidade e de progressão, foram divulgados 37 concursos, (32 internos e 5 externos, 34 para recrutamento pela casa-mãe e 4 pelas empresas do grupo) aos quais se apresentaram 1 362 candidaturas. Releva-se a divulgação de oportunidades e o envio de candidaturas para 12 postos de trabalho a nível internacional, da iniciativa da União Postal Universal ([UPU](#)) e da *International Post Corporation (IPC)*.

Com o objectivo de otimizar a produtividade recorrendo ao potencial de trabalho interno, desenvolveu-se também um conjunto de acções destinadas a recolocar trabalhadores cujas funções se tornaram desadequadas em virtude dos

avanços tecnológicos ou da implementação de projectos de eficiência (foram recolocados cerca de 24 trabalhadores em locais e funções onde a sua actividade pode ser rentabilizada, mais eficazmente) e implementou-se um sistema de horário flexível para os trabalhadores em funções administrativas.

Relativamente aos trabalhadores efectivos, a empresa observa prazos mínimos e procedimentos de comunicação de acordo com o que se encontra estipulado na lei e nos dois acordos de empresa. Para transferências por interesse da empresa há a obrigação da comunicação por escrito ao trabalhador com a antecedência mínima de 30 dias (distância superior a 50 km) ou 15 dias (distância igual ou inferior a 50 km), salvo motivo imprevisível. Nas transferências por conveniência de serviço, os trabalhadores potencialmente abrangidos devem ser avisados do facto com 45 dias de antecedência, ou nos prazos acima, consoante o AE que subscrevem.

As alterações do horário de trabalho são precedidas de consulta aos trabalhadores e à Comissão de Trabalhadores, comunicadas à ACT (Autoridade para as Condições de Trabalho) e afixadas na empresa com a antecedência de 7 dias. Em regime de adaptabilidade, a alteração do horário é comunicada com, pelo menos, 15 dias de antecedência.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Visando apoiar a gestão por objectivos, a gestão do talento, o desenvolvimento das competências dos trabalhadores, a política de compensação por mérito e o levantamento de necessidades de formação, 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 incluí uma reunião/entrevista entre a chefia e o trabalhador para troca de informação sobre a avaliação realizada e a identificação de competências a desenvolver, permitindo a inclusão de eventuais comentários do trabalhador e a manifestação de vontade para a frequência de cursos de formação tendentes à melhoria do exercício das suas funções.

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 dos membros da Administração da empresa-mãe é realizada nos termos definidos pelo Conselho.

REMUNERAÇÃO

Dado que o sistema de progressão salarial se baseia no 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, estabelecidas com base nos resultados obtidos face aos

objectivos estabelecidos, foram pagos os incentivos à produtividade e qualidade operacionais no âmbito do programa “Melhorar a Qualidade”, relativos ao exercício de 2009, após apuramento dos resultados da empresa e cumpridos os critérios estabelecidos. Estes incentivos abrangeram cerca de 6 700 trabalhadores e um total de cerca de 2,6 Milhões de euros.

Tendo em conta os resultados do exercício de 2009 e face ao recuo dos proveitos, não foi proposta em assembleia geral, a distribuição de resultados aos trabalhadores, ao contrário do sucedido nos últimos dois anos.

REPRESENTAÇÃO DOS TRABALHADORES

Os trabalhadores vêem 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, como em anos anteriores, mantêm um contacto permanente com a CT, 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. Ao nível informativo, 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 o efeito.

A empresa tem vindo a conceder aos 11 membros da CT, 25 horas por mês, acrescidas de 1 dia/mês para a reunião com os Órgãos de Gestão e de créditos adicionais pontuais em função das solicitações efectuadas, e, a cada um dos 120

membros da SCT, 8 horas. Tal representou, no conjunto do ano 2010, o correspondente a 6 107,4 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).

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, durante o ano de 2010:

- Foi publicado, no BTE nº 1/2010 de 8 de Janeiro, o Acordo de Empresa (AE/CTT Jan. 2010), celebrado com o SNTCT - Sindicato Nacional dos Trabalhadores dos Correios e Telecomunicações - e com o SINCOR - Sindicato Independente dos Correios de Portugal. Com a celebração deste acordo, conjuntamente com o AE 2008, todos os sindicatos com representação na empresa passaram a ser subscritores de instrumentos de representação colectiva, abrangendo simultaneamente 99,7% (12 441) dos trabalhadores nestas condições. As relações de trabalho dos restantes trabalhadores continuam a ser regidas pelas disposições do Código do Trabalho (Lei 7/2009). De referir que 83,8% dos trabalhadores da empresa (efectivos e contratados) são sindicalizados.

- Nesta linha, foi concluído o processo de revisão do Acordo de Empresa (AE2008) publicado no BTE nº 14 de 15 de Abril de 2008, em matéria de clausulado, com os 12 sindicatos subscritores, cujo texto foi publicado na íntegra no BTE nº 34 de 15 de Setembro de 2010, passando a designar-se AE/CTT Set.2010;

- Comunicou-se aos sindicatos representativos dos seus trabalhadores a manutenção, em 2010, dos valores salariais praticados na vigência do período salarial anteriormente acordado, face às orientações emanadas do accionista único.

Foram cumpridas atempadamente as obrigações legais em matéria de informação de gestão de recursos humanos, através da elaboração e envio, por via electrónica, ao GEP/MTSS - Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho e Solidariedade - do Relatório Único (RU), nos termos do Código de Trabalho, previsto pelo artº 32º da Lei nº 105/2009, de 14 de Setembro, e regulado pela Portaria nº 55/2010, de 21 de Janeiro.

O RU incluiu a informação sobre a actividade social da empresa durante 2009. Este instrumento de *report* anual substituiu os anteriores mapas de pessoal, comunicação trimestral sobre contratos de trabalho a termo, relação semestral sobre trabalho suplementar, relatório anual dos serviços de segurança e saúde no trabalho, balanço social e informação sobre as greves. Inclui, para além dessa, a informação relativa à formação profissional contínua e aos prestadores de serviço.

Nos termos da legislação, o RU foi enviado à Comissão de Trabalhadores (CT) dos CTT e aos trabalhadores, na parte referente a cada um.

A conflitualidade laboral verificada em 2010 saldou-se pela realização de cerca de 175 reuniões de trabalhadores (plenários) e 54 greves, com os inerentes impactos em termos do normal funcionamento da actividade do negócio, 17 das quais incidiram sobre a totalidade do período normal de trabalho diário e 37 sobre parte do mesmo. De registar ainda a persistência de 20 pré-avisos de greve à realização de trabalho suplementar nas áreas de distribuição e tratamento, sem consequências dignas de registo ao nível da performance dos serviços.

A taxa de absentismo por motivo de greve em 2010 foi de 0,3%, superior em 0,29% à de 2009. Os motivos alegados pelas ERCT para recurso às greves foram, genericamente, a reivindicação de compensações pela reestruturação do trabalho e dos horários de trabalho e a rejeição das medidas de contenção salarial e de progressão profissional impostas pelo accionista, no âmbito do OGE.

As questões mais frequentemente veiculadas ou apresentadas pelas ERCT através de exposições respeitam aos regimes e condições de trabalho, à disciplina, relacionamento interpessoal, cumprimento e/ou incumprimento de obrigações legais e/ou regulamentares, avaliação do desempenho, evolução e progressão profissional, condições de aposentação, etc.

Todas essas questões foram analisadas internamente pelos Recursos Humanos Corporativos, em articulação com os responsáveis pelas áreas a que respeitam, e objecto de resposta aos visados. No ano de 2010 foram analisados,

tratados e informados cerca de 543 processos provenientes das ERCT, em representação dos seus associados.

A nível europeu, 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.

FORMAÇÃO

A formação desempenha uma função estratégica, actuando como factor determinante para a sustentabilidade e a competitividade da empresa, através do aumento das qualificações profissionais e académicas dos trabalhadores, da aquisição e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais, e de um maior envolvimento, motivação e satisfação no trabalho.

O plano de formação 2010 do Grupo CTT foi elaborado de acordo com as cinco linhas de orientação específica definidas: 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.

Os objectivos quantitativos previstos no plano de formação foram ultrapassados, o que manteve a empresa numa trajetória de crescimento e

aposta na qualidade e na preparação do capital humano, através de oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional.

As taxas de crescimento do volume de formação, do número de participações e de acções, nos últimos dois anos, constam do quadro abaixo. Nos últimos dois anos, o volume de formação do Grupo CTT cresceu 56,8%.

SÍNTESE DA ACTIVIDADE

A estratégia de diversificar as formas de difusão da formação, recorrendo mais a soluções de proximidade adaptadas aos contextos e ritmos de trabalho, foi um dos factores que permitiu incrementar significativamente a actividade formativa.

EM 2010, REALIZARAM-SE 11 488 ACÇÕES DE FORMAÇÃO COM 83 608 PARTICIPAÇÕES, ATINGINDO-SE UM **VOLUME DE FORMAÇÃO DE 293 663 HORAS NO GRUPO CTT.** EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR, A TAXA DE ESFORÇO SUBIU DE 0,8% PARA 1,1%. ABRANGERAM-SE 95% DOS TRABALHADORES, MAIS 2% QUE NO ANO ANTERIOR.

Tabela 12 - Volume de formação

GRUPO CTT	2008	2009	2010	Taxa de crescimento	
				Δ 2009/2008	Δ 2010/2009
Nº de Acções	3 529	6 912	11 488	96%	66%
Nº de Participações	27 468	54 855	83 608	100%	52%
Volume de Formação	187 253	235 080	293 663	26%	25%



Criação de valor para os stakeholders

02

Os trabalhadores-estudantes da empresa beneficiaram de mais de 25 000 horas de dispensa para frequência de aulas ou de preparação para provas e exames. Também os trabalhadores que frequentaram processos de RVCC (Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências) organizados pelo CNO (Centro Novas Oportunidades) da empresa utilizaram um volume semelhante.

Categorias Profissionais	Média de horas de Formação
Quadro Superior	52h
Quadro Médio	76h
Distribuidores	10h
Atendedores	11h
Outros	32h

Tabela 13 - Média de horas de formação por categoria profissional / 2010 (empresa-mãe) (não inclui horas de trabalhador-estudante)



PERANTE OS DESAFIOS ACTUAIS DE COMPETITIVIDADE E DE POLIVALÊNCIA DOS RECURSOS HUMANOS, PRIVILEGIOU-SE O INVESTIMENTO NAS COMPETÊNCIAS DE LIDERANÇA E NA AQUISIÇÃO, APROFUNDAMENTO E ACTUALIZAÇÃO DE COMPETÊNCIAS TRANSVERSAIS E DE COMPETÊNCIAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS.

Área temática	Volume de formação
Formação de base	20%
Produtos e serviços CTT	17%
Qualidade	14%
Informática	9%
Enquadramento da empresa	8%
Higiene, saúde e segurança	7%
Comportamental	7%
Gestão e organização da produção	5%
Recursos humanos	4%
Marketing e Vendas	4%
Outras	5%

Tabela 14 - Volume de formação por área temática

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

Gestão da qualidade e certificação, com 3 188 acções de formação, 30 604 participantes e um volume de 35 499 horas, abrangendo as normas ISO 9001, 14001, 27001, OHSAS 18001.

Desenvolvimento de responsáveis do Serviço ao Cliente (RSC), chefias das lojas e chefias de centros de distribuição postal, nos domínios técnico e de gestão, para actualização profissional e incremento da capacidade competitiva, orientada para o cliente e para os resultados, com 38 acções, 306 participações e um volume de 5 766 horas.

Reforço de **competências comportamentais para chefias e quadros** com destaque para os programas sobre assertividade e gestão de conflitos, comunicação, condução de reuniões, liderança e gestão de equipas, organização do trabalho e gestão do tempo, técnicas de apresentação e expressividade, técnicas de negociação. Houve 57 acções, 710 participações e um volume de 11 291 horas.

Enquadramento na empresa - Com 319 participações de quadros técnicos e chefias; integração de 13 quadros superiores e de 14 estagiários.

Sistemas de informação - desenvolvimento de competências técnicas dos especialistas, eficiência dos utilizadores das aplicações informáticas

de apoio operacional e de gestão, promoção da literacia informática dos utilizadores das áreas operacionais e melhoria do desempenho dos quadros técnicos, com 2 839 participações e um volume de 22 261 horas.

Segurança e higiene no trabalho - incluiu a formação de RPI (responsáveis de primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação de trabalhadores), a formação em condução eco- -defensiva para carteiros condutores de motociclos, ligeiros e pesados (com vista a alteração de comportamentos de condução, redução do consumo de combustível, emissão de gases poluentes, desgaste dos veículos e o número de acidentes rodoviários) e a formação em segurança para os trabalhadores em geral, como apoio ao processo de mudança para dois novos edifícios CTT (Lisboa e Maia). Envolveram 883 acções e um volume de 19 168 horas.

Pela importância que assumiram no decurso de 2010, destacam-se ainda os seguintes programas :

Como Enfrentar a Liberalização	Programa que visa preparar os colaboradores da distribuição para os desafios da liberalização do mercado postal.	35 acções 806 participações 3 560 horas
As Operações estão em Marcha	Promoção da interiorização de valores associados à actividade	2 <i>pedipapers</i> organizacionais 216 participações 1 512 horas
	Desenvolvimento das competências de gestão, liderança e tutoria	4 acções 48 participações (Chefes de Equipa) 572 horas
Post Futurecast Lab	Programa de desenvolvimento de competências técnicas de <i>marketers</i> no estudo das tendências de mercado e seu impacto na realidade do Grupo, apoiado pelo GIEM/ISCTE.	82 participantes 4 324 horas
Ciência, Tecnologia e Cidadania I	Programa de formação universitária para seniores, da UTL - Universidade Técnica de Lisboa	2 participantes
Formação em local	Dirigido às equipas operacionais, de que se destaca: <ul style="list-style-type: none"> • Para lojas e centros de distribuição postal, em produtos e serviços e qualidade • Para centros operacionais de correio, em sistemas de gestão (qualidade ou integrado de qualidade/ /ambiente) 	64 268 horas 60 285 participações 9 200 acções

Consolidou-se a aposta na **formação à distância** e na produção interna de conteúdos (2 948 participações, volume de 16 435 horas), destacando-se 5 projectos formativos, todos acolhidos na plataforma @formar: Kit Chefias (319 participações), Edifício CTT - Mudar Consigo (1 377 participações), Como Gerir a sua Assiduidade com o *MyTeleponto* (908 participações), Formação pedagógica de formadores (com atribuição de certificado de aptidão profissional - CAP) em formato *blended learning* (41 participações), Fórum de discussão do Global Management Challenge.

Participação na 31ª edição do *Global Management Challenge*, com o patrocínio de 20 equipas de trabalhadores do Grupo CTT e estudantes universitários, num total de 84 participantes.

Comparticipação na inscrição de oito quadros em **programas de pós-graduação** em domínios estratégicos (gestão, tecnologias de informação, marketing e direito) incluindo um programa doutoral. Para além dessas, foram concluídas 10 pós-graduações e 3 mestrados. Oito gestores participaram em **eventos realizados no estrangeiro**, seleccionados em função do interesse estratégico para o negócio, procurando manter-se a ligação e o conhecimento sobre parceiros, concorrentes e especialistas mundiais disseminadores de conhecimento e experiências de vanguarda.

Pelo contributo para a **inclusão social** destaca-se, no âmbito do Projecto de Luta contra a Pobreza e Exclusão Social, a realização de 6 acções em microinformática dirigidas a desempregados de longa duração, contando com 34 participações (1 020 horas de volume de formação externa).

No âmbito da **cooperação internacional** desenvolveram-se os programas de desenvolvimento de recursos humanos para quadros superiores dos Países de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), União Postal das Américas, Espanha e Portugal (**UPAEP**) e jovens quadros dos CTT (2 acções, 23 participações); Curso Organização da Actividade Postal (7 quadros superiores da UPAEP).

Fomentou-se o **acesso dos trabalhadores** a variadas fontes de informação científica e técnica actualizada (difusão selectiva de informação, publicação mensal de *Newsletter* e Expositor Virtual de revistas no portal corporativo, exposições bibliográficas temáticas) e enriqueceu-se o acervo bibliográfico com 916 publicações. Foram formulados 13 390 pedidos de consulta ao acervo existente.

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 de a empresa se associar e envolver activamente no esforço nacional de elevação das qualificações da população activa portuguesa.

Desde a criação do CNO (2004), o número de inscrições atingiu as 2 623, o que representa cerca de 20% do efectivo total do Grupo CTT. Apesar da maturidade do projecto, obtiveram a certificação, em 2010, 191 trabalhadores (166 ao nível do ensino secundário e 25 ao nível do 3º ciclo do ensino básico); 44 trabalhadores foram transferidos para outros centros ou encaminhados para outros percursos de formação e qualificação, tendo 11 destes trabalhadores obtido também uma certificação de nível secundário. Para 2011 transitam cerca de 850 trabalhadores.

No quadro de acordos de colaboração e parceria com entidades formadoras certificadas, o CNO manteve a oferta de acções de formação modular certificada nas áreas das Tecnologias de Informação e Comunicação (2 acções de 50 horas) e das Línguas Estrangeiras (3 acções de 50 horas), ambas de nível secundário, envolvendo 76 participantes.

Destaca-se a celebração de um protocolo de colaboração entre a CLS - Câmara de Comércio Luso Sueca e os CTT, visando a participação de trabalhadores do Grupo CTT no Projecto Facila. Este Projecto, promovido pela CLS e apoiado pelo POPH - Programa Operacional Potencial Humano no âmbito do QREN, possibilita o acesso a um conjunto de formações modulares certificadas, beneficiando da experiência sueca na formação e qualificação de adultos. Foram iniciadas formações com a duração de 250 horas em Coimbra, Pombal, Caldas da Rainha e Tomar, envolvendo cerca de 50 participantes, com conclusão prevista no 1º trimestre de 2011.

Em Maio 2010, entrou em funcionamento o **Fórum de Formação do Grupo CTT**, previsto no Modelo de *Governance* RH, para acompanhamento da execução do plano de formação e para reflexão e apresentação de propostas conducentes à melhoria contínua da qualidade, da eficácia, do crescimento e da acessibilidade da formação, num quadro de cooperação e convergência no grupo empresarial. Constituído por representantes dos maiores clientes internos (direcções operacionais e empresas participadas), Tecnologias de Informação e Recursos Humanos procurando adoptar no grupo empresarial um modelo coerente de formação ao nível das metodologias, meios, processos e práticas.

Objectivo 2011

Aumento do volume de formação em 10 %

Atingir a 1000ª certificação (RVCC) pelo CNO dos CTT

CARREIRA

Os Acordos de Empresa (AE/CTT Jan.2010 e AE/CTT Set.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.

ATRAÇÃO 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.

O Programa de *Assessment* de competências nas áreas de marketing e vendas do Grupo CTT insere-se na política de envolvimento e desenvolvimento dos trabalhadores, através, nomeadamente, do apoio aos responsáveis e aos colaboradores na identificação de *gaps* de competências e delineamento de programas individuais de *coaching* e desenvolvimento.

Com este posicionamento, a empresa tem pautado a sua actuação pelo desenvolvimento e valorização das competências dos seus trabalhadores.

Em 2010, a empresa procedeu ao diagnóstico das necessidades de formação tendo em vista a elaboração do plano de formação, ao nível individual de cada trabalhador efectivo.

REGALIAS SOCIAIS

O Instituto de Obras Sociais (IOS) - designação da unidade organizativa que se ocupa das questões sociais - remonta a 1947 e tem por fim a protecção dos beneficiários nos domínios dos cuidados de saúde (prevenção, tratamento e recuperação na doença), das prestações por encargos familiares aos subscritores da Caixa Geral de Aposentações (CGA) - abono de família para crianças e jovens, bonificação por deficiência, subsídio por frequência de estabelecimento

de educação especial, subsídio mensal vitalício, subsídio por assistência a terceira pessoa e subsídio de funeral - e da acção social (apoio nas áreas da saúde mental, toxicodependência, alcoologia, terceira idade, integração social, subsídio de estudos, subsídio de infantário, subsídio de amas, subsídio de aleitação e apoio à carência económica).

O Regulamento de Obras Sociais (ROS) remonta a 1 de Janeiro de 1997 e inclui, entre outros benefícios, protecção à maternidade, em que as consultas e tratamentos de qualquer especialidade, cirurgias e assistência no parto, entre outros, são comparticipadas integralmente; consultas de rastreio aos filhos dos trabalhadores até aos 2 anos; consultas de desenvolvimento até aos 6 anos; e de estomatologia até aos 10 anos de idade; além de outros.

O regulamento aplica-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 tenham aderido ao regime. Os trabalhadores das empresas do Grupo usufruem, regra geral, de um seguro de saúde que permite a cobertura dos membros do agregado familiar.

Tabela 15 - 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.

*** Assumpção dos tratamentos decorrentes de doenças crónicas pelo SNS

O IOS EM COLABORAÇÃO COM A EQUIPA DE GESTÃO DA PT ACS IMPLEMENTOU EM 2010 UM CONJUNTO DE ACÇÕES, DECORRENTES DAS MELHORES PRÁTICAS DE GESTÃO, QUE TIVERAM IMPACTO POSITIVO NOS ENCARGOS DO PLANO DE SAÚDE. ENUMERAM-SE SEGUIDAMENTE AS PRINCIPAIS MEDIDAS:

- LIMITAÇÃO DO PRAZO DE ACEITAÇÃO DE FACTURAS DE PRESTADORES CONVENCIONADO;
- HARMONIZAÇÃO DOS PRAZOS DE ENTREGA DOS PEDIDOS DE COMPARTICIPAÇÃO;
- MAIOR CONTROLO DA FACTURAÇÃO DOS GRANDES PRESTADORES;
- CONTROLO E ACOMPANHAMENTO DOS INTERNAMENTOS DE REABILITAÇÃO;
- CUMPRIMENTO DO PRAZO DE ACEITAÇÃO DE PEDIDOS COMPARTICIPAÇÃO - 120 DIAS;
- REDIMENSIONAMENTO SELECTIVO DA REDE CONVENCIONADA;
- HIGH USAGE DE CONSULTAS DE CLÍNICA GERAL;
- REDEFINIÇÃO PROCEDIMENTOS TRANSPORTES AÉREOS NAS REGIÕES AUTÓNOMAS;
- REJEIÇÃO DE PEDIDOS DE TERMOS DE RESPONSABILIDADE E AUTORIZAÇÕES PRÉVIAS, QUANDO SUPORTADOS POR CREDENCIAL DO SNS/SRS;
- REJEIÇÃO DE FACTURAÇÃO, QUANDO SUPORTADOS POR CREDENCIAL EMITIDA PELO SNS/SRS;
- PROCESSO DE COMPARTICIPAÇÃO DE FRALDAS;
- ASSUMPÇÃO PELO SNS DOS TRATAMENTOS DECORRENTES DE DOENÇAS CRÓNICAS.

Em 31 de Dezembro de 2010 existiam 48 362 beneficiários, sendo 23 593 trabalhadores (no activo - 11 872 e Aposentados/Reformados - 11 721) e 24 769 familiares (dos activos - 17 193 e dos Aposentados/Reformados - 7 576).

Em 2010, o número total de actos de serviços de saúde foi superior a **1,5 MILHÕES, REPARTIDOS POR 8 317 PRESTADORES** e (pontos de atendimento) das diversas especialidades (64). Em relação a 2009, registou-se um decréscimo de 10,94% em termos globais, em resultado de uma diminuição generalizada na procura dos serviços.

ACÇÃO SOCIAL

Neste âmbito e decorrente da política social da Empresa foi dada continuidade ao desenvolvimento de metodologias e práticas sociais em vários níveis de intervenção.

As medidas de intervenção junto dos beneficiários- -trabalhadores, aposentados e familiares -, tiveram como objectivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência socioeconómica, disfunção ou vulnerabilidades de ordem vária, no sentido de promover a autonomização e capacitação. Foram essencialmente dirigidas aos beneficiários em condição de maior fragilidade - idosos, crianças e jovens portadores de deficiências e/ou doenças crónicas.

A actividade desenvolvida traduziu-se em 6 578 incidências, decorrentes do acompanhamento prestado a 1 048 beneficiários, implicando

a atribuição de apoios económicos no total de 28 632 €, repartindo-se da seguinte forma: aposentados, 25 298 euros; activos, 3 334 euros.

De registar o acompanhamento prestado a 475 novos casos, sendo que 573 já usufruem deste acompanhamento, de anos anteriores.

A área de idosos foi a que apresentou maior número de solicitações, quer em termos de frequência no recurso aos serviços, quer em termos de atribuição de apoios económicos, principalmente dirigidos para complementos no pagamento dos lares e/ou internamentos em Instituições de saúde.

Foi prestado apoio a 370 beneficiários idosos, sendo que para 43% foi a primeira vez que recorreram ao Serviço Social. O apoio efectuado ao longo do ano a estes beneficiários implicou, entre outros, 2 140 contactos telefónicos e a realização de 203 atendimentos presenciais por Assistentes Sociais.

A nível da população idosa, foi também garantido o pagamento do serviço de tele-assistência a 18 idosos, prestado pela CVP e considerado uma boa resposta para minorar o isolamento desta população, como medida preventiva, ao potenciar a assistência rápida em eventuais situações de risco.

Foi também para a população idosa que reverteu a maioria (88%) dos apoios económicos atribuídos, destinados essencialmente ao pagamento de lares e apoio domiciliário (25 300 euros).

Actividade desenvolvida em 2010 (ACÇÃO SOCIAL)								
Área de intervenção	Casos em Seguimento			Entrevistas	Contactos Telefónicos	Visitas Domiciliárias Instituições	Consultadorias	Total Incidências
	Novos	Anos anteriores	Total					
Idosos	159	211	370	203	2 140	16		2 729
Acção Social	32	60	92	64	415	3		574
Saúde Mental Adultos	10	59	69	122	565	5		761
Saúde Mental Infantil	20	82	102	67	419		51	639
Comportamentos								
Toxicodependência	2	12	14	48	245		83	390
Alcoologia	3	12	15	31	116		16	178
PRA (Projecto de Redução do Absentismo)	159	211	370	98	553	1		951
Outra	38	49	87	77	192			356
Total	475	573	1 048	710	4 645	25	150	6 578

Tabela 16 - Áreas de intervenção do IOS

Assumi também 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, desenvolver novas formas de promoção de qualidade de vida que não se esgotam no apoio económico, bem como garantir a integração e promoção na comunidade, foram estabelecidas parcerias com entidades diversas que gerem a rede de respostas sociais de proximidade e promovem a satisfação das necessidades dos cidadãos (IPSS, ARS, Misericórdias).

Foi também prestado acompanhamento social, psicológico e médico, no caso de trabalhadores, vítimas de assaltos, com violência, ocorridos sobretudo nas estações de correio.

Deu-se ainda continuidade à colaboração no Programa de Redução do Absentismo (PRA). A intervenção das Assistentes Sociais teve lugar quer a nível do diagnóstico, para entendimento das causas geradoras do absentismo, bem como no posterior acompanhamento dos casos na procura de respostas que vieram a entender-se necessárias.

SAÚDE NO TRABALHO

Os CTT, enquanto empresa promotora de boas práticas em matéria de saúde no trabalho, assumiu a sua responsabilidade como empregador, promovendo e garantindo a acessibilidade dos trabalhadores, independentemente do vínculo laboral, à realização de exames de saúde no trabalho, dando cumprimento aos normativos vigentes.

Foram desenvolvidos procedimentos tendentes a melhorar a adesão aos exames periódicos e de vigilância médica, em função da respectiva programação pelos médicos do trabalho e periodicidades genéricas previstas.

Esta política tem como objectivo promover a saúde dos trabalhadores, avaliando de forma periódica e sistemática o impacto do tipo de trabalho, bem como a sua repercussão na saúde dos trabalhadores e implementando, quando necessário, medidas preventivas e/ou correctivas, de forma a eliminar ou reduzir situações de risco, emergentes dos tipos e condições de trabalho, promovendo locais de trabalho saudáveis.

Foi dado cumprimento às recomendações dos médicos do trabalho, preventivas da exposição a riscos inerentes para algumas tarefas, promovendo-se a adaptação de postos de trabalho aos trabalhadores, em função da sua condição de saúde.

Em 2010 foram efectuados 8 041 exames de saúde, dos quais 6 628 de tipo periódico, envolvendo um custo de 1,04 Milhões de euros.

SOS VIDA SAUDÁVEL

Os CTT, em colaboração com a PT-ACS, deram continuidade em 2010 ao projecto “SOS Vida Saudável”. O rastreio passou a incluir

sempre a avaliação cardiovascular, stress, sono e obesidade.

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, para 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 308 locais de trabalho pelo prestador externo de Serviços de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho e 143 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 e outras eventuais situações de risco para os trabalhadores.

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 2010 na empresa-mãe, tendo-se registado 920 acidentes e incidentes¹ laborais (mais 10% que em 2009),

Tabela 17 - Rastreios de saúde no local de trabalho

Trabalhadores rastreados (total)			
Cardiovascular	Stress	Sono	Obesidade
410	410	410	410

que resultaram, no entanto, num decréscimo de dias perdidos (total de 20 960) devido a Incapacidade Temporária Absoluta (ITA), menos 3,4% que em 2009. Estes correspondem a uma taxa de dias perdidos de 191 (*standard GRI*) - 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 perdidos por acidente revela um decréscimo significativo (14 dias) em relação a 2009 (22,7 *versus* 36,53), reflectindo um índice de gravidade menor dos acidentes ocorridos neste ano. No entanto, o índice de incidência (70) foi mais elevado, ou seja, ocorreram 70 acidentes por cada 1 000 trabalhadores (mais 4 do que em 2009). Nas empresas do Grupo registaram-se 162 acidentes, 113 lesões de tipos variados e 2 314 dias perdidos.

Registou-se a morte de um trabalhador ao serviço da distribuição, que sofreu um acidente de viação, em motociclo, em resultado de embate frontal contra uma retro-escavadora.

Na sinistralidade da empresa, os acidentes em giro motorizado de duas rodas representam 39,4% do total de acidentes verificados em 2010. Considerando os motivos mais frequentes, os indicadores apontam para acidentes de viação com um veículo (despistes, atropelamentos ou embates, sem a intervenção de terceiros) que perfazem 29%, seguidos de quedas, acidentes de viação entre veículos e movimentos em falso.

A ocorrência de acidentes/lesões² (677) com incapacidade temporária absoluta reflecte uma taxa normalizada de incidência de lesões de 6,16 (*standard GRI - correspondente a 100*

trabalhadores equivalentes a tempo inteiro), mais 0,7 que em 2009.

Manteve-se a dinâmica e a política de combate à sinistralidade, 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 13,7 % 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 em que foram analisados os principais indicadores relativos à sinistralidade rodoviária e laboral, assim como em relação à medicina do trabalho.

De forma a dar cumprimento às prescrições mínimas de segurança dos equipamentos de trabalho e para proteger os trabalhadores que operam com máquinas, foi sugerida internamente a implementação dum procedimento de controlo dos mecanismos de segurança dos diversos tipos de máquinas e equipamentos utilizados no tratamento e distribuição de correio. Para garantir a eficácia deste procedimento, realizaram-se acções de sensibilização em centros de distribuição postal, em lojas postais e em centros operacionais de correio.

Foram emitidos pareceres relativos a diversos equipamentos de trabalho, malas de correio, cadeiras, bicicletas eléctricas, capacetes, para além da participação activa em diversos grupos de trabalho, nomeadamente no âmbito do edifício único e da reinstalação do centro operacional de correio da Maia, da reformulação dos equipamentos da distribuição e da CESR - Carta Europeia de Segurança Rodoviária.

No âmbito da qualificação de doenças profissionais, o Centro Nacional de Prevenção Contra os Riscos Profissionais qualificou neste ano 6 doenças ocupacionais do foro músculo-esquelético, de trabalhadores do atendimento e da distribuição, traduzindo-se numa taxa de 0,05 e 552 dias perdidos (total de 33 doenças profissionais identificadas na empresa).

Os trabalhadores foram consultados, duas vezes no ano, em matéria de higiene e segurança no trabalho, relativamente aos seguintes temas: sinistralidade laboral, uso de equipamentos de trabalho e de protecção, manipulação de cargas e organização dos postos de trabalho.

Os resultados apontam para um nível médio de satisfação dos trabalhadores de 72%, destacando-se o item com melhor classificação relativamente às medidas que a empresa adopta para protecção e prevenção de acidentes. A taxa de resposta foi de 6,8% (inquérito enviado pelo correio com o boletim de vencimento) e referia-se a todas as instalações da empresa.

Nas vertentes da informação, sensibilização e formação, produziram-se 10 *newsletters* com informação precisa e pertinente sobre aspectos que o trabalhador-cidadão negligencia. Os temas

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

No âmbito da *PostEurop* manteve-se a nossa participação no grupo de trabalho de Saúde Ocupacional do Comité de Responsabilidade Social, havendo a destacar a realização da 7ª reunião em Bruxelas, subordinada a temas como *benchmarking* e melhores práticas para a gestão do absentismo por doença e acidente, ergonomia dos locais e equipamentos de trabalho, o envelhecimento face ao aumento do tempo de vida activa, programas de prevenção da doença, novos modelos de organização da distribuição e efeitos na saúde dos trabalhadores e equipamentos de protecção individual, entre outros.

Objectivo 2011

Redução do número de acidentes mortais para 0

Redução do número de dias perdidos em 5%

Redução do número de acidentes laborais em 5%

¹ Incidentes são pequenas lesões, de pouca gravidade, que não originaram ausências ao trabalho.

² Nesta contabilização são incluídas todas as lesões com ausências iguais ou superiores a um dia, desde que sejam participadas como acidente.

- PUBLICAÇÃO DE 10 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.
- 451 VISITAS, EXTERNAS (PT-ACS) E INTERNAS (HSE), EM QUE FORAM REALIZADAS AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO SOBRE SINISTRALIDADE LABORAL AOS TRABALHADORES EM LOCAL, COM ESPECIAL ENFOQUE ÀS EQUIPAS COM MAIOR NÚMERO DE ACIDENTES.
- REUNIÕES PERIÓDICAS COM A GESTÃO DE TOPO PARA A DISCUSSÃO DOS PRINCIPAIS INDICADORES DE SINISTRALIDADE E ANÁLISE DE AÇÕES A DESENVOLVER.
- REALIZAÇÃO DE 78 AÇÕES DE FORMAÇÃO EM CONDUÇÃO ECO-DEFENSIVA - MOTOCICLOS, LIGEIROS E PESADOS (2 068 HORAS).
- 883 AÇÕES DE FORMAÇÃO SOBRE SEGURANÇA EM LOCAL E A RPI - COMBATE A INCÊNDIOS, EVACUAÇÃO DE TRABALHADORES, ETC. (6 776 PARTICIPAÇÕES, 19 168 HORAS).
- ELABORAÇÃO DE PARECERES PARA AQUISIÇÃO DE VIATURAS PESADAS, MOTOCICLOS E EQUIPAMENTOS DE APOIO À DISTRIBUIÇÃO, ENTRE OUTROS.



2.6.4 REPORTING SOCIAL

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

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

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

- O aumento do número de mulheres em funções dirigentes. No início do mandato eram apenas 3, são agora 12, correspondendo a 40% do total. Há actualmente 30 responsáveis dependentes do Conselho de Administração (7 dirigentes com menos de 40 anos de idade (23%), sendo 1 com menos de 35).
- No âmbito das acções para um programa de **igualdade de género**, procedeu-se à análise de indicadores de recursos humanos do ponto de vista da variável “género”, tendo sido decidido aprofundar-se a percepção dos temas (igualdade de género e a conciliação vida profissional/vida familiar), sobretudo nas funções operacionais. Realizaram-se seis sessões de *focus group* com 63 trabalhadores e chefias das áreas do atendimento distribuição e operações de tratamento e transportes (30 mulheres e 34 chefias operacionais).
- 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
- O esforço para o equilíbrio entre os dois sexos, pois a empresa assumiu o compromisso, em sede de Acordo de Empresa, de desenvolver políticas que visam a 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.

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](#). Foram apresentadas propostas internamente e neste momento está ser equacionada a possibilidade de se introduzirem 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 aplicação de políticas de criação de emprego para pessoas com **deficiência** e a introdução de medidas de apoio aos trabalhadores que por motivos de saúde apresentam algumas restrições (parciais ou totais) ao exercício das suas funções. O número de efectivos em situação de grande doença (39 casos), é menor que em 2009. No que se refere aos trabalhadores portadores de deficiência ou com incapacidade permanente, estes perfazem o número de 168 (52% do género feminino) e 23 respectivamente.

- Têm vindo a ser introduzidas 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. Iniciou-se um estudo piloto relativo aos trabalhadores com deficiência ou incapacidade e trabalhadores com restrições ao pleno exercício das suas funções, no centro operacional de correio do sul, com o objectivo de efectuar a

sua caracterização e melhorar a sua integração funcional.

Manteve-se o protocolo com a CERCI Lisboa - Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, o que proporcionou experiências de integração laboral a 16 jovens com deficiência na área da produção e a 1 na área administrativa. Estiveram também contratados 4 jovens com deficiência auditiva e foi admitido para os quadros da empresa um trabalhador com algumas dificuldades cognitivas.

O número de trabalhadores estrangeiros que presta serviço na empresa é de 51.

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 - 43 anos).

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 homens. As mulheres estão mais representadas, em termos relativos, nos níveis de qualificação mais elevados. No entanto, com base na figura 15, verifica-se que os cargos de chefia são ocupados maioritariamente por homens, embora numa participação coerente com a distribuição do efectivo por género.

Trabalhadores	2009	2010
Feminino	34,2	33,9
Masculino	65,8	66,1

Tabela 18 - Trabalhadores por género (%)

Género		2009	2010
Masculino	<30 anos	658	490
	De 30 a 50 anos	5 742	5 554
	>50 anos	2 096	2 197
Feminino	<30 anos	371	257
	De 30 a 50 anos	2 615	2 570
	>50 anos	1 425	1 405
Total (casa-mãe)		12 907	12 473

Tabela 19 - Distribuição dos trabalhadores por género e faixa etária

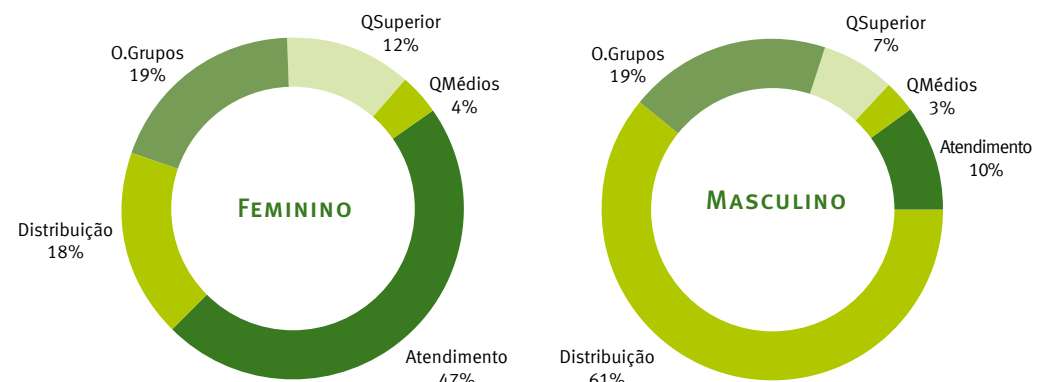


Figura 14 - Distribuição dos trabalhadores por género e categoria profissional

FOCUS GROUPS SOBRE GÉNERO

APLICOU-SE UM QUESTIONÁRIO ANÓNIMO, PROMOERAM-SE EXERCÍCIOS INDIVIDUAIS E COLECTIVOS E DEBATERAM-SE QUESTÕES ASSOCIADAS AO TEMA.

OS PARTICIPANTES CONSIDERARAM QUE O PRINCÍPIO DA IGUALDADE ESTÁ PRESENTE NA EMPRESA, NÃO SENTINDO DISCRIMINAÇÃO ENTRE GÉNEROS. OS RESULTADOS MAIS RELEVANTES INDICAM QUE 100% REFEREM HAVER IGUALDADE DE OPORTUNIDADES NO ACESSO A PROCESSOS DE FORMAÇÃO E APRENDIZAGEM E 97% NÃO SENTIR QUALQUER TIPO DE DISCRIMINAÇÃO NA COMUNICAÇÃO INTERNA, APESAR DE 38% DEMONSTRAREM DESCONHECIMENTO ACERCA DOS PROCEDIMENTOS DE RECLAMAÇÃO EM SITUAÇÕES DE DISCRIMINAÇÃO.

QUANTO À CONCILIAÇÃO VIDA PROFISSIONAL/VIDA FAMILIAR, CONSIDEROU-SE HAVER TRABALHO A FAZER, TENDO SIDO SUGERIDO: FLEXIBILIDADE NOS HORÁRIOS E FACILITAÇÃO NA MARCAÇÃO DE FÉRIAS, PRINCIPALMENTE QUANDO O CÔNJUGE TAMBÉM É TRABALHADOR. 56% DOS PARTICIPANTES CONSIDEROU QUE DEVERIAM EXISTIR MAIS MEDIDAS DE ENCORAJAMENTO À PARTICIPAÇÃO EQUILIBRADA NA ACTIVIDADE FAMILIAR.

Nesta matéria, nos últimos dois anos a repartição de cargos de chefia manteve sensivelmente os mesmos níveis. Os responsáveis pelos órgãos de chefia são predominantemente homens - no caso do Conselho de Administração são todos do sexo masculino - e constata-se que, ao nível das 1^{as} linhas, os homens mantêm-se nos 60%, com ligeira tendência ascendente (0,6%) e as mulheres nos 40%, com ligeira tendência descendente (0,6%). A nível de 2^{as} linhas verifica-se a tendência inversa, ligeira redução de chefias masculinas e aumento das femininas.

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, inferior em 27% 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.

Figura 15 - Chefias por género

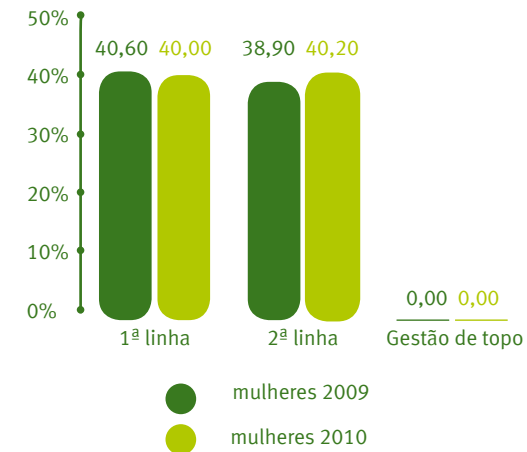
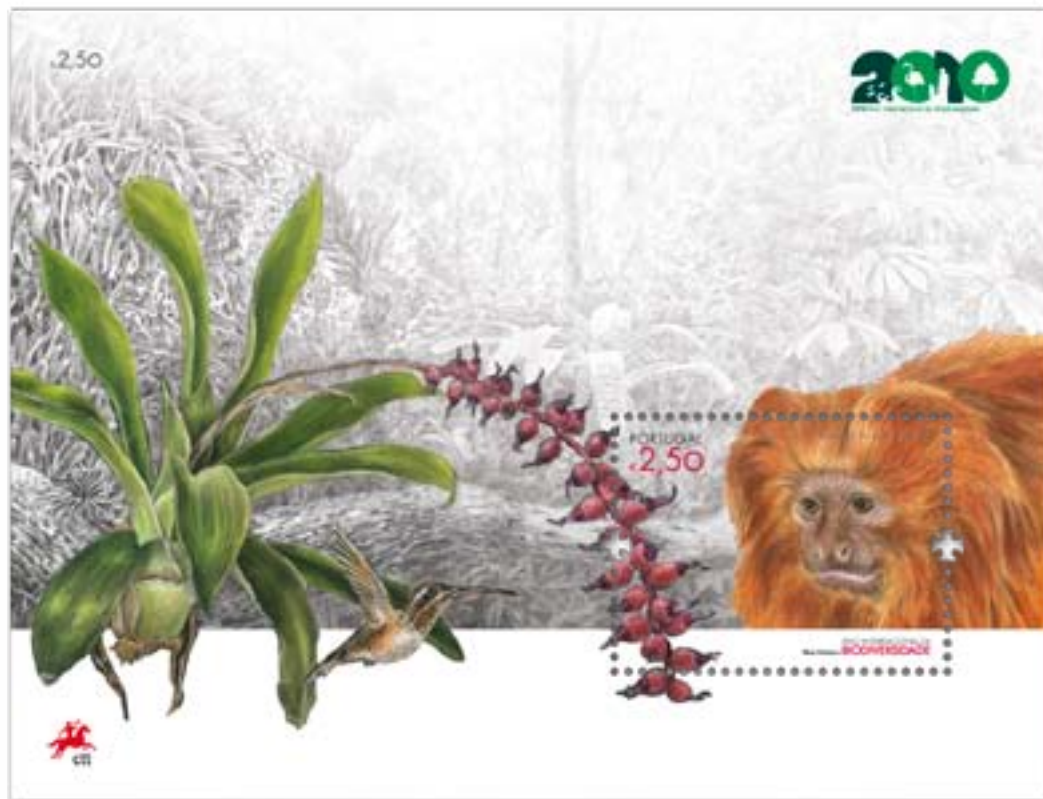


Tabela 20 - Rácio de salários de homens e mulheres por categorias

Grupo profissional	média vencimentos Mulheres (valores em €)	média vencimentos Homens (valores em €)	Rácio M/F
Quadros superiores	2 016,13	2 570,38	1,27
Quadros médios	1 441,04	1 439,61	1,00
Atendimento	1 054,65	1 126,45	1,07
Distribuição	761,80	848,29	1,11
Outros	1 018,54	991,74	0,97

03

Relação com o ambiente



- 3.1 Política de gestão ambiental
- 3.2 Monitorização do atingimento das metas estabelecidas e análise das tendências de evolução

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 tomando como *proxy* as emissões de Gases de Efeito de Estufa (GEE), 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.

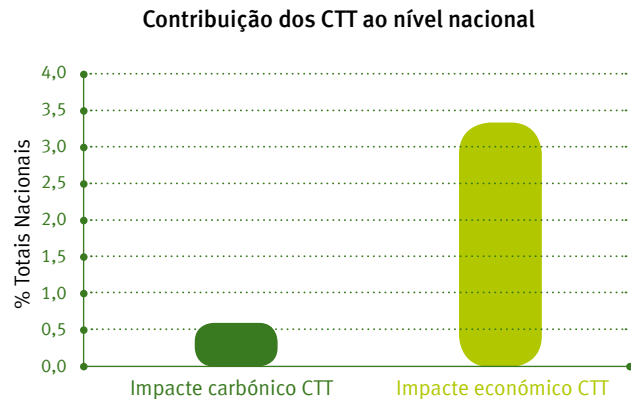


Figura 16 - Contribuição dos CTT a nível nacional

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.

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).

SUPERÁMOS AS METAS PARA AS COMPRAS ECOLÓGICAS

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.

Neste âmbito foram introduzidos indicadores e metas ambientais nos processos de compras dos CTT, sendo calculados semestralmente os dois índices que se seguem, que reflectem a extensão da introdução dos referidos critérios nos processos de compras. O objectivo em 2010 foi de 50%, tendo sido superada a meta nos dois casos.

- ICPEco1 (Número de procedimentos pré-contratuais com critérios ambientais) x 100 / (Número total de procedimentos pré-contratuais) = **66,30%**
- ICPEco2 = (Valor dos contratos com critérios ambientais) x 100 / (Valor total dos contratos celebrados) = **97,0%**

Importa referir que dos 1 170 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). São utilizados critérios ambientais como a eficiência energética, redução de gases com efeito de estufa (GEE), prevenção da emissão de poluentes, incorporação de materiais reciclados, minimização dos impactes directos e indirectos na conservação e critérios ambientais específicos relativamente a veículos, lâmpadas, energia, equipamentos informáticos, entre outros.

3.1.3 IDENTIFICAÇÃO DE OBJECTIVOS/ METAS AMBIENTAIS

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.

No ano em que o tema da biodiversidade é comemorado em todo o mundo, os CTT efectuaram o reposicionamento da marca, reforçando seu alinhamento com as prioridades ambientais globais. Com o “Programa Terra” a preservação do meio ambiente tornou-se o mote para muitas das principais acções desenvolvidas na empresa. Este projecto inclui cerca de quatro dezenas de acções relacionadas com o marketing sustentável/portefólio ecológico, os sistemas de gestão ambiental, a mobilidade sustentável, a educação ambiental, a eficiência energética ou com a redução de emissões, em consonância com a política de ambiente dos CTT e com os compromissos assumidos e divulgados pela



Campanha do actual reposicionamento da marca CTT, baseado na sustentabilidade ambiental

empresa em matéria de desempenho ambiental. Ao longo dos subcapítulos seguintes detalham-se as acções implementadas em 2010 e algumas ainda em curso, no âmbito deste projecto.

O balanço da intervenção ambiental dos CTT em 2010 é extremamente positivo, em quantidade e qualidade. A grande maioria dos objectivos estabelecidos para 2010, ao nível dos sistemas de gestão, eficiência energética, gestão de consumíveis, gestão de resíduos, alterações climáticas e biodiversidade, foram atingidos:

- Início do processo de implementação do sistema de gestão integrado em qualidade, ambiente e segurança no centro operacional de correio do centro, com vista à certificação em 2011;
- Arranque do processo de implementação do sistema de gestão ambiental e FSC (responsabilidade da cadeia de valor) na Mailtec, igualmente previsto para conclusão em 2011;
- Redução do consumo de energia eléctrica em cerca de 0,3%, abaixo do objectivo;
- Início dos trabalhos de certificação energética e de qualidade do ar interior a 53 edifícios próprios CTT, com finalização em 2011;
- Redução do consumo de combustíveis em 2,8%, acima do objectivo;
- Teste operacional e aquisição de viaturas eléctricas, nomeadamente bicicletas e *scooters* eléctricas e de veículos híbridos (excede o objectivo);
- Redução do consumo de papel em 0,9%, abaixo do objectivo;
- Melhoria da metodologia de contabilização de consumíveis, com introdução de um novo indicador relativo à percentagem de materiais reciclados incorporados nos produtos consumidos;
- Cumprimento e ultrapassagem das metas de compras ecológicas;
- Alargamento dos sistemas de gestão de resíduos ao novo edifício de Lisboa que centraliza os serviços centrais e definição do processo de amostragem para caracterização e quantificação de resíduos em lojas e CDP;
- Aumento da taxa de valorização dos resíduos em 7%;
- Publicação de seis emissões filatélicas de temática ambiental;
- As emissões de CO₂ mantiveram-se sensivelmente constantes no caso do consumo de electricidade por m² e verificou-se um ligeiro aumento, de 1%, para as emissões de CO₂ resultantes do combustíveis por km percorrido, 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*);

- Realização de um estudo de avaliação de auto-produção de energias renováveis;
- Lançamento de portefólio verde (incluindo qualificação ambiental de mailers) e da campanha de reposicionamento da imagem CTT em sustentabilidade.

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

3.1.4 CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL SEGUNDO AS NORMAS INTERNACIONAIS

Os sistemas de gestão ambiental permitem a identificação e avaliação dos impactes ambientais associados à actividade e a consequente monitorização e gestão 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.

Os CTT mantiveram em 2010 a certificação ambiental das duas maiores unidades operacionais do país, o centro operacional de correio do norte (COC-N) e o centro operacional de correio 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. Neste ano, iniciou-se o alargamento da implementação de sistemas de gestão ambiental no 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 do Grupo, manteve as certificações dos seus sistemas de gestão de Qualidade (ISO9001:2000), 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 e prevê a extensão do seu sistema de gestão ao referencial OHSAS 18001:2007, em 2011.

A Mailtec, iniciou em 2010 a implementação de um sistema de gestão ambiental e da cadeia de responsabilidade, com vista à certificação pelo referencial normativo ISO 14001:2004 e à certificação FSC (*Forest Stewardship Council*).

A Tourline Express renovou a sua certificação em qualidade e deu início à certificação ambiental, segundo o referencial ISO 14001:2004.

Objectivo 2011

Início da certificação ambiental do centro operacional de correio do centro (COCC)

Certificação ambiental e FSC na Mailtec

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 2010, foi de 45 372 092kWh, correspondendo a 163 339,53GJ³. Neste sentido, são apresentados, na tabela abaixo, os consumos em GJ para o triénio 2008/2010.

Em 2010, a frota CTT⁴ registou um consumo total de combustíveis de 5 539 305,71 litros, equivalente ao consumo de 204 628,71 GJ⁵. No caso do transporte aéreo de mercadorias e em viagens de negócio, foram também contabilizadas as emissões, sendo estas reportadas no subcapítulo “Emissões atmosféricas”.

Registou-se um consumo de gás (natural e propano) a nível nacional, de 117 620m³, equivalente a 4 293,51GJ⁶, no ano de 2010.

Tabela 21 - Consumo de energia

GJ	2008	2009	2010	Δ% 09/10
Consumo total de Electricidade	168 849,21	163 782,01	163 339,53	-0,3
Consumo total de Combustíveis	212 281,51	210 508,22	204 628,71	-2,8
Consumo total de Gás	8 376,40	9 541,58	4 293,51	-55,0
Total	389 507,12	383 831,81	372 328,86	-3,0

³ 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

⁴ Não inclui viaturas subcontratadas;

⁵ 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, aplicados aos respectivos consumos

⁶ 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

Objectivo 2011

Aperfeiçoamento interno da aplicação de gestão de consumos de electricidade

Aplicação informática para melhoria da contabilização de combustíveis

Redução do consumo de energia eléctrica em 15% (indicadores normalizados)

Redução do consumo de combustíveis em 15%

Adesão ao projecto nacional de mobilidade eléctrica Mobi.e

Os centros operacionais de correio, que constituem as áreas mais impactantes a nível ambiental de toda a actividade dos CTT, foram alvo de várias iniciativas de promoção da eficiência energética, e de redução de consumos.

No centro operacional de correio do sul, localizado em Lisboa, a maior instalação dos CTT (em área, número de pessoas e consumos energéticos) ficaram concluídas as obras de remodelação integral da sua central térmica, iniciadas em 2009, com um impacto positivo nos consumos energéticos, dada a superior tecnologia e eficiência do novo sistema.

Outra medida significativa para a poupança energética e/ou aumento de eficiência de consumo de energia foi a substituição integral da iluminação artificial em 5 000 m² da área operacional do centro, que consistiu na instalação de armaduras de iluminação equipadas com lâmpadas fluorescentes de alto rendimento e balastros electrónicos de baixo consumo. Este sistema de iluminação está também equipado com comandos centralizados variáveis, de acordo com as respectivas zonas de ocupação. No global, esta substituição permite uma poupança até 2% no consumo total de energia do imóvel e melhorar os níveis de iluminação nas áreas respectivas. Na sequência desta e das restantes medidas adoptadas, verificou-se uma redução de 9% nos consumos energéticos deste centro operacional, comparativamente ao ano anterior.

A redução de consumo de electricidade verificada, 0,3%, corresponde a 442,48GJ e reflecte o resultado das medidas de racionalização de energia apresentadas a seguir. Caso se contabilizassem aqui as transferências de consumo de gás natural para electricidade, resultantes da remodelação dos novos sistemas de climatização dos centros de operações do norte e sul, aquela redução passaria a ser de 1,7%.

Iniciou funcionamento, em Outubro, na Maia, o novo centro operacional de correio do norte. Foi transferido das Devesas, em Vila Nova de Gaia para novas instalações, projectadas e construídas de raiz. O novo edifício, com uma área coberta de cerca de 20 mil m², é o segundo maior dos CTT e está equipado com as mais avançadas soluções em termos energéticos: permutador térmico subterrâneo (aproveita a inércia térmica do solo), moderno sistema de climatização, clarabóias para iluminação natural, água quente solar, sistema de gestão centralizado, pontos de carregamento para viaturas eléctricas, pré-instalações para solar fotovoltaico, etc...

Os diversos edifícios de serviços administrativos dispersos pela cidade de Lisboa foram centralizados numa única instalação, no último trimestre de 2010, com vantagens óbvias em termos de economias de escala. O edifício obedeceu aos requisitos energéticos vigentes e utiliza soluções avançadas em termos de materiais e técnicas construtivas, bem como de equipamentos de climatização e iluminação. Destas, destacam-se o sistema de gestão técnica centralizada, o sistema de climatização com chillers e bombas de calor, os elevadores com recuperação de energia, a instalação de painéis solares térmicos para aquecimento de água nas copas e o sistema de iluminação com tecnologia mais recente.

Foi efectuada a caracterização e identificação do parque imobiliário operado pelos CTT (mais de mil edifícios), no âmbito dos trabalhos de implementação do Sistema de Certificação

Energética. O processo de certificação abrange os maiores edifícios próprios dos CTT, com uma área total de 103 mil m², e inclui a realização de auditorias energéticas e de qualidade do ar interior e a implementação de medidas de racionalização de consumos de energia. Estes trabalhos estarão concluídos em meados de 2011, tendo sido auditados, em 2010, os edifícios de serviços centrais em Lisboa e os centros operacionais de correio do país.

Os efeitos destas medidas são assíncronos e desfasados no tempo. Ou seja, os ganhos conseguidos no centro operacional de correio do sul produziram efeitos quase desde o início de 2010, enquanto a transferência de instalações para a Maia e para o novo edifício central de Lisboa ocorreu apenas no 4^o trimestre do ano e os seus efeitos positivos acabaram por ser absorvidos pelos processos de teste e afinação dos respectivos sistemas eléctrico e de climatização, ainda em curso. Assim, o saldo líquido destes processos em 2010 deverá andar perto de 0,2 MWh/ano, sendo que em 2011 muitas destas poupanças, por enquanto potenciais, se irão concretizar.

Fruto das melhorias introduzidas no processo de contabilização dos consumos de gás, foi aferido este ano o consumo de gás natural, que abrange todas as instalações do país referenciadas e de gás propano, nos centros operacionais do centro e do norte. Neste âmbito, verificou-se uma redução de 55% nos consumos anuais de gás, que corresponde a 5 248GJ e que reflecte essencialmente o efeito da substituição do sistema

de climatização dos centros operacionais de correio do sul e do norte, que agora consomem apenas energia eléctrica.

Os dados associados ao consumo normalizado de combustíveis pela frota indicam uma redução em 2010. Quando analisada a média do triénio anterior verifica-se uma diminuição de aproximadamente 2%no consumo médio global da frota.



Objectivo 2011

Realização de auditoria energética ao COCN
 Certificação energética e de qualidade do ar interior de 53 edifícios

FROTA

Os CTT operam actualmente um total de 3 441 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.

No seguimento do plano de racionalização de energia da frota de pesados, efectuado para o triénio 2008-2010, foram implementadas as medidas previstas, destacando-se a preparação e lançamento do concurso de aquisição de 60 veículos pesados, correspondente a cerca 30% da frota, em 2010. Prosseguiram também todas as medidas de controlo da frota, nomeadamente a produção mensal de indicadores destinados aos gestores locais, com informação relevante quanto aos desempenhos (consumos versus actividade), que permitem respostas correctivas imediatas.

Em 2010, verificou-se uma ligeira degradação da idade média global da frota CTT para 3,2 anos, dado ter sido efectuada uma renovação limitada da mesma. Não obstante, os CTT continuam a possuir uma das frotas mais jovens, a nível nacional.



Tabela 22 - Evolução do consumo médio da frota

Unidade l/100 kms	2008	2009	2010	Δ% 09/10
Consumo médio da frota (*)	9,27	9,50	9,24	-3,2

(*) O indicador foi revisto para os anos anteriores devido à actualização retroactiva das distâncias percorridas pelos motociclos

Tabela 23 - Veículos

Unidade l/100 kms	2008	2009	2010	Δ% 09/10
Frota própria	3 675	3 491	3 441	-1,4
Veículos menos poluentes	58	52	119	128,8

Tabela 24 - Idade média da frota

Tipo legal	Idade Média 2008-12-31	Idade Média 2009-12-31	Idade Média 2010-12-31
Ciclomotor	5,9	6,9	7,3
Motociclo <= 50cc (ou > 45Km/h)	4,0	4,9	5,1
Motociclo > 50cc (ou > 45Km/h)	2,8	3,7	3,3
Ligeiro Passageiros	1,9	1,4	1,7
Ligeiro Mercadorias	2,6	2,2	2,4
Pesado Mercadorias	7,6	8,5	9,5
Idade Média Global	3,1	3,1	3,2



Adquiriram-se igualmente 4 veículos híbridos ligeiros, cujo potencial de redução de consumo é de cerca de 11%. Neste ano testou-se ainda a utilização de viaturas eléctricas ligeiras de quatro rodas, para distribuição em zonas urbanas.

Associado à centralização de serviços num edifício único, em Lisboa, no final de 2010, aquando da preparação da mudança foi elaborado um Plano de Acções para a Mobilidade Sustentável do novo local de trabalho. Foi realizado um questionário individual a todos os trabalhadores envolvidos, que permitiu caracterizar os seus padrões de deslocação, actuais e expectáveis, face à nova localização, no seguimento do qual foram identificadas medidas para estimular a mobilidade sustentável em termos de *commuting*, parte das quais foi implementada: informação sobre acessibilidades, horários e oferta de transportes públicos na zona, módulo de formação específico, lugares de estacionamento reservados para viaturas menos poluentes, pontos de carregamento para viaturas eléctricas no edifício, *transfers* a cargo da empresa até à cantina, em Cabo Ruivo.

O posicionamento da empresa na linha da frente desta evolução tecnológica, traduzir-se-á em vários benefícios ao nível ambiental, associados à ausência de emissões poluentes e ao funcionamento silencioso da unidade motriz destes veículos.

Associada à pesquisa pelos CTT de tecnologias mais limpas, nomeadamente as renováveis, foi mantida a adesão à [APVE](#) - Associação Portuguesa do Veículo Eléctrico.

De realçar que o investimento na renovação da frota, realizado em 2008 e a implementação do programa de racionalização de consumos apresentaram resultados visíveis, estimando-se uma poupança de aproximadamente 41 550 litros.

Tendo em conta o rápido desenvolvimento das tecnologias de transportes e, de novas formas ecológicas de energia, os CTT realizaram um estudo para identificar as soluções tecnológicas dos veículos e combustíveis alternativos que mais se adaptam às diferentes tipologias de utilização na sua actividade.

Neste sentido, os CTT adquiriram e estão a testar as primeiras 34 bicicletas electricamente assistidas para distribuição postal domiciliária, de um total de 150 bicicletas em processo de aquisição, com potenciais ganhos ao nível da velocidade de distribuição.

Para esta função foi também testada a utilização de 5 *scooters* eléctricas, com potenciais ganhos energéticos decorrentes da substituição de scooters com motorização convencional, por unidades com motorização eléctrica.

Objectivo 2011

Aquisição de 150 bicicletas

Renovação da frota de pesados com viaturas eco-eficientes

EMISSIONES 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 nos edifícios.

As emissões directas são derivadas do consumo de combustíveis pela frota, sendo esta responsável pela emissão de 14 737,91t de CO₂, e do consumo de gás nos edifícios, responsável pela emissão de 245,41t de CO₂.

Tabela 25 - Emissões atmosféricas da frota (toneladas) ⁷

Poluentes	2008	2009	2010	Δ% 09/10
CO ₂	15 649,73	15 156,18	14 737,91	-2,8
CH ₄	1,26	1,25	1,19	-4,3
N ₂ O	0,13	0,13	0,12	-2,8
NOx	167,23	165,82	161,45	-2,6
CO	303,07	300,98	283,60	-5,8
COVNM	59,32	58,90	55,59	-5,6
SO ₂	42,82	42,45	41,44	-2,4

⁷ 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 aplicados aos respectivos consumos

Tabela 26 - Emissões atmosféricas pelo consumo de gás natural e propano (toneladas) ⁸

Poluentes	2008	2009	2010	Δ% 09/10
CO ₂	-	539,23	245,41	-54,5
CH ₄	-	0,05	0,02	-55,0
N ₂ O	-	0,00	0,00	-55,4

Relativamente às emissões indirectas, destacam-se as resultantes do consumo de electricidade da rede pelos edifícios dos CTT que, em 2010, originaram a emissão de 20 843,94t de CO₂⁹, estando neste caso, sob a responsabilidade das empresas produtoras da electricidade.

Tabela 27 - Emissões atmosféricas pelo consumo de Electricidade (toneladas de CO₂)

t CO ₂	2008	2009	2010	Δ% 09/10
Consumo	21 547,03	20 900,40	20 843,94	-0,27

Do transporte aéreo de objectos postais, resultam aproximadamente 8 315,51 t CO₂, 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 59,68t CO₂.

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 28 - Emissões atmosféricas indirectas ¹⁰

t CO ₂	2008	2009	2010	Δ% 09/10
Transporte Aéreo de correspondências	7 813,30	8 714,47	8 315,51	-4,6
Transporte Aéreo em viagens de serviço	-	16,38	59,68	264,4

⁸ 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*

⁹ Estimado através da folha de cálculo *Indirect CO₂ Emissions from the Consumption of Purchased Electricity, Heat and/ or Steam do Greenhouse Gas Protocol Initiative*.

¹⁰ 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.



VEÍCULO ELÉCTRICO

Verificou-se uma diminuição de 4,6% nas emissões de CO₂ decorrentes do transporte aéreo de correspondências. Esta redução está relacionada com a diminuição de tráfego do correio internacional no biénio 2009-2010. Apesar de ter diminuído o número total de viagens de serviço internacionais efectuadas por transporte aéreo no ano, houve um aumento do número de viagens de longo curso, resultando num agravamento das emissões de CO₂. O valor apresentado não contabiliza as viagens domésticas de serviço por via aérea.

À semelhança de 2009, manteve-se a prática de realização de videoconferências entre diferentes

pontos do país (cerca de 3 centenas de videoconferências, com mais de 6 000 participantes), com reflexos positivos no tempo de deslocação e custos de transporte. Recorreu-se igualmente, de forma crescente, à fono/videoconferência, em substituição de reuniões internacionais. Associado ao Plano de Mobilidade do novo edifício, realizou-se o inventário de emissões associado às deslocações casa/trabalho dos trabalhadores do edifício, que foi a primeira aproximação ao cálculo dos impactes carbónicos do *commuting* da empresa efectuado nos CTT. O valor apurado, cerca de 1,12 kton/ano, dá uma ordem de grandeza da importância do fenómeno.

REDUZIMOS AS EMISSÕES DIRECTAS EM 4,5%

Na tabela seguinte podem consultar-se as emissões directas de gases com efeito de estufa (GEE) resultantes da actividade dos CTT para o triénio 2008-2010 e a respectiva variação anual.

Tabela 29 - Emissões de Gases com efeito de Estufa ¹¹

Frota t CO ₂ eq	2008	2009	2010	Δ% 09/10
CO ₂	15 649,73	15 156,18	14 737,91	-2,8
CH ₄	26,38	26,17	25,04	-4,3
N ₂ O	39,48	39,15	38,06	-2,8
Total	15 715,59	15 221,50	14 801,01	-2,8
Gás Natural e Propano (t CO ₂ eq)	2008	2009	2010	Δ% 09/10
CO ₂	-	539,23	245,41	-54,5
CH ₄	-	1,10	0,49	-55,0
N ₂ O	-	0,31	0,14	-55,4
Total	-	540,64	246,04	-54,5

¹¹ 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 diminuiram (-4,5%) relativamente a 2009.

As emissões indirectas, associadas ao consumo de electricidade pelo parque edificado também mostraram a mesma tendência, embora menos acentuada. No entanto, o aumento das emissões indirectas resultantes das viagens por transporte aéreo, penaliza as emissões globais associadas aos serviços subcontratados (transporte aéreo de correspondências e de viagens de serviço).

Fazendo a análise para o total das emissões (directas, indirectas próprias e serviços subcontratados - respectivamente *scopes* 1, 2 e 3 - este, tal como calculado de momento), verifica-se uma diminuição de 2,6%, num total de aproximadamente 1 167 toneladas de CO₂, relativamente ao ano transacto.

Considerando o total de emissões de GEE directas associadas ao consumo da frota e de gás (*scope* 1) e as indirectas provenientes do consumo de electricidade (*scope* 2), a incorporação carbónica de cada objecto postal é de 31,89g de CO₂ equivalente, mantendo-se um valor quase idêntico ao do ano anterior (31,36g). Apesar da redução de emissões verificada, o decréscimo do tráfego postal (mais acentuado), justifica esta evolução.

Relativamente aos gases destruidores da camada do ozono, existem registos controlados de incidentes nos centros operacionais de Lisboa e Coimbra onde se verificou a ocorrência de pequenas fugas pontuais de gases fluorados com efeito de estufa (aprox. 58,5kg) e de substâncias empobrecedoras da camada do ozono

(aprox. 46,5kg) utilizados em equipamentos de climatização dos edifícios.

ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Os CTT subscrevem e participam activamente em vários programas e índices de gestão carbónica nacionais e internacionais, que pretendem contribuir para uma melhor inventariação e conhecimento da pegada carbónica no sector e para a determinação de compromissos de redução.

Os CTT participam desde 2008 no programa de gestão carbónica EMMS - *Environmental Measurement and Monitoring System* - da [IPC](#) (*International Post Corporation*), associação sectorial dos 24 maiores operadores postais a nível mundial. Em 2010 obtiveram a 7ª posição a nível mundial no índice de proficiência carbónica, divulgado por aquela organização, sendo que das onze dimensões avaliadas, os CTT tiveram desempenhos-líder em duas, a “gestão da cadeia de valor” e a “divulgação e reporte”. 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, também assumidos pelos CTT.

Participam ainda no programa [GHG Reduction Programme](#) da [PostEurop](#), uma união restrita da [UPU](#), agência especializada da ONU para o sector postal, conjuntamente com 13 dos principais operadores postais europeus, assumindo o compromisso de reduzir as emissões de CO₂ em 10%, no período de 2008 a 2012. Este 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 2010, conjuntamente com 59 das principais empresas portuguesas tendo obtido o 1º lugar, *ex-aequo* com a Sonae Sierra e a EDP. Este sistema de ranking multi-sectorial, que envolve as mais representativas empresas portuguesas, avalia os seus desempenhos de gestão energética e carbónica e as suas capacidades de resposta ao desafio das alterações climáticas.

RUÍDO (EXTERIOR)

As fontes mais relevantes de ruído ambiente directamente afectas aos CTT resultam da actividade dos centros operacionais de correio, nos quais foram efectuadas avaliações da incomodidade acústica e do ruído exterior. Decorrente destes estudos, verifica-se que as emissões nestes centros (associadas essencialmente à circulação da frota) cumprem o disposto no regulamento geral do ruído, tendo ainda sido efectuadas acções de sensibilização aos respectivos trabalhadores para a necessidade da sua redução.

Objectivo 2011

Redução das emissões de CO₂ em 2%, expressas em indicadores absolutos e normalizados

Participação nos programas [GHG Reduction Programme da PostEurop](#) e de gestão carbónica do [IPC - International Post Corporation](#) - (EMMS - Environmental Measurement and Monitoring System)

Melhoria do inventário carbónico (*scope 3*) - rodovia e transporte aéreo, *commuting*, etc.

ÁGUA

O consumo de água está associado ao funcionamento diário das instalações, nomeadamente para consumo humano, para situações pontuais de rega das áreas verdes e também para utilização em equipamentos de climatização, não fazendo parte dos principais impactes ambientais dos CTT. O abastecimento para consumo humano é efectuado através de água da rede pública em todos os edifícios.

Para este ano de reporte, além dos consumos de água ocorridos nos edifícios de serviços centrais da grande Lisboa e no centro operacional de correio do sul, incluíram-se também os consumos provenientes dos centros operacionais do centro e do norte, resultando num total de 49 409m³. Este valor representa o consumo dos maiores consumidores de água a nível nacional.

No âmbito deste descritor têm vindo a ser introduzidas melhorias no inventário dos consumos e adoptadas algumas medidas de racionalização, como o uso de sensores e redutores de fluxo nas torneiras, autoclismos de dupla descarga, aproveitamento das águas pluviais para rega no novo edifício CTT e no centro operacional da Maia e a sensibilização de todos os trabalhadores através dos meios de comunicação interna dos CTT. A redução nos consumos em comparação com o ano anterior, deveu-se essencialmente à substituição no final de 2009 das torres de arrefecimento da central térmica do centro operacional do sul, o consumidor mais representativo dos CTT (-44%, apenas nessa instalação). Idêntica medida foi adoptada na Maia, com efeitos esperados para 2011.

Tabela 30 - Consumo total de Água

	2008	2009	2010	△% 09/10
Consumo total de água (m ³)	n.d	63 565	49 409	-22,3
Valor do consumo total de água (€)	261 747,13	268 930,73	258 857,78	-3,7

CONSUMO DE MATERIAIS

A actividade dos CTT não requer incorporação material de consumos intermédios e finais no seu processo de fornecimento, sendo ambientalmente pouco agressiva no que concerne ao consumo de materiais. Não obstante, a sua actividade resulta na depleção de vários tipos de matérias-primas, associada à operacionalização dos serviços. Destas, destacam-se o consumo de papel que atingiu cerca de 1 158t, o consumo de plástico com 182t e o de metal com um consumo de aproximadamente 21t.

No âmbito da melhoria do processo de contabilização do consumo de materiais, foram identificados e contabilizados mais artigos compostos, que se desdobram em diferentes tipos de materiais indicados na tabela seguinte. O processo encontra-se em expansão gradual a mais produtos, o que significa ser expectável que as quantidades contabilizadas continuem a crescer no futuro, independentemente da evolução dos consumos. Como existe actualização retroactiva de dados, as comparações inter-anuais são no entanto possíveis. No seguimento das melhorias do sistema de quantificação já efectuadas, é possível, pela primeira vez, reportar a percentagem de materiais incorporados nos produtos CTT provenientes de reciclagem, que totalizou 9,31% em 2010.

Em geral, os CTT prosseguiram a sua estratégia de desmaterialização de produtos e serviços, visando reduzir o impacto ecológico. De seguida, identificam-se as iniciativas implementadas neste âmbito:

- Desenvolvimento de acções que visam a redução do consumo de papel e consumíveis, através da sensibilização dos trabalhadores;
- Renovação do parque de impressoras do novo edifício dos CTT e activação, por defeito, das funcionalidades de impressão frente e verso e multi-página;
- Substituição da impressão e arquivo físico das listagens produzidas pelo sistema informático utilizado nas lojas, por um processo totalmente suportado em meios informáticos;
- Adopção de nova tecnologia nas máquinas de franquiar digitais e lançamento de uma

campanha de dinamização deste serviço, que incorpora uma optimização dos procedimentos e uma redução dos custos energéticos. As máquinas de franquiar digitais permitem que os processos de controlo e carregamentos sejam efectuados remotamente (via Internet);

- Implementação de um serviço de pagamento por referência numérica, destinado a empresas que operam no *e-commerce* recebendo comunicação *online* dos pagamentos a efectuar, o que permite eliminar o uso de papel.

Objectivo 2011

Redução do consumo de papel em 15%

Tabela 31 - Consumo total de materiais

Tipologias	2008	2009	2010	Δ% 09/10
Papel (ton.)	1 313	1 168	1 158	-0,9
Plástico (ton.)	191	158	182	15,4
Metal (ton.)	10	11	21	81,2
Tintas de marcação e outras industriais (Lt.)	n.d	26	22	-14,8
Consumo de fibras naturais (vestuário)	n.d	41	24	-42,6

MARKETING SUSTENTÁVEL

Os CTT prosseguiram a estratégia de inovação de produtos e serviços, visando reduzir o respectivo impacto ecológico.

No âmbito do reposicionamento actual da marca CTT, baseado na sustentabilidade ambiental, foi lançada uma gama de produtos e serviços ecológicos - portefólio Eco, que pretende responder às necessidades dos consumidores.

O Correio Verde, renovado à luz de preocupações ecológicas, apresenta novos formatos e embalagens produzidas com materiais reciclados e tintas amigas do ambiente. Estas preservam a cor natural do papel e do cartão e reduzem a quantidade de tinta impressa nos suportes. Simultaneamente, introduziu-se o conceito de **reutilização** em parte dos modelos à venda. Adoptou-se igualmente um sistema de **compensação carbónica**. Assim, as emissões reais do serviço Correio Verde são compensadas, através da aquisição de créditos de carbono em quantidade equivalente, provenientes da área florestal gerida pela CarbonoZero, na Tapada Militar de Mafra.

Foi também criada uma gama Eco para os produtos *Direct Mail*, que tem em conta vários requisitos ambientais em termos das bases de dados de endereçamento, de certificações ambientais, da utilização de recursos sustentáveis e de materiais reciclados e/ou recicláveis. Os clientes são

sujeitos a um processo de qualificação e, caso cumpram com os requisitos estipulados, para além do acesso a tarifários específicos mais reduzidos, estão autorizados a utilizar o símbolo de Mérito Verde dos CTT, certificando que a mensagem é mais “amiga do ambiente”. Este é um programa dirigido ao segmento empresarial e que tem em vista promover a produção de correio de uma forma sustentável, tendo sido já adoptado por vários grandes clientes.

Nos dois casos, Correio Verde e DM Eco, passou a ser utilizada rotulagem relativa à gestão de resíduos.

A campanha de reposicionamento envolveu várias acções de comunicação, das quais se destaca o filme publicitário CTT Consigo, carbonicamente neutro, no qual participaram trabalhadores CTT. Este filme foi emitido nos canais de televisão nacional, tendo sido o ponto de arranque da acção de comunicação externa efectuada para o público em geral. Foram também emitidos spots publicitários na rádio e colocados vários outdoors pelo país.

No âmbito desta campanha os CTT ganharam o 1º lugar na categoria Best International Communication Event - Single Event, com a produção do filme CTT Consigo.

Todas as acções desenvolvidas neste âmbito podem ser consultadas no [site](#) CTT Consigo.





RESÍDUOS

Ao nível da gestão dos resíduos produzidos nos edifícios, os CTT 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 ao reporte da quantificação anual dos resíduos produzidos nos 11 maiores edifícios, através do sistema integrado de registo da Agência Portuguesa do Ambiente - SIRAPA.

Na tabela abaixo encontram-se caracterizadas as diferentes tipologias de resíduos produzidos nos centros operacionais de correio, nos edifícios administrativos e no armazém de refugos postais, e respectiva quantificação.

Tabela 33 - Resíduos por perigosidade e destino

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	3,36	0,02	3,38
Resíduos não perigosos	757,23	181,06	938,29
Total	760,59	181,08	941,67

Tabela 32 - Resíduos

Toneladas	2008	2009	2010	% 09/10	Destino
Embalagens sob pressão (aerossóis) (*)	0	0	0,08	-	Valorização
Lamas Oleosas (*)	0	0	1,60	-	Valorização
Lamas de tintas	1,46	0	0	-	Valorização
Lâmpadas (*)	0,55	0,075	0,14	82,7	Valorização
Material informático	0,28	0,1	0,14	39,0	Valorização
Monstros	0	0	2,64	-	Valorização
Óleos usados (*)	n.d	0	0,09	-	Valorização
Paletes madeira	66,28	108,38	277,72	156,2	Valorização
Papel e cartão	145,49	341,94	355,96	4,1	Valorização
Pilhas e baterias (*)	0,1	1,49	0,30	-79,7	Valorização
Plástico e metal (embalagens)	19,26	8,4	21,42	155,0	Valorização
Plástico (selos + k7 + filme + malas e sacos)	30,42	14,27	7,59	-46,8	Valorização
Resíduos hospitalares - Grupo III	0,06	0,07	0,01	-89,7	Eliminação
Resíduos hospitalares - Grupo IV (*)	0,01	0,01	0,02	107,6	Eliminação
Resíduos orgânicos	22,8	31,45	35,94	14,3	Valorização
Resíduos contaminados (*)	n.d	0,054	0,94	1643,0	Valorização
Resíduos Tintas e Vernizes com Solventes Orgânicos (*)	0	0	0,28	-	Valorização
Têxteis	0	0	2,00	-	Valorização
Solventes (*)	0,05	0,15	0,20	30,7	Valorização
Sucata	5,03	0,86	22,37	2501,2	Valorização
Toners e tinteiros	4,823	5,16	9,41	82,3	Valorização
Vidro	3,41	18,44	21,77	18,1	Valorização
Resíduos indiferenciados	239,51	188,76	181,06	-4,1	Eliminação
Total	539,55	719,61	941,67	30,9	

Nota - Designações conforme Código da Lista Europeia de Resíduos (LER, inclui o (*)

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.

O aumento na produção de resíduos deveu-se essencialmente a realização de obras em centros operacionais de correio, à desactivação de um armazém, ao aumento da utilização de paletes de madeira pelos clientes e à melhoria do processo de contabilização. Sem surpresa, o papel é maioritário dentro dos resíduos valorizáveis.

No novo edifício de serviços centrais de Lisboa foi dimensionado o sistema de gestão de resíduos, com recolha selectiva em todos os pisos e que está dotado de um sistema pneumático constituído por condutas por sucção que transportam os resíduos desde a sua origem até ao centro de triagem.

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 74%, em 2009, para 81% no ano de reporte. Este aumento decorre da implementação de programas de boas práticas na vertente ambiental e acções de sensibilização aos trabalhadores para a separação dos resíduos valorizáveis, verificando-se uma diminuição na produção de resíduos indiferenciados, apesar do aumento global de resíduos.

Está em curso o inventário de produção de resíduos e eventual expansão dos sistemas de gestão existentes em Lojas e CDPs.

Os CTT aderiram em 2010 à Sociedade Ponto Verde, que gere os resíduos relativos às embalagens não-reutilizáveis dos CTT, à venda nas lojas, a partir do seu próprio sistema integrado de gestão de resíduos de embalagens.

SOLOS/ECOLOGIA

O impacto nos solos está associado à dimensão e localização do parque imobiliário dos CTT, situado normalmente em zonas urbanas. 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 consumidas pelos clientes. No entanto, uma fracção importante desta matéria-prima é originária de florestas sustentáveis.

GESTÃO DE IMPACTES PARA A BIODIVERSIDADE

Desde 2007, data em que os CTT estabeleceram um protocolo com o Instituto de Conservação da Natureza e Biodiversidade, que a empresa tem por objectivo a avaliação dos impactes da sua actividade na biodiversidade, a adopção de medidas que tendam a minimizar os impactes negativos e potenciar os positivos e o desenvolvimento da sua comunicação, interna e externa, face ao tema.

Em 2009, os CTT iniciaram a participação no Programa *Print Power*, lançado em 11 países

europeus pelos principais actores da fileira do papel, entre os quais diversos operadores postais, que tem em vista, na vertente ambiental, promover a produção e o uso responsável da impressão e do papel, num contexto de comunicação multicanal.

Dando seguimento à tradição de décadas, de publicação por parte dos CTT de emissões e peças filatélicas associadas a temas ambientais, foram produzidas em 2010 mais seis emissões relacionadas com temas ambientais, entre os quais a biodiversidade, com os seguintes temas: “Águias Pesqueiras”, “2010 Ano Internacional da Biodiversidade”, “50 anos do Jardim Botânico da Madeira”, “50 anos do Instituto Hidrográfico”, “Os invertebrados marinhos dos Açores” e “Correio Escolar - Os CTT protegem o ambiente”, num total de 4,3 milhões de selos. Os CTT pretendem manter esta prática, uma vez que a filatelia é um canal privilegiado para a sensibilização e consciencialização ambiental, pois tem milhares de colecionadores em todo o mundo, compradores regulares de colecções filatélicas, que divulgam informação detalhada sobre cada temática.

A Agenda 2010, com uma tiragem de 6 mil exemplares, também foi dedicada ao Ano Internacional da Biodiversidade, nomeado pelas Nações Unidas para 2010, como chamada de atenção para a necessidade de preservação da variedade de formas de vida na Terra.

Os CTT têm participado directamente ou através de acordos com organizações não governamentais ambientais (ONGAs), em acções de reflorestação com espécies autóctones, para compensação carbónica. Em 2010, realizaram uma acção de voluntariado ambiental empresarial, em parceria com a Quercus - um projecto

contrapegada, designado “Plantar Bosques” - com o intuito de apoiar a reflorestação da Serra de Montejuento, tendo sido plantadas 750 árvores (medronheiros, castanheiros, carvalhos, freixos, loureiros, borrazeiras-pretas e folhados) por trabalhadores da empresa.

Por sua vez, o projecto na Tapada de Mafra, decorrente da compensação das emissões associadas ao Correio Verde, consiste na reflorestação de uma área ardida em 2003 e visa aumentar a resiliência dos povoamentos a situações de incêndio, potenciar a diversidade da composição florestal da tapada, melhorar a sua qualidade paisagística, diminuir o risco de erosão, aumentar a zona de sombra e diminuir a velocidade do vento, aspectos particularmente importantes dada a proximidade da faixa costeira. Foram efectuadas plantações de pinheiro bravo e pinheiro manso, para além de exemplares de carvalhos e folhosas caducifólias diversas.

Salienta-se ainda que todos os selos postais e selos personalizados **meuselo** começaram a ser produzidos com materiais mais amigos do ambiente.

Em 2010, os CTT contribuíram com patrocínios para o programa de reflorestação das serras da Madeira e do Parque Ecológico do Funchal e para o Projecto Barn (aves de rapina).

Objectivo 2011

- Protocolo com associação ambientalista para projectos de reforestação
- Participação no projecto europeu *Print Power* para promover a produção e o uso responsável da impressão e do papel
- Bilhete postal de cortiça
- 4 emissões filatélicas temáticas
- Certificações do material dos selos WWF e PEFC
- Emissão filatélica em papel de algodão
- Edição de agenda da floresta

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

Foram realizadas acções de formação aos trabalhadores do grupo CTT em áreas diversas do desenvolvimento sustentável, totalizando 175 participações e um volume de formação de 1 195 horas. Estas incluem as seguintes temáticas: norma ISO 14001:2004, políticas e boas práticas ambientais, sistemas de gestão integrados em qualidade e ambiente, reciclagem, consumo energético e qualidade do ar interior, entre outras.

A mudança de instalações para o novo edifício central de Lisboa foi precedida dum acção de formação em formato e-learning, dirigida aos cerca de 1 500 trabalhadores abrangidos, que incidiu sobre aspectos de racionalização energética, mobilidade sustentável e gestão de resíduos. São também publicados frequentemente artigos de cariz ambiental em diversos meios de comunicação interna, como a [Revista Aposta](#), com uma tiragem mensal de 50 mil exemplares, e a Newsletter electrónica “D+ZERO”, que tem cerca de 4 mil destinatários internos CTT.

No ano 2010 foi publicada pela primeira vez uma edição temática da *Aposta* dedicada ao ambiente que foi produzida com materiais menos agressivos ambientalmente.

No contexto do reposicionamento ambiental dos CTT, foi desenvolvido um calculador carbónico, alojado no micro-site [CTTconsigo](#), que permite simular os efeitos da alteração de padrões de comportamento e consumo.

COIMAS E SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS POR INCUMPRIMENTO LEGAL

No ano de 2010 não ocorreram coimas ou sanções por incumprimento legal em matérias ambientais.

INVESTIMENTO AMBIENTAL

Ao longo do ano de 2010, foi efectuado investimento para protecção ambiental, de forma a melhorar o desempenho nesta área da empresa, em vários campos, nomeadamente no âmbito de:

- Auditorias aos Sistemas de Gestão Integrados de Ambiente e Qualidade no valor de 5 579 euros;
- Contratação de um serviço de avaliação de acústica ambiental e incomodidade no centro operacional de correios do centro, num total de 869 euros/ano;
- Contratação de um serviço sistemático de avaliação da conformidade legal com os requisitos ambientais aplicáveis aos CTT, num total de 2 479 euros/ano;
- Projecto de substituição integral da iluminação artificial em 5 000 m² da área operacional do centro do sul, em cerca de 140,5 mil euros;
- Certificação energética e de qualidade do ar interior de 53 edifícios no montante de 169 520 euros;

CAMPANHAS PUBLICITÁRIAS CTT
NA VERTENTE AMBIENTAL
NO VALOR DE 1,3 MILHÕES DE EUROS



3.2.2 RELAÇÃO COM O AMBIENTE - EMPRESAS PARTICIPADAS



	2009	2010	Δ% 09/10	2009	2010	Δ% 09/10
CONSUMO DE ENERGIA (GJ)						
Consumo total de Electricidade	12 593,85	13 359,09	6,1	10 880,32	10 292,04	-5,4
Consumo total de Combustíveis	18 274,87	15 986,31	-12,5	2 948,64	3 340,87	13,3
Consumo total de Gás Natural	300,45	303,14	0,9	-	-	-
EMISSIONES ATMOSFÉRICAS DIRECTAS (TON CO₂)						
Frota	1 319,63	1 154,25	-12,5	212,43	240,44	13,2
Gás Natural	16,86	17,01	0,9	-	-	-
TOTAL DE EMISSIONES ATMOSFÉRICAS DIRECTAS (TON CO₂ EQ)						
Frota	1 325,02	1 158,98	-12,5	213,33	241,48	13,2
Gás Natural	16,90	17,05	0,9	-	-	-
EMISSIONES ATMOSFÉRICAS INDIRECTAS (TON CO₂ EQ)						
Electricidade	1 607,12	1 704,77	6,1	1 388,45	1 313,38	-5,4
CONSUMO DE ÁGUA (M³)						
Água	10 261	12 315	20,0	6 022,96	4 707,00	-21,9
CONSUMO DE MATERIAIS						
Papel (ton)	44,69	46,15	3,3	1 011,00	721,66	-28,6
Plástico (ton)	107,10	140,70	31,4	5,19	21,46	313,5
Metal (ton)	2,20	2,10	-4,5	-	-	-
Óleos Lubrificantes (L)	93,00	16,00	-82,8	-	-	-
Tintas de marcação e outras (industriais)	79,00	36,00	-54,4	-	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton)	2,90	4,50	55,2	0,04	0,03	-25,0

Tabela 34 - Tabela síntese de desempenho ambiental das empresas participadas

GRI EN3, EN4, EN16, EN17, EN8, EN1, EN22, EN30



	2009	2010	Δ% 09/10	2009	2010	Δ% 09/10
RESÍDUOS (ton)						
Fibras naturais e sintéticas	0,88	1,29	46,6	-	0	0
Lamas de tintas	-	0	n.d.	-	0	0
Lâmpadas - uni	40,00	80,00	100,0	636,00	697,00	9,6
Material informático(Computadores)-uni	0,56 (ton)	0,62 (ton)	10,7	-	0	0
Material informático (toners e tinteiros)	0,48	0,86	79,2	-	15,08	n.d.
Óleos usados (Litros)	0	0	0	-	0	0
Paletes madeira	1,05	0,71	-32,4	4,20	2,13	-49,3
Papel e cartão	131,33	118,00	-10,2	126,06	-	-
Petróleo (Litros)	-	0	n.d.	-	0	0
Pilhas e baterias	0,07	0,05	-28,6	-	0	0
Plástico e metal (embalagens)	n.d.	n.d.	n.d.	1,40	0,57	-59,3
Plástico(selos+k7+filme+malas e sacos)	23,46	24,18	3,1	-	0	0
Resíduos hospitalares	-	-	-	-	-	-
Resíduos orgânicos	n.d.	n.d.	n.d.	0,07	0,09	28,6
Resíduos perigosos	-	0	n.d.	-	0	0
Solventes	40 (L)	56 (L)	40,0	-	0	0
Sucata	2,34	0,58	-75,2	5,40	0,00	-100
Tintas de marcação (Litros)	-	0	n.d.	-	0	0
Vidro	n.d.	n.d.	n.d.	-	0	0
Resíduos indiferenciados	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	-

INVESTIMENTO E/OU GASTO (EUR)

Investimento e/ou gasto	4 898	11 658	138,0	-	23 731	n.d.
-------------------------	-------	--------	-------	---	--------	------



	2009	2010	Δ% 09/10	2009	2010	Δ% 09/10
CONSUMO DE ENERGIA (GJ)						
Consumo total de Electricidade	5 343,56	5 270,28	-1,4	1 023,06	1 025,62	0,3
Consumo total de Combustíveis	6 331,71	5 734,81	-9,4	1 363,17	1 602,86	17,6
Consumo total de Gás Natural	-	-	-	-	-	-
EMISSIONES ATMOSFÉRICAS DIRECTAS (TON CO₂)						
Frota	457,61	414,47	-9,4	98,43	115,82	17,7
Gás Natural	-	-	-	-	-	-
TOTAL DE EMISSIONES ATMOSFÉRICAS DIRECTAS (TON CO₂ EQ)						
Frota	459,46	416,14	-9,4	98,83	116,29	17,7
Gás Natural	-	-	-	-	-	-
EMISSIONES ATMOSFÉRICAS INDIRECTAS (TON CO₂ EQ)						
Electricidade	681,90	672,55	-1,4	130,55	130,88	0,3
CONSUMO DE ÁGUA (M³)						
Água	-	4 900,00	90,1	2 905,00	1 972,00	-32,1
CONSUMO DE MATERIAIS						
Papel (ton)	117,00	120,40	2,9	0,2	0,5	59,7
Plástico (ton)	176,20	205,79	16,8	-	-	-
Metal (ton)	-	-	-	-	-	-
Óleos Lubrificantes (L)	-	-	-	-	-	-
Tintas de marcação e outras (industriais)	-	-	-	-	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton)	4,90	5,08	3,7	-	-	-



	2009	2010	Δ% 09/10	2009	2010	Δ% 09/10
RESÍDUOS (ton)						
Fibras naturais e sintéticas	-	-	-	-	-	-
Lamas de tintas	0	0	0	-	-	-
Lâmpadas - uni	-	-	-	0,01 (ton)	0	-100,0
Material informático(Computadores)-uni	-	20	n.d.	125 (ton)	42 (ton)	-66,4
Material informático (toners e tinteiros)	-	-	-	35 (ton)	4 (ton)	-88,6
Óleos usados (Litros)	0	0	0	-	-	-
Paletes madeira	-	-	-	-	242	n.d.
Papel e cartão	-	-	-	91	292	220,9
Petróleo (Litros)	0	0	0	-	-	-
Pilhas e baterias	-	-	-	-	2	n.d.
Plástico e metal (embalagens)	-	-	-	0,03	0	-100,0
Plástico(selos+k7+filme+malas e sacos)	-	-	-	-	-	-
Resíduos hospitalares	0	0	0	-	-	-
Resíduos orgânicos	-	-	-	-	-	-
Resíduos perigosos	-	-	-	-	-	-
Solventes	-	-	-	-	-	-
Sucata	-	-	-	0,55	4	627,3
Tintas de marcação (Litros)	0	0	0	-	-	-
Vidro	-	-	-	-	-	-
Resíduos indiferenciados	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.
INVESTIMENTO E/OU GASTO (EUR)						
Investimento e/ou gasto	-	-	-	2 000,0	3 750,0	87,5



	2009	2010	Δ% 09/10	2009	2010	Δ% 09/10
--	------	------	----------	------	------	----------

CONSUMO DE ENERGIA (GJ)

Consumo total de Electricidade	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo total de Combustíveis	2 337,30	2 263,10	-3,2	760,48	988,53	30,0
Consumo total de Gás Natural	-	-	-	-	-	-

EMISSIONES ATMOSFÉRICAS DIRECTAS (TON CO₂)

Frota	168,92	163,56	-3,2	54,96	71,44	30,0
Gás Natural	-	-	-	-	-	-

TOTAL DE EMISSIONES ATMOSFÉRICAS DIRECTAS (TON CO₂ EQ)

Frota	169,60	164,22	-3,2	55,18	71,73	30,0
Gás Natural	-	-	-	-	-	-

EMISSIONES ATMOSFÉRICAS INDIRECTAS (TON CO₂ EQ)

Electricidade	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
---------------	------	------	------	------	------	------

CONSUMO DE ÁGUA (M³)

Água	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
------	------	------	------	------	------	------

CONSUMO DE MATERIAIS

Papel (ton)	2	2	0	0,94	0,94	0
Plástico (ton)	-	-	-	-	-	-
Metal (ton)	-	-	-	-	-	-
Óleos Lubrificantes (L)	-	-	-	-	-	-
Tintas de marcação e outras (industriais)	-	-	-	-	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton)	0,20	0,20	0	-	-	-



	2009	2010	Δ% 09/10	2009	2010	Δ% 09/10
--	------	------	----------	------	------	----------

RESÍDUOS (ton)

Fibras naturais e sintéticas	-	-	-	-	-	-
Lamas de tintas	-	-	-	-	-	-
Lâmpadas - uni	-	-	-	-	-	-
Material informático(Computadores)-uni	-	-	-	-	-	-
Material informático (toners e tinteiros)	-	-	-	-	-	-
Óleos usados (Litros)	-	-	-	-	-	-
Paletes madeira	-	-	-	-	-	-
Papel e cartão	-	-	-	-	-	-
Petróleo (Litros)	-	-	-	-	-	-
Pilhas e baterias	-	-	-	-	-	-
Plástico e metal (embalagens)	-	-	-	-	-	-
Plástico(selos+k7+filme+malas e sacos)	-	-	-	-	-	-
Resíduos hospitalares	-	-	-	-	-	-
Resíduos orgânicos	-	-	-	-	-	-
Resíduos perigosos	-	-	-	-	-	-
Solventes	-	-	-	-	-	-
Sucata	-	-	-	-	-	-
Tintas de marcação (Litros)	-	-	-	-	-	-
Vidro	-	-	-	-	-	-
Resíduos indiferenciados	-	-	-	-	-	-

INVESTIMENTO E/OU GASTO (EUR)

Investimento e/ou gasto	-	-	-	-	-	-
-------------------------	---	---	---	---	---	---



2009 2010 $\Delta\%$ 09/10

CONSUMO DE ENERGIA (GJ)

Consumo total de Electricidade	n.d.	n.d.	n.d.
Consumo total de Combustíveis (1)	377,16	146 844,73	38 834,5
Consumo total de Gás Natural	-	-	-

EMISSIONES ATMOSFÉRICAS DIRECTAS (TON CO₂)

Frota	27,26	10 612,98	38 834,5
Gás Natural	-	-	-

TOTAL DE EMISSIONES ATMOSFÉRICAS DIRECTAS (TON CO₂ EQ)

Frota	27,37	10 655,71	38 834,5
Gás Natural	-	-	-

EMISSIONES 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	0,07	-12,5
Plástico (ton)	-	-	-
Metal (ton)	-	-	-
Óleos Lubrificantes (L)	-	-	-
Tintas de marcação e outras (industriais)	-	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton)	-	-	-

2009 2010 $\Delta\%$ 09/10

RESÍDUOS (TON)

Fibras naturais e sintéticas	-	-	-
Lamas de tintas	-	-	-
Lâmpadas - uni	-	-	-
Material informático(Computadores)-uni	-	-	-
Material informático (toners e tinteiros)	-	-	-
Óleos usados (Litros)	-	-	-
Paletes madeira	-	-	-
Papel e cartão	-	-	-
Petróleo (Litros)	-	-	-
Pilhas e baterias	-	-	-
Plástico e metal (embalagens)	-	-	-
Plástico(selos+k7+filme+malas e sacos)	-	-	-
Resíduos hospitalares	-	-	-
Resíduos orgânicos	-	-	-
Resíduos perigosos	-	-	-
Solventes	-	-	-
Sucata	-	-	-
Tintas de marcação (Litros)	-	-	-
Vidro	-	-	-
Resíduos indiferenciados	-	-	-

INVESTIMENTO E/OU GASTO (EUR)

Investimento e/ou gasto	-	-	-
-------------------------	---	---	---

(1) O desvio está relacionado com o aumento do número de viatura face ao ano anterior e com o aumento dos circuitos efectuados.

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



ENERGIA

Em 2010, a CTT Expresso passou a ter mais 2 instalações (em Coimbra e em Vila do Conde), tendo por isso, registado um aumento (6,1%) no consumo de electricidade da rede pública. Para além disso, registou-se um aumento de tráfego e instalaram-se novos equipamentos de climatização no e no Armazém Automático da Logística.

O consumo de energia proveniente dos combustíveis diminuiu (-13%) face ao ano anterior. Esta redução resulta do facto da implementação das medidas tomadas na racionalização de consumos.

Verificou-se um ligeiro aumento do consumo de gás natural (0,9%). O consumo de gás é utilizado no Centro Operacional de Coimbra e a sua utilização é sobretudo para aquecimento das instalações. Em menor escala é, também, utilizado para o aquecimento de água 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 sensores crepusculares na iluminação localizada na cobertura e instalação de interruptores automáticos nos WCs e copas do edifício situado no MARL; introdução do sistema de alimentação em energia eléctrica e voz e dados aos computadores PC da área da distribuição no Centro Operacional de Lisboa (permite mobilidade aos equipamentos) e implementação de um sistema de comando da iluminação por detecção de movimento nalgumas zonas do edifício sede e do edifício do Centro Operacional de Pinheiro de Fora (OPL).

Dos 13 edifícios onde opera a CTT Expresso, só um é próprio. Este obteve, em 2010, a certificação energética e de qualidade do ar interior, assim como dois outros edifícios alugados (3 no total).

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 impactes 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, programas de formação/sensibilização e divulgação dos desempenhos/controlo do consumo de combustível (l) aos trabalhadores.

ÁGUA

O consumo de água aumentou (20%) devido à abertura de 2 novos centros (Vila do Conde e Vialonga) e à utilização de rega em mais um jardim do O LX.

CONSUMO DE MATERIAIS

O consumo de papel registou um aumento de cerca de 3% essencialmente devido ao aumento de tráfego e à existência de novos Clientes.

O consumo de plástico aumentou 31%, relativamente ao ano anterior, estando este aumento associado ao acréscimo de tráfego e à disponibilização de mais uma máquina de paletizar no OMM.

RESÍDUOS

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

INVESTIMENTO AMBIENTAL

Em 2010, foi efectuado um investimento de 11 658 euros, para melhoria da performance ambiental da empresa, nomeadamente na instalação de sensores crepusculares, instalação de detectores de movimento, pagamento de taxas de encaminhamento de resíduos a destino final adequado e pagamentos de taxas previstas nos diplomas legais em vigor e aplicáveis à actividade.



ENERGIA

Registou-se uma diminuição de 5% no consumo de electricidade em 2010, comparativamente ao ano de 2009.

Para o consumo de combustíveis pela frota Mailtec verificou-se um aumento de 13% 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 depleção de recursos energéticos e da poluição atmosférica.

ÁGUA

O consumo de água está associado ao funcionamento diário das instalações. Este ano verificou-se uma diminuição no consumo de água (22%).

CONSUMO DE MATERIAIS

Verificou-se uma redução nos consumos de papel em cerca de 29%. 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 valorizáveis, separados na origem, são encaminhados para reciclagem. 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 serviço.

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 serviço.

INVESTIMENTO AMBIENTAL

Em 2010, foi efectuado um investimento de 23 731 euros associados à implementação do sistema de gestão ambiental e FSC (*Forest Stewardship Council*).



ENERGIA

No ano de 2010, registou-se um ligeiro aumento no consumo de electricidade (0,25 %).

Para o consumo de combustíveis pela frota da EAD verificou-se um aumento de cerca de 18% em comparação com o consumo do ano anterior. Este aumento reflecte a aquisição de novos veículos para fazer face ao desenvolvimento do negócio.

Este resultado deve-se essencialmente à implementação de campanhas de sensibilização com vista à redução de consumos. Destas destacam o aproveitamento da luz natural evitando o recurso à electricidade, manter as janelas e portas fechadas quando o ar condicionado está em funcionamento e desligar os equipamentos quando estes não vão ser utilizados por grandes períodos de tempo.

FROTA

A frota da EAD apesar de não ser vasta tem o seu impacto e como tal é analisada de acordo com a avaliação de impacto ambiental implementado na empresa. Foram implementadas boas práticas das quais se destacam a reestruturação/optimização das rotas de distribuição ou de recolha de documentação e formação de condução ecológica.

ÁGUA

Verificou-se uma redução de 32% no consumo de água fruto da implementação das medidas de racionalização. De entre outras salientam-se a colocação de torneiras economizadoras e de fuxómetros e acções de formação e comunicação de boas práticas a todos os colaboradores.

RESÍDUOS

Os resíduos gerados são encaminhados para operadores licenciados. O aumento na produção de resíduos de papel deveu-se essencialmente ao aumento da eliminação de arquivo de clientes, relativamente ao aumento de resíduos de metal/sucata este está relacionado ao desmantelamento de armários.

INVESTIMENTO AMBIENTAL

Foi efectuado pela empresa um investimento de cerca de 3 750€. Este valor contempla os gastos efectuados em auditorias de acompanhamento e com a constituição da garantia bancária (seguro ambiental) ao abrigo do DL 147/2008 de 29 Julho.

A EAD CRIOU UM KIT AMBIENTAL PARA UTILIZAÇÃO RÁPIDA E EFICAZ EM PEQUENOS ACIDENTES ECOLÓGICOS QUE POSSAM TER CONSEQUÊNCIAS AMBIENTAIS. DESTES DESTACAM-SE COMO EXEMPLOS OS DERRAMES DE ÓLEO E DERIVADOS, DE PRODUTOS QUÍMICOS NO ESTADO LÍQUIDO.



ENERGIA

No ano de 2010, registou-se uma diminuição no consumo de electricidade (1,4%), fruto das acções de sensibilização implementadas na empresa. Para o consumo de combustíveis pela frota da Tourline verificou-se também uma redução de 9,4% em comparação com o consumo do ano anterior, devido a uma diminuição de tráfego.

A Tourline iniciou o seu processo para obtenção da certificação pela Norma ISO 14001:2004, futuramente este processo permitirá melhorar o *reporting* ambiental da sua actividade, nomeadamente no controlo dos indicadores de desempenho.

ÁGUA

O consumo de água, em 2010, foi de 4 900 m³. Os valores anteriormente reportados tinham por base estimativas sobre o consumo.

CONSUMO DE MATERIAIS

Em 2010, a Tourline Express renovou o seu serviço expresso, mais rápido (serviço 830) de forma a incorporar materiais biodegradáveis na composição das embalagens.

COIMAS E SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS POR INCUMPRIMENTO LEGAL

No ano de 2010 a Tourline Express recebeu uma multa no valor de 120 euros.

04

Empresas participadas



- CTT Expresso
- CTT Gest
- EAD
- Mailtec
- Payshop
- PostContacto
- Tourline Express

CTT Expresso

**MISSÃO/ VISÃO
OBJECTIVOS**

- 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 disponibilizando a informação em “tempo real”
- 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

**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 e 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 ocasionais

ESTRATÉGIA

- O sector do transporte expresso tem tido níveis de crescimento acima da média do mercado nos últimos anos. No entanto, prevê-se uma desaceleração da economia nos próximos anos, com o encerramento de empresas, pressão sobre os preços, alteração para padrões de entrega mais dilatados, redução do tráfego e uma concorrência cada vez mais agressiva. Para contornar o presente contexto económico, 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
- Investimento em tecnologia e inovação

**DADOS ECONÓMI-
COS E FINANCEIROS
(MIL EUROS)**

- Rendimentos Operacionais: 91 090
- EBITDA: 13 233

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2010)

- EMS agendamento
- Today Açores
- 2ª Entrega agendada
- Devolução documento assinado
- SMS
- Outros Produtos
- <http://www.cttexpresso.pt/fecewcm/wcmservlet/empresasctt/cttexpresso/homepage.html>

SATISFAÇÃO DE CLIENTE

Ao nível da gestão da relação com o cliente, a CTT Expresso manteve grandes investimentos nesta área, nomeadamente ao nível do serviço pré e pós-venda (equipa comercial dedicada e *Customer Service*) e em estudos de mercado, tendo como objectivo final a satisfação dos clientes, com clara aposta na qualidade de serviço.

- Reforço da melhoria da qualidade de serviço, considerando o aumento do tráfego de 2009 para 2010 de 3%:

Evolução do indicador “Dia certo”

	2007	2008	2009	2010
Dia Certo	98,8%	97,9%	98,4%	98,5%
Variação		-0,9%	0,5%	0,1%

Evolução do indicador “Hora certa”

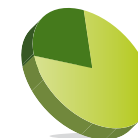
	2007	2008	2009	2010
Dia Certo	96,7%	96,8%	97,3%	97,5%
Variação		0,1%	0,5%	0,2%

- Estudo anual de satisfação – resultado de 4,22 numa escala de 1 a 5
- Nº de reclamações – 80 433
- Motivos mais frequentes: localização dos objectos, liquidação do valor da cobrança, ou falta de aviso/notificação para o cliente levantar o objecto
- Montante de indemnizações – 349,9 m.€

RECURSOS HUMANOS

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

● Mulheres 26%
● Homens 74%



- Total trabalhadores: 725
- Formação: Total horas/ano: 8 675
- Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 96 e 934
- Taxa de absentismo: 3,4%

SOCIEDADE

- Patrocínio da viagem Porto-Pristina (Kosovo) através de oferta de apoio logístico, vestuário para os viajantes e embalagens com inúmeras ofertas para os militares em missão de paz nesse País
- “Ajuda à Madeira”, transportando e distribuindo envios com bens essenciais para ajudar as vítimas da catástrofe
- Entrega de bens alimentares no Banco Alimentar do MARL
- Participação na acção anual do Grupo, designada por “Somar para Dividir”

CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS

- ISO 9001
- ISO 14001
- OHSAS 18001
- Atribuição do “Gold Level” nos *EMS Certification Awards* da [UPU](#), pelo elevado desempenho de qualidade em 2009. O primeiro operador da UE a ser distinguido com este prémio
- A campanha “compromisso” foi premiada com dois Leões (ouro e prata), na secção de Media do Festival de Publicidade de Cannes
- Adesão aos princípios do *Global Compact*

CTT Gest

MISSÃO/ VISÃO
OBJECTIVOS

- Prestação de serviços de assessoria e gestão empresarial, incluindo serviços logísticos, administrativos e de recursos humanos, bem como a compra, venda e locação de máquinas de tratamento, transporte e distribuição

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
- Estudos de estratégia e de desenvolvimento empresarial para o Grupo
- Gestão de participações sociais
- Garantir o *outsourcing* de transporte e distribuição de envios postais

DADOS ECONÓMI-
COS E FINANCEIROS
(MIL EUROS)

- Rendimentos Operacionais: 7 762
- EBITDA: 1 656

PRODUTOS E/OU
SERVIÇOS NOVOS
(2010)

Serviços *standard*

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

SATISFAÇÃO DE
CLIENTE

-

RECURSOS
HUMANOS

- Total trabalhadores: 40
- Formação: Total horas/ano – 4 901
- Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 0
- Taxa de absentismo: 5%

● Mulheres 13%
● Homens 87%



SOCIEDADE

Participação na acção anual do Grupo, designada por “Somar para Dividir”

CERTIFICAÇÕES E
PRÉMIOS

-

EAD

MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS

Disponibilizamos serviços inovadores orientados para a satisfação dos nossos clientes no âmbito da Gestão Documental. Assumimos 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

- Custódia e gestão de arquivos intermédios e correntes, serviços de digitalização, consultoria em ciências documentais, custódia e rotação de *media*, sala cofre de alta segurança

DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)

- Rendimentos Operacionais: 5 224
- EBITDA: 1 453

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2010)

- Serviço de reciclagem segura de documentação e arquivo – consiste na recolha em casa do cliente, de papel considerado como resíduo, que é posteriormente encaminhado para reciclagem

Outros Produtos

- http://www.ead.pt/ead/solucoes_cgac_pt.php

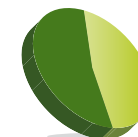
SATISFAÇÃO DE CLIENTE

- 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 (inquérito anual) – 67,3%
- Nº de reclamações – 6

RECURSOS HUMANOS

- Total trabalhadores: 99
- Formação: Total horas/ano – 878
- Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 6 e 64
- Taxa de absentismo: 5%

● Mulheres 53%
● Homens 47%



SOCIEDADE

Participação na acção anual do Grupo, designada por “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

- Crescer no mercado de marketing relacional
- Procurar soluções em áreas de gestão documental

ESTRUTURA
ACCIONISTA

- 100% 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 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

DADOS
ECONÓMICOS E
FINANCEIROS (MIL
EUROS)

- Rendimentos Operacionais: 24 288
- EBITDA: 3 986

PRODUTOS E/OU
SERVIÇOS NOVOS
(2010)

- Easy Mail - permite enviar o correio electronicamente. Os dados são transferidos para a Mailtec onde se procede à impressão, envelopagem e expedição

Outros Produtos

- <http://www.mailtec.pt/femlw/wcmservlet/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 os 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 gestores de conta e 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
- Grau de satisfação do cliente – resultado de 3,62 (numa escala de 1 a 5)
- Nº de reclamações – 177
- Motivos mais frequentes - conformidade do *layout*, atrasos na entrega de trabalhos, qualidade de documentos envelopados, qualidade de documentos impressos e produção de cheques

RECURSOS
HUMANOS

- Total trabalhadores: 589
- Formação: Total horas/ano – 11 469
- Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 22 e 453
- Taxa de absentismo: 6,9%

- Mulheres 35%
- Homens 65%




SOCIEDADE

- Associação às iniciativas no âmbito da responsabilidade social promovidas pelo Grupo CTT, sendo de destacar a campanha interna anual de recolha de roupa, livros e brinquedos, denominada Somar para Dividir

CERTIFICAÇÕES E
PRÉMIOS

- ISO 9001
- ISO 14001
- Iniciou certificação em 2010: FSC-STD-40-004 e ISO/IEC 27001

PayShop	
MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilizar uma solução de pagamento electrónica conveniente e segura, ao alcance da população portuguesa, de modo a satisfazer os interesses das principais <i>utilities</i>, operadores de telecomunicações e outras empresas emittentes de documentos para pagamento e ao mesmo tempo, gerar valor para o retalho, com elevada qualidade de serviço
ESTRUTURA ACCIONISTA	<ul style="list-style-type: none"> • 100% do capital CTT
GOVERNAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Conselho de Administração • Administrador Delegado • Assembleia-geral • Fiscal Único
MECANISMOS DE REPORTING	<p>A empresa-mãe exerce funções de accionista, através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partilha de Administradores • Reuniões mensais de controlo • Reuniões mensais do Conselho de Administração • Controlo do plano do Grupo • Controlo financeiro regular • Verificação de cumprimento de normativos do Grupo
ÁREAS DE NEGÓCIO	<ul style="list-style-type: none"> • Rede de pagamento de serviços (facturas, compras pela Internet, serviços online), carregamento de telemóveis, venda de cartões telefónicos pré-pagos e bilhética de transportes públicos • Rede nacional com mais de 3 800 agentes. Também disponível nas estações de correio de todo o país • Serviços de distribuição electrónica de soluções de <i>e-money</i> para pagamentos de compras e serviços na internet
DADOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS (MIL EUROS)	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimentos Operacionais: 15 254 • EBITDA: 6 538

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2010)	<p>–</p> <p>Outros Produtos</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.payshop.pt/emittentes/
SATISFAÇÃO DE CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação diária (telefónica ou presencial) • Visitas mensais a todos os agentes Payshop por comerciais da empresa • Elaboração de <i>Newsletter</i> bimestral para toda a rede • Nº de reclamações – 0
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> • Total trabalhadores: 33 • Formação: Total horas/ano – 1 624 • Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 0 • Taxa de absentismo: 3,7% <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Mulheres 48% ● Homens 52% </div>  </div>
SOCIEDADE	<ul style="list-style-type: none"> • 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 (7) • Participação na acção anual do Grupo, designada por “Somar para Dividir”
CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS	<p>–</p>

Post Contacto

MISSÃO/ VISÃO
OBJECTIVOS

Aposta na Inovação através da utilização de novas ferramentas tecnológicas que lhe permitem: controlar a qualidade através de sistemas geográficos de localização de veículos e distribuidores, utilizar sistemas de georeferenciação na preparação de campanhas e respectivo reporte e informatizar a globalidade do modelo operativo.

Líder incontestado de mercado e único operador universal, pois assegura a distribuição em todo o território nacional e possui uma carteira de clientes empresariais significativa

- Divulgar empresas, bens e serviços
- Manter a liderança destacada no mercado da publicidade não endereçada e aumentar a quota de mercado
- Diversificar a carteira de produtos, nomeadamente em produtos de valor acrescentado
- Aumentar a utilização de novas tecnologias na operação e reporte ao cliente

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

DADOS
ECONÓMICOS E
FINANCEIROS (MIL
EUROS)

- Rendimentos Operacionais: 13 298
- EBITDA: 3 250

PRODUTOS E/OU
SERVIÇOS NOVOS
(2010)

Lançamento de correio semi-endereçado

Outros Produtos

- <http://www.postcontacto.pt/fecewcm/wcmservlet/empresasctt/postcontacto/servicos.html>

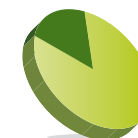
SATISFAÇÃO DE
CLIENTE

- Acompanhamento personalizado de cada cliente, ao longo de toda a acção, e apresentação de relatório de final de cada campanha
- Estudos de mercado que também medem a satisfação
- Evolução percebida pelos clientes: melhor acompanhamento comercial, aumento da notoriedade do serviço de logística, entre outras
- Nº de reclamações – 247
- Montante de indemnizações – 22,2 m.€

RECURSOS
HUMANOS

- Total trabalhadores: 35
- Formação: Total horas/ano – 662
- Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 0
- Taxa de absentismo: 4%

● Mulheres 20%
● Homens 80%



SOCIEDADE

Participação na acção anual do Grupo, designada por “Somar para Dividir”

CERTIFICAÇÕES E
PRÉMIOS

- Início do processo de certificação de qualidade

Tourline

MISSÃO/ VISÃO OBJECTIVOS

Ser líder no mercado espanhol de expresso e encomendas urgentes, com elevados níveis de qualidade, eficiência e proximidade dos clientes.

Criar notoriedade da marca associando-a aos seguintes valores: confiança, compromisso e qualidade.

Assegurar o transporte, recolha e distribuição de objectos urgentes, de forma segura e no período de tempo contratado pelo cliente, contando para tal com uma estrutura logística e uma rede de franchisados adequada, assim como uma equipa formada e motivada.

- Manter o crescimento no mercado nacional, apostando num serviço urgente de qualidade, no sector de expresso e pequenas encomendas
- Crescer no mercado ibérico, potenciando a plataforma comercial, informática e logística do Grupo CTT
- Manter uma rede ampla de franchisados, garantindo qualidade e segurança

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)

- Rendimentos Operacionais: 53 630
- EBITDA: 2 079

PRODUTOS E/OU SERVIÇOS NOVOS (2010)

Bolsa de pontos de venda directos

Outros Produtos

- <http://www.tourlineexpress.com/default.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1>

SATISFAÇÃO DE CLIENTE

- 2 Inquéritos de satisfação de clientes internos
Grau de satisfação – 93,4%
- 2 Inquéritos de satisfação de clientes externos
Grau de satisfação – 93,1%
- Nº de reclamações – 9 580
- Montante de indemnizações – 133,6 m.€

RECURSOS HUMANOS

- Total trabalhadores: 420
- Formação: Total horas/ano – 24 563
- Total de acidentes de trabalho e nº de dias perdidos: 38 e 863
- Taxa de absentismo: n.d.

● Mulheres 36%
● Homens 64%



SOCIEDADE

- Protocolo de colaboração com a organização *Save the Children*
- Patrocínio do projecto *Play4Africa*
- Plano de Acção Social, para atribuição de descontos a franjas carenciadas da população espanhola

CERTIFICAÇÕES E PRÉMIOS

- Prémio *Empresa con la Infância*, atribuído pela organização *Save The Children*
- ISO 9001

05

Compromissos



- Índice remissivo
- Notas metodológicas
- Glossário
- Inquérito
- Relatório de verificação

GESTÃO DE NEGÓCIO

Realizado (>95%)



Em realização



Não realizado



Temas

Metas para 2010

Progressão

Realização

Metas para 2011

Política e Estratégia

Melhoria do *reporting* das empresas do Grupo (aprofundamento das matérias e metodologias)

Formação à medida para estas empresas, visando a melhoria na preparação dos dados

Política integrada de Qualidade, Ambiente e Segurança

Reforço da melhoria do *reporting*

Nível de verificação A +



Nível A + atingido

Alargamento da verificação a empresas do Grupo - Nível A+

Introdução de variáveis de sustentabilidade no *scorecard* das estações de correio e centros de distribuição postalInício dos trabalhos de reformulação do *scorecard*Introdução de variáveis directas de sustentabilidade no *scorecard* das EC, CDP e COC

Modelo Organizativo

Reforço do relacionamento com os interlocutores departamentais e das empresas do Grupo





Formação (*refresh*) dos interlocutores. Melhoria da informação para utilizadores, no sistema de gestão de informação de sustentabilidade

Sistema de Informação

Consolidação e expansão de rotinas de reporte mensais, semestrais e anuais a outras empresas do Grupo.













As rotinas de reporte melhoraram a regularidade e periodicidade

Temas	Metas para 2010	Progressão	Realização	Metas para 2011
Relacionamento com os <i>stakeholders</i>				
	Implementação do plano de envolvimento		3 <i>Fóruns</i> de Inovação e Criatividade, acções de <i>team building</i> , consulta de H&S, entre outros	Novo exercício de auscultação a <i>stakeholders</i>
	Organização de painéis/focus groups		6 sessões “ <i>focus groups</i> ” com trabalhadores	Organização de dois painéis/focus groups
	Refinamento do modelo de comunicação, segmentada por <i>stakeholders</i>		Estudo externo de reformulação da comunicação de sustentabilidade	Segmentação do reporting por <i>stakeholders</i>
	Adesão a sistemas e princípios - <i>Global Compact</i>		Comunicação segmentada	
Ética				
	Procedimentalização e operacionalização de mecanismos de registo, rastreio e tratamento de ocorrências		Elaboração de nova procedimentalização Criação da figura de <i>Ethic Officer</i>	Rotinar uso dos procedimentos Produção de indicadores
	<i>Refresh</i> da divulgação da existência, funções e competências da Comissão de Ética		Formação de 415 trabalhadores em prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo	Formação e divulgação dos novos procedimentos

GESTÃO AMBIENTAL

Temas	Metas para 2010	Progressão	Realização	Metas para 2011
Sistema de Gestão				
	Início de certificação ambiental do Centro Operacional de Correio do Centro (COCC)		Em fase de implementação	Início do processo de certificação corporativo Conclusão em 2011
	Início de certificação ambiental e FSC na Mailtec (empresa do Grupo)		Em fase de implementação	Conclusão em 2011 Início de certificação ambiental da Tourline
Eficiência Energética				
	Conclusão do novo COCN na Maia com elevados requisitos ambientais		Conclusão em Novembro	Realização de auditoria energética (SGCIE*) ao COCN
	Realização de auditoria energética ao COCC		Regulamentarmente não é requerida	
	Certificação energética de cerca de metade do parque de edifícios próprios >1000m ²		Lançado processo de certificação energética e qualidade do ar interior (RSECE*) de 53 edifícios	Conclusão em 2011
	Teste operacional de bicicletas eléctricas		Teste e aquisição de 34 bicicletas e de 5 scooters eléctricas Aquisição de 4 viaturas híbridas	Aquisição de 150 bicicletas Renovação da frota de pesados com viaturas eco-eficientes Teste e aquisição de viaturas eléctricas (4 rodas)












Temas	Metas para 2010	Progressão	Realização	Metas para 2011
Eficiência Energética (cont.)				
	Desenvolvimento de aplicação informática para a gestão de consumos de electricidade		Melhoria do tratamento de dados	Protocolos com Universidades e fabricantes Aperfeiçoamento interno da aplicação de gestão de consumos
	Redução do consumo de energia eléctrica em 2%		Redução em 0,3% (ou 1,7%, considerando transferências para gás)	Redução do consumo de energia eléctrica em 15%
	Redução do consumo de combustíveis em 2%		Redução de 2,8%	Redução do consumo de combustíveis em 15% Aplicação informática para melhoria da contabilização de combustíveis Adesão ao projecto nacional de mobilidade eléctrica Mobi.e
	<p>* SGIE – Sistema de gestão de consumos intensivos de energia</p> <p>* RSECE – Regulamento dos sistemas energéticos e de climatização de edifícios</p>			
Gestão de consumíveis				
	Redução do consumo de papel em 2%		Redução em 0,9%	Redução do consumo de papel em 15%
Gestão de resíduos				
	Redimensionamento de sistema de gestão de resíduos em estações de correio e centros de distribuição postal		Preparação do processo amostral	Eventual alargamento a estações de correio e centros de distribuição postal
	Aumento da taxa de valorização dos resíduos		Aumento da taxa de valorização para 81%	Aumento da taxa de valorização dos resíduos Licenciamento dos COC para armazenagem temporária de resíduos










Temas	Metas para 2010	Progressão	Realização	Metas para 2011
Alterações Climáticas				
	Redução das emissões directas e indirectas de CO ₂ em 2%, expressas em indicadores normalizados		Redução em 2,6% das emissões absolutas	Redução das emissões directas e indirectas de CO ₂ em 2%, expressas em indicadores absolutos e normalizados
	Participação nos programas <i>GHG Reduction Programme</i> da <i>PostEurop</i> e de gestão carbónica do <i>IPC</i> - International Post Corporation - (EMMS - <i>Environmental Measurement and Monitoring System</i>)		Continuação da participação nos programas de gestão carbónica da <i>PostEurop</i> e do <i>IPC</i>	Participação nos programas <i>GHG Reduction Programme</i> da <i>PostEurop</i> e de gestão carbónica do <i>IPC</i> - International Post Corporation - (EMMS - <i>Environmental Measurement and Monitoring System</i>)
	Estudo de avaliação de auto-produção de energias renováveis		Estudo realizado para projecto-piloto com energia fotovoltaica e eólica Realizado plano de mobilidade para o novo edifício CTT	Melhoria do inventário carbónico (<i>scope 3</i> – rodovia e transporte aéreo, <i>commuting</i> , etc.) Estudo de viabilidade de mini/micro geração
Biodiversidade				
	Ação de reflorestação com espécies autóctones para compensação carbónica		Plantação de 750 árvores autóctones na Serra de Montejunto, em parceria com a <i>Quercus</i> Apoio na recuperação de ecossistemas da Ilha da Madeira Edição da agenda da Biodiversidade	Protocolo com associação ambientalista para projectos de reflorestação Bilhete postal de cortiça Edição de agenda da Floresta Participação no projecto europeu <i>Print Power</i> para promoção do uso responsável da impressão e do papel Estudo IPC sobre impactes na biodiversidade

Temas	Metas para 2010	Progressão	Realização	Metas para 2011
Formação e sensibilização				
	Desenvolvimento de pacote formativo ambiental		Concepção de conteúdos	Formação em cascata a toda a população CTT
	4 emissões filatélicas temáticas		6 emissões	4 emissões filatélicas temáticas
	Acções de comunicação ambiental (Fórum “Verde” de Criatividade e Inovação e Nº ecológico da Aposta)		Realizadas	Certificações do material dos selos WWF e PEFC
				Emissão filatélica em papel de algodão
				Concursos e jogos pedagógicos
				Canal TV interna

ECONÓMICO E SOCIAL

Temas	Metas para 2010	Progressão	Realização	Metas para 2011
Qualidade de serviço				
	Alargamento da certificação a mais de 400 estações de correio)		435 EC certificadas, no total – 2/3 do atendimento	Manutenção das unidades certificadas
	Alargamento a cerca de uma centena de novos CDPs		286 CDP certificados, no total – 95% da distribuição	Manutenção das unidades certificadas Certificação da PostContacto
	Redução do prazo de resposta a reclamações		Reclamações nacionais (manutenção – 7 dias) e internacionais (redução de 2 dias)	Redução do prazo de resposta a reclamações
	Manutenção do posicionamento (QS internacional)		Baixa do posicionamento Cumprimento dos objectivos de qualidade ANACOM (100 pontos), com 190 pontos	Melhoria do posicionamento Cumprimento dos objectivos de qualidade acordados com a ANACOM (100 pontos)
Compras				
	Pelo menos 50 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais		66,3% de procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais	Pelo menos 50 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais
	Pelo menos 50% contratos celebrados c/ critérios ambientais		97% de contratos celebrados c/ critérios ambientais	Pelo menos 50% contratos celebrados c/ critérios ambientais
	Qualificação de fornecedores (início)		Seleção de plataforma para registo de fornecedores	Implementação de sistema de qualificação de fornecedores Implementação de Política de compras sustentáveis
	Redução do prazo médio de pagamentos para 40 dias		Prazo médio de pagamentos de 39 dias	Manutenção do prazo

Temas	Metas para 2010	Progressão	Realização	Metas para 2011
Saúde				
	Continuidade de <i>newsletters</i>		Das 10 <i>Newsletters</i> HSE publicadas, 4 são sobre saúde	
	Realização de rastreios vários		Rastreios gratuitos (coração, sono, stress e obesidade)	Realização de rastreios
	Optimização da rede convencionada, adequando a oferta de serviços à actual procura por parte dos beneficiários		Concretizou-se a primeira fase de adequação da rede convencionada	Continuação da avaliação e adequação da rede convencionada às necessidades dos beneficiários do IOS
Higiene e Segurança				
	Continuação de formação aos trabalhadores em 1 ^{os} socorros e combate a incêndios		78 acções, 799 trabalhadores e 10 646 horas	Continuação de formação aos trabalhadores em 1 ^{os} socorros e combate a incêndios
	Melhoria do nível de satisfação com as condições de trabalho		O nível de satisfação passou de 85% p/ 72% em 2010 (sistemas de avaliação diferentes)	Melhoria do nível de satisfação com as condições de trabalho
	Início do processo de certificação em SST no COCC		Início do processo	Conclusão em 2011
	Formação nos requisitos na norma OHSAS		Formação dos trabalhadores abrangidos (357 horas)	Continuação da formação
	Continuidade de <i>newsletters</i>		10 <i>Newsletters</i>	Continuidade de <i>newsletters</i>
	Incremento das acções de formação local		317 acções, 2 480 participantes e 3 560 horas	Manutenção dos níveis de formação
	Redução do nº de acidentes mortais para 0		1 acidente mortal	Redução do nº de acidentes mortais para 0
	Redução do nº de acidentes laborais em 5%		Aumento em 10% (920 acidentes)	Redução do nº de acidentes laborais em 5%
				Redução do nº de dias perdidos em 5%

Temas	Metas para 2010	Progressão	Realização	Metas para 2011
Qualificação	<p>Aumento do volume de formação em 15%</p> <p>Aumento da validação de competências em cerca de 46%</p>	 	<p>Aumento do volume de formação em 25%</p> <p>Certificados mais 191 trabalhadores e cerca de 850 em curso</p>	<p>Aumento do volume de formação em 10%</p> <p>Atingir a 1000ª certificação</p>
Trabalhadores	<p>Redução do absentismo para 6,4%</p> <p>Operacionalização dos resultados dos estudos de satisfação dos trabalhadores</p> <p>Inquérito Clima e Cultura no Grupo CTT, realizado com o ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos</p>	  	<p>Aumento para 7,6%</p> <p>Apresentação dos resultados à gestão de topo</p>	<p>Redução do absentismo para 7%</p> <p>Avaliação da oportunidade de operacionalização dos resultados</p>
Marketing Sustentável	<p>Campanha de reposicionamento institucional</p> <p>Desenvolvimento de linha de eco-produtos</p> <p>Rotulagem ambiental</p> <p>Desenvolvimento de modelo de qualificação ambiental de <i>mailers</i></p>	   	<p>Projecto Terra - CTT consigo</p> <p>Direct mail ecológico Correio verde associado a compensação carbónica</p> <p>Adesão à Sociedade Ponto Verde</p> <p>Certificação verde para clientes sustentáveis (<i>mailings</i> ecológicos)</p>	<p>Consolidação do posicionamento ecológico da empresa</p> <p>Reestruturação do portefólio e alargamento da compensação carbónica a todos os produtos de conveniência</p> <p>Rotulagem ambiental de produtos (óptica do ciclo de vida)</p> <p>Aproximação a <i>standards</i> internacionais</p> <p>Investigação s/ produtos <i>bottom of the pyramid</i></p> <p>Logística inversa</p>

Temas	Metas para 2010	Progressão	Realização	Metas para 2011
Comunidade				
	150 inscrições externas no CNO dos CTT - expectativa de 50 certificações		Compromisso não atingido. De difícil concretização.	
	25 acções de formação em microinformática para desempregados, em todo o país		Realizaram-se 6 acções	Realização de acções de formação
	Prolongamento do “Projecto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social” até 2010 – parceria com 50 Instituições		Protocolos com 36 instituições – 11 800 encomendas entregues	Continuação do Projecto
	Realização de 4 acções de voluntariado, no mínimo		CTT solidários com a Madeira – 411 toneladas entregues à Cáritas	Estruturação de um Plano de apoio ao sobreendividamento
	Reforço do voluntariado ambiental		8 acções realizadas	Realização de 4 acções de voluntariado, no mínimo
	Projecto-piloto de voluntariado de longa duração		Realizadas 2 acções ambientais	Reforço do voluntariado ambiental
			Contacto c/ plataformas de ONGD e ONGA sem os resultados. Contacto com IPSS	Implementação de experiência-piloto de voluntariado de longa duração
Gestão da Diversidade				
	Avaliação/análise da adequação das funções dos trabalhadores com deficiência aos postos de trabalho		Intervenção piloto no centro operacional de correio de Lisboa	Expansão a outras unidades
	Experiências de ocupação profissional para 25 pessoas		21 pessoas (17 da CERC), 4 contratos a prazo. Destes, 1 resultou em admissão como efectivo (COCN)	Experiências de ocupação profissional para 25 pessoas
	Programa de intervenção sobre Igualdade de género e propostas de implementação		Apresentadas propostas Programa em preparação Organização de <i>focus groups</i> internos sobre o tema	Finalizar e operacionalizar Programa sobre Igualdade de género Desenvolvimento de indicadores de gestão de recursos humanos

Temas	Metas para 2010	Progressão	Realização	Metas para 2011
Gestão da Diversidade (cont.)				
	Medidas para reforço das regras vigentes sobre assédio		<i>Benchmark</i> sobre assédio moral e sexual no local de trabalho Apresentação de propostas	Eventual reformulação das regras vigentes
	Identificação de oportunidades de intervenção sobre a idade		Pesquisa e tratamento de informação em curso	Implementação de medidas facilitadoras
Conciliação Trabalho/Família				
	Identificação e operacionalização de medidas para tornar os CTT uma empresa mais familiarmente responsável		Organização de <i>focus groups</i> internos sobre o tema Flexibilização do horário de trabalho em funções administrativas	Identificação de medidas para tornar a empresa mais familiarmente responsável

Tabela 35 - Índice remissivo GRI

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

E – Indicador Essencial
C – Indicador Complementar
Verif. Indep. – Verificação Independente
Índice de conteúdo do GRI (exclui os indicadores que não se aplicam à Empresa)

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de Reporting	Verif. Indep.
Estratégica e Análise				
1.1 – E	Mensagem do Presidente	4	●	✓
1.2 – E	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades	23, 108	●	✓
Perfil da Organização				
2.1 – E	Denominação da organização relatora	3, 12	●	✓
2.2 – E	Principais marcas, produtos e/ou serviços	12, 42, 99	●	✓
2.3 – E	Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e joint ventures	10, 12, 22	●	✓
2.4 – E	Localização da sede social da organização	130	●	✓
2.5 – E	Países em que a organização opera e aqueles onde se encontram as principais operações	12	●	✓
2.6 – E	Tipo e natureza jurídica da propriedade	9, 36	●	✓
2.7 – E	Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminativa, os sectores abrangidos e tipos de clientes/beneficiários	12, 51	●	✓
2.8 – E	Dimensão da Organização relatora, incluindo: nº de funcionários; vendas líquidas (para organização do sector privado) ou receita líquida (Para organizações do sector público); Quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados	9	●	✓
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	9	●	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de Reporting	Verif. Indep.
Parâmetros do Relatório				
3.1 – E	Período abrangido para as informações apresentadas no relatório	3	●	✓
3.2 – E	Data do último relatório publicado <i>O último reporting foi em 2010, relativo ao exercício de 2009</i>	3, 120	●	✓
3.3 – E	Ciclo de publicação de relatórios <i>Os Relatórios têm periodicidade anual</i>	3, 120	●	✓
3.4 – E	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	3, 130	●	✓
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, 9	●	✓
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, 99	●	✓
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	120	●	✓
3.13 – E	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório	3	●	✓

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.
Governança, Compromisso e Envolvimento									
4.1 – E	Estrutura de governação da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governança hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização	21, 22	●	✓	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	18	●	✓
4.2 – E	Indicar se o Presidente do Conselho de Administração é, simultaneamente, director executivo	22	●	✓	4.11 – E	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	23	●	✓
4.3 – E	Indicar o número de membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou não-executivos	22	●	✓	4.12 – E	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende	16, 56, 62, 71	●	✓
4.4 – E	Mecanismos que permitam a accionistas e trabalhadores transmitir recomendações ou orientações ao CA	50, 61	●	✓	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.	16, 28	●	✓
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)	13, 18	●	✓	4.14 – E	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização	32	●	✓
4.6 – E	Processos ao dispor do CA para evitar a ocorrência de conflitos de interesse <i>Além das disposições no Código de Ética e dos contratos de gestão já mencionados, refere-se a entrega anual de declarações de rendimentos e de incompatibilidades ao Tribunal Constitucional, à Procuradoria Geral da República e à Inspeção-geral de Finanças.</i>	19, 21, 121	●	✓	4.15 – E	Base para a identificação e selecção das partes interessadas a serem envolvidas	30	●	✓
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	21	●	✓	4.16 – E	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas	13, 15, 32, 39, 45, 57, 60, 61, 64	●	✓
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	14, 18, 19	●	✓	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	30	●	✓
4.9 – E	Processos do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efectua a identificação e a gestão do desempenho económico ambiental e social, a identificação e gestão de riscos e	18, 21, 23	●	✓					

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.
Desempenho Económico					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 <i>pro bono</i>	9, 12,15, 52, 53	●	✓
EC1 – E	Abordagem da Gestão, objectivos, desempenho, políticas e contextualização 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	12 a 17, 109 a 119 35	●	✓	EC9 – C	Descrição e análise dos impactes económicos indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão <i>Em 2010, os CTT investiram 31, 4 M€ sendo este valor injectado na economia nacional contribuindo para a dinamização do tecido económico. Além disso, é referido no corpo do relatório a presença da empresa em todo o território nacional, ou seja, a prestação de um serviço público universal, no sentido literal (e contratual) a toda a população, beneficiando-a directamente e sem contrapartidas. Os CTT contribuem ainda para a captação de poupanças</i>	14, 38, 51, 52, 122	●	✓
EC2 – E	Implicações Financeiras e outros riscos e oportunidades devido a alterações climáticas	89	●	✓	Desempenho Ambiental				
EC3 – E	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização. <i>Para mais detalhe ver R&C (p. 111)</i>	67, 69, 122	●	✓		Abordagem da Gestão, objectivos, desempenho, políticas e contextualização	75, 76, 83 a 88, 109 a 119		
EC4 – E	Apoio financeiro recebido do Governo <i>Não existiu</i>	122	●	✓	EN1 – E	Discriminação das matérias-primas, por peso ou por volume	85, 90 a 96	●	✓
EC5 – C	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes <i>Não existem trabalhadores remunerados com base no salário mínimo nacional. No final do ano 2009, o salário mais baixo praticado nos CTT foi de 551,90€. O rácio é de 1,162 (551,90€/475€)</i>	122	●	✓	EN2 – E	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	85, 97	●	✓
EC6 – E	Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes <i>A empresa, operador postal incumbente de serviço postal universal, desenvolve a sua actividade em todo o território nacional, sem especialização ou concentração regional. A actividade de compras é também centrada de forma centralizada e por esse motivo, não se apresentam dados repartidos por região. O conceito de “local” deve ser entendido como de âmbito “nacional”</i>	NA 122	●	✓	EN3 – E	Discriminação do consumo directo de energia, por fonte de energia primária	78, 90 a 96, 97, 98	●	✓
EC7 – E	Procedimentos para contratação local de membros da gestão de topo recrutados na comunidade local, em unidades operacionais importantes <i>Vide EC6</i>	NA 122	●	✓	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/rotulagemenergetica/comparacaoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx</i>	78, 90 a 96, 97, 98, 122	●	✓
					EN5 – C	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência	78, 79, 81, 97	●	✓

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.
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	12, 41, 43, 78, 79, 80, 81, 85, 86, 98	●	✓	EN19 – E	Emissão de substâncias destruidoras da camada de Ozono por peso	83	●	✓
EN7 – C	Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e reduções alcançadas	37, 78, 82	●	✓	EN20 – E	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	81	●	✓
EN8 – E	Consumo total de água, por fonte	84, 90 a 96, 97, 98	●	✓	EN21 – E	Descarga total de água, por qualidade e destino <i>Descarga efectuada em colector municipal</i>	84, 123	●	✓
EN9 – C	Fontes hídricas significativamente afectadas pelo consumo de água <i>Vide EN21</i>	NA 123	●	✓	EN22 – E	Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha	87, 90 a 96, 97, 98	●	✓
EN10 – C	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada <i>Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada é 0</i>	123	●	✓	EN23 – E	Número e volume total de derrames significativos <i>Verificaram-se 10 ocorrências nos centros operacionais de correio que se podem enquadrar neste âmbito. No entanto, estas não foram significativas</i>	123	●	✓
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>	88, 123	●	✓	EN24 – C	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia	NA	●	
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>	88, 123	●	✓	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 123	●	
EN13 – C	Habitats protegidos ou recuperados	56, 88	●	✓	EN26 – E	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte	76, 87, 88	●	✓
EN14 – C	Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade	88	●	✓	EN27 – E	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens por categoria	88	●	✓
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 123	●	✓	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 sanções</i>	20, 89, 98, 123	●	✓
EN16 – E	Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso	81, 82, 83, 90 a 96	●	✓	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	75, 84, 88, 97, 98	●	✓
EN17 – E	Outras emissões relevantes e indirectas de gases com efeito de estufa, por peso	82, 83, 90 a 96	●	✓	EN30 – C	Total de custos e investimentos com a protecção ambiental por tipo	89, 90 a 96, 97, 98	●	✓
EN18 – C	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, e reduções alcançadas	3, 80, 81, 82, 83, 86, 97	●	✓					

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.
Desempenho Social									
	Abordagem da Gestão, objectivos, desempenho, políticas e contextualização	22, 37 a 42, 46, 49 a 52, 57, 60, 62 a 65, 71, 109 a 119			<i>Saúde e segurança são temáticas abordadas em várias cláusulas do Acordo de Empresa (AE) CTT. Às situações não reguladas pelo AE aplicam-se as disposições previstas no Código do Trabalho</i>				
Recursos Humanos									
LA1 – E	Mão-de-obra total, por tipo de emprego, por tipo de contrato de trabalho e por região	59	●	✓	LA10 – E	Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminadas por categoria	63	●	✓
LA2 – E	Número total funcionários e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região	9, 59	●	✓	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	59, 60, 64, 65	●	✓
LA3 – C	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial	66, 69	●	✓	LA12 – C	Percentagem de trabalhadores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	61	●	✓
LA4 – E	Percentagem de funcionários abrangidos por acordos de negociação colectiva	61	●	✓	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	21, 71, 72, 73	●	✓
LA5 – E	Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação colectiva	60	●	✓	LA14 – E	Discriminação do rácio do salário-base de homens e mulheres por categoria	73	●	✓
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>	124	●	✓	Direitos Humanos				
LA7 – E	Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região	60, 69, 70	●	✓	HR1 – E	Percentagem e número total de contratos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos <i>Os contratos celebrados não incluíram cláusulas de direitos humanos. Prevê-se a inclusão de cláusulas desta natureza, em 2011</i>	124	●	✓
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	66, 67, 69	●	✓	HR2 – E	Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos <i>Presentemente não é efectuada 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>	124	●	✓
LA9 – C	Tópicos sobre saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos	124	●	✓	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>	124	●	✓

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.
HR4 – E	Número total de casos de discriminação e medidas tomadas <i>Não se verificaram casos de discriminação</i>	71, 125	●	✓	Sociedade				
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>	125	●	✓	S01 – E	Natureza, âmbito e eficácia de programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	51, 56	●	✓
HR6 – E	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Os CTT proíbem qualquer forma de trabalho infantil</i>	71, 125	●	✓	S02 – E	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análises de risco para prevenir a corrupção	19	●	✓
HR7 – E	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação <i>Relativamente à ocorrência de trabalho forçado ou escravo, as evidências remetem para as primeiras disposições da Constituição da República, dado que sendo Portugal um estado de direito democrático, a abolição de trabalho forçado/escravatura é um dos princípios fundamentais.</i>	71, 125	●	✓	S03 – E	Percentagem de empregados formados em políticas e práticas de anti-corrupção da organização <i>No seguimento das práticas do ano anterior, formaram-se mais 415 trabalhadores (3,3% do efectivo). Destes, 0,75% são gestores</i>	5, 125	●	✓
HR8 – C	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações <i>O pessoal que efectua a segurança nos CTT pertence a empresas de segurança privadas. Este é formado pelas empregadoras relativamente aos procedimentos contratados. Em alguns casos específicos os CTT formam o pessoal de vigilância humana para garantir que todas as regras e procedimentos de segurança das pessoas e instalações são cumpridos em caso de crise.</i>	125	●	✓	S04 – E	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	19	●	✓
HR9 – C	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e acções tomadas	NA	●		S05 – E	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies <i>Os CTT são membros ou participam em entidades/organizações/associações empresariais, sociais e sectoriais que partilham das suas preocupações e promovem interesses comuns</i>	125	●	✓
					S06 – C	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país <i>Não foram alocadas contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas</i>	125	●	✓
					S07 – C	Número total de acções judiciais por concorrência desleal, e práticas de monopólio, bem como os seus resultados	20	●	✓
					S08 – E	Número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos	20	●	✓
					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	44	●	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de Reporting	Verif. Indep.
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>Resposta: 0</i>	126	●	✓
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	37	●	✓
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>	126	●	✓
PR5 – C	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente	46, 48, 49	●	✓
PR6 – E	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	20	●	✓
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>	126	●	✓
PR8 – C	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	49	●	✓
PR9 – E	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	20	●	✓

NOTAS METODOLÓGICAS

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

Para outros indicadores seguiram-se metodologias de cálculo internacionais, que a seguir se referem: índice de incidência (nº acidentes/effectivo médio/1 000); contabilização de lesões com ausências iguais ou superiores a um dia; e *Greenhouse Gas Protocol CO₂* para:

- *Indirect CO₂ Emissions from the Consumption of Purchsed electricity, Heat and/or Steam;*

- *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*;*

- *Indirect CO₂ Emissions from the Consumption of Purchased Electricity, Heat and/ or Steam do [Greenhouse Gas Protocol Initiative](#).*

- *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 de acordo com os respectivos consumos.

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.

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).

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

Verificação independente do Relatório de Sustentabilidade 2010

Introdução

Fomos solicitados pelo Conselho de Administração dos CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), para procedermos à verificação independente do “Relatório de Sustentabilidade 2010” (Relatório), anexo II do Relatório e Contas – 2010. 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 é responsável pela preparação do Relatório e divulgação da informação de desempenho apresentada e seus critérios de avaliação bem como pelos sistemas de controlo interno, processos de recolha, agregação, validação e relato da mesma. A nossa responsabilidade consiste na elaboração de um relatório contendo o nosso parecer sobre a adequação daquela informação baseada nos procedimentos de verificação independente que efectuámos e por referência aos termos acordados. Não assumimos qualquer responsabilidade perante qualquer outro propósito, pessoas ou organizações.

Âmbito

Os nossos procedimentos de revisão foram planeados e executados de acordo com o *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000), e com referência ao *Global Reporting Initiative*, versão 3 (GRI3), de forma a obter um grau moderado de segurança sobre a adequação da informação constante do Relatório bem como dos sistemas e processos que lhe servem de suporte. A extensão dos nossos procedimentos é menor que a de uma auditoria e, por consequência, o nível de fiabilidade é mais baixo, consistindo em indagações e testes analíticos e algum trabalho substantivo.

A nossa verificação teve por âmbito os dados relativos aos indicadores de desempenho da casa-mãe, assinalados com “✓” no “Índice GRI” constante do Relatório.

Relativamente à verificação da auto avaliação feita pela gestão dos níveis de conformidade do GRI3, o nosso trabalho consistiu na verificação da consistência com os requisitos da *GRI’s Reporting Framework Application Levels*.

Nesta verificação independente, os nossos procedimentos consistiram em:

- (i) Indagações à gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar numa base de amostra a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostra, alguns procedimentos de substanciação 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

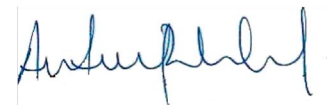
Com base no trabalho efectuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante do Relatório não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada, não esteja isenta de distorções 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 18 de Maio de 2011.

Lisboa, 20 de Maio de 2011

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



António Joaquim Brochado Correia, ROC

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