



Relatório de Sustentabilidade

2013

Índice

Compromisso	4
Mensagem do Presidente	5
1. EMPRESA SUSTENTÁVEL	8
1.1. A Empresa – visão e estratégia (áreas de negócio; mercados; estratégias)	8
1.1.1. Áreas de negócio e mercados	8
1.1.2. Estratégia empresarial	9
1.1.3. Compromisso com a Excelência na Gestão dos CTT	12
1.2. Ética Empresarial	13
1.3. Governo da sociedade	14
1.4. Modelo de Gestão	16
1.5. Gestão de riscos e de crises	17
2. CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS STAKEHOLDERS	19
2.1. Acionista	24
2.1.1. Estrutura acionista	24
2.1.2. Remuneração aos acionistas	25
2.2. Fornecedores	26
2.2.1. Relações negociais	26
2.2.2. Qualificação e seleção de fornecedores (qualidade e ambiente)	27
2.3. Clientes	27
2.3.1. Gestão de relação com o cliente	27
2.3.2. Satisfação do cliente	31
2.4. Entidades reguladoras e fiscalizadoras	34
2.5. Sociedade (Responsabilidade social)	35

2.6.	Trabalhadores	39
2.6.1.	Caracterização dos ativos humanos	39
2.6.2.	Práticas laborais e de recrutamento e seleção	40
2.6.3.	Gestão Integrada do capital humano	40
2.6.4.	Reporting social	46
3.	RELAÇÃO COM O AMBIENTE	51
3.1.	Política de gestão ambiental	51
3.1.1.	Análise de impactos ambientais dos produtos e serviços produzidos pelos CTT	51
3.1.2.	Definição de standards ambientais para fornecedores e parceiros	52
3.1.3.	Identificação de objetivos/metasp ambientais	52
3.1.4.	Certificação ambiental segundo as normas internacionais	52
3.2.	Monitorização do atingimento das metas estabelecidas e análise das tendências de evolução/reporting ambiental	53
4.	COMPROMISSOS	69
	Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico organizado segundo o GRI	71
	Notas metodológicas	83
	Inquérito	84
	Relatório de Verificação	85



Âmbito e limite do relatório

Os CTT publicam anualmente Relatórios de Sustentabilidade desde 2005. Abrangendo inicialmente apenas a empresa-mãe (os atuais CTT, SA), os Relatórios passaram progressivamente a incluir informação sobre diversas subsidiárias, tendo em conta o seu contributo significativo para os desempenhos sociais e ambientais globais. Assim, desde 2011, três das maiores destas integram o perímetro de verificação, realizada por entidade externa e independente. Nessa lógica de integração, o presente relatório relata os dados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013, apresentando, sempre que disponível, informação agregada sobre os CTT, SA e a totalidade das suas subsidiárias (aqui designados por CTT).

O Estado, enquanto acionista único até 4 de dezembro, elegeu por deliberação social unânime, por escrito, no dia 24 de agosto de 2012, os órgãos sociais dos CTT para o triénio 2012-2014, sendo o Conselho de Administração composto por cinco membros. A 5 de dezembro, os CTT entraram em bolsa, passando de sociedade anónima com capitais exclusivamente públicos, para sociedade anónima com capital disperso em bolsa (Sociedade Aberta). O relato reflete a incidência da referida alteração nas matérias relevantes, em particular nas relativas ao *stakeholder* acionistas.

Compromisso

Este é o nono Relatório anual de Sustentabilidade dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (Sociedade Aberta). Os dados reportados têm por base os sistemas de informação dos CTT, os princípios de contabilidade aceites em Portugal, a legislação do direito do trabalho e os protocolos indicadores de desempenho para o cálculo dos indicadores GRI. Este documento é publicado autonomamente do Relatório e Contas 2013 (R&C). No entanto, a sua leitura deverá ser complementada com a consulta do referido relatório e do *site* dos CTT (www.ctt.pt).

A sua estrutura e conteúdo respeitam as Diretrizes GRI (*Global Reporting Initiative*) enquanto referencial de elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, na sua versão 3.1 e respetivos protocolos para o cálculo de indicadores. Foi objeto de verificação externa independente por parte da PricewaterhouseCoopers, segundo os princípios definidos pela ISAE 3000 e as diretrizes da GRI no que respeita à credibilidade e fiabilidade dos conteúdos. Mediante o trabalho efetuado, autodeclara-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 diretrizes da Norma AA1000SES, que permitiu a identificação dos temas relevantes e dos *stakeholders* críticos da empresa.

Os princípios essenciais para a definição do conteúdo deste Relatório foram a transparência, a relevância, a abrangência e a completude, a fim de proporcionar uma leitura cómoda e objetiva aos *stakeholders* que irão utilizar este documento. Este documento estará disponível *online* em www.ctt.pt e eventualmente noutros suportes. Estamos interessados em recolher comentários ou sugestões, que podem ser enviadas para o endereço: sustentabilidade@ctt.pt.

	C	C+	B	B+	A	A+
Obrigatório		Com verificação Externa		Com verificação Externa		✓ Com verificação Externa
Examinado por Terceiros						✓
Opcional						Com verificação Externa

GRI 3.1 GRI 3.10 GRI 2.9 GRI 3.6 GRI 3.8 GRI 3.7 GRI 3.11

GRI 3.1 GRI 3.9 GRI 2.1 GRI 3.2 GRI 3.3

GRI 3.13 GRI 3.5

GRI EN18 GRI 3.4

Mensagem do Presidente

O ano de 2013 ficou marcado pelo exigente trabalho de preparação interna para a privatização da empresa, que culminou em dezembro numa operação de dispersão de capital em Bolsa, plena de êxito, considerada a nível nacional e internacional um dos acontecimentos financeiros do ano. O relevo dado às temáticas da sustentabilidade e ambiente no prospeto de privatização e o interesse de investidores no assunto comprovam a relevância destes temas. A nova situação da empresa implica um reforço da focalização nos resultados e na rentabilidade, permanecendo fiéis aos valores tradicionais da proximidade e confiança.

Ao longo do último ano continuámos a apostar firmemente na redução dos consumos energéticos e das emissões de CO₂. Prossegui o investimento em novas tecnologias (atualmente a frota verde dos CTT conta com 241 veículos, porventura o mais elevado valor a nível nacional), a melhoria dos métodos de gestão e as medidas de racionalização. No conjunto, permitiram-nos um decréscimo de consumos de -0,8% nos combustíveis, -3,1% na eletricidade e -16,7% nas emissões de CO₂. A expansão dos produtos de marketing sustentável, que representa já cerca de 1/4 de todo o correio publicitário endereçado, comprova o sucesso da aposta nesta área, traduzida num aumento de receitas agregadas do Correio Verde e do DM Eco de 8%, em contraciclo com a generalidade dos produtos postais. No âmbito da gestão da cadeia de valor e das compras responsáveis, 97% do valor dos contratos celebrados incluiu critérios ambientais.

Os nossos trabalhadores receberam 224 mil horas de formação e continuámos a certificar competências ao nível do 12º ano (desde 2004) 10% da população dos CTT beneficiou já desta valorização). A taxa de satisfação com as condições de trabalho manteve-se acima dos 80%. O sistema privativo de cuidados de saúde e de ação social dos CTT, com perto de 50 mil beneficiários, permanece uma referência de qualidade no mundo empresarial português. Reduzimos a sinistralidade laboral em 2%, com zero acidentes mortais. A taxa de absentismo global desceu 0,4 pontos, para 6,3%. Estivemos bastante ativos no domínio da Igualdade de Género, apresentando uma das mais elevadas taxas de presença feminina em cargos de chefia a nível nacional, 46%.

Mais uma vez, cumprimos e ultrapassámos os objetivos de qualidade acordados com o Regulador: perto de 95% das correspondências prioritárias e 98% das normais foram distribuídas até, respetivamente, 1 e 3 dias. Apesar da necessidade de encerramento e reconversão de mais de uma centena de lojas, continuamos a disponibilizar uma cobertura de atendimento superior à média europeia, mantendo-se acima dos 90% a perceção da qualidade do atendimento dos CTT. No que respeita ao envolvimento com a comunidade, orgulhamo-nos de atingir os 92% de acessibilidade às pessoas com deficiência nos nossos pontos de atendimento.

Continuámos a patrocinar projetos e iniciativas de intervenção social e ambiental, no montante de cerca de 400 mil euros. Angariámos 1 600 presentes para crianças desfavorecidas no âmbito da ação *Pai Natal Solidário*, acolhemos 2 mil visitantes nas nossas instalações, organizámos onze ações de voluntariado que mobilizaram mais de uma centena de voluntários e recolhemos internamente 4,4 toneladas de donativos para entrega a Instituições de Solidariedade. Mantivemos ativo o Projeto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social, tendo recolhido e transportado gratuitamente mais 4 mil encomendas solidárias e organizado 17 ações em parceria com diversas Instituições.

O compromisso da sustentabilidade vai continuar a orientar-nos, porque reconhecemos a sua contribuição para a melhoria da competitividade da empresa e outros benefícios, incluindo ganhos de reputação, racionalização de custos e um diálogo mais eficaz com as partes interessadas críticas. Neste domínio, o nosso principal desafio continuará a ser a criação de valor para os *stakeholders*, tal como publicamente expresso nos Compromissos CTT (Cap. 4).

Francisco de Lacerda
Presidente e CEO dos CTT

Destaques do ano – responsabilidade social

Dividendos para o Estado

Pagamento de 50 M.€ do exercício de 2012.

Novas certificações

PostContacto – ISO 14001.
Tourline – ISO 18001 e ISO 28000.
Centros de Produção e Logística do Norte e do Sul – ISO 18001.

Ambiente

Modernização da frota, com a aquisição/renovação de 175 viaturas novas, das quais 10 elétricas.
Redução do consumo do papel de impressão em 10%.
Redução do consumo de eletricidade em 3,1%, de combustíveis da frota em 0,8% e das emissões diretas e indiretas em 16,7%.
Atingido o valor de 97% de contratos celebrados com critérios ambientais.
Redução da produção global de resíduos e melhoria da taxa de valorização em 2,0%
Aumentos de tráfego do Correio Verde e do *direct mail* Eco em 10,5% e 2,7%, respetivamente.
Produção de 1,6 milhões de selos e de um livro temático sobre os temas do ambiente e da biodiversidade.

Recursos humanos

100% dos trabalhadores passaram a ser abrangidos por instrumentos de representação coletiva.
Mais 276 trabalhadores receberam formação de prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.
94% dos trabalhadores foram abrangidos por formação, num total de 224 mil horas.
Encerramento do Centro Novas Oportunidades dos CTT, com mais 25 certificações este ano. Desde 2004, este Centro certificou 1 151 trabalhadores
Aumento de 0,1 p.p. do absentismo global para 6,8% na CTT, SA. (6,5% nos CTT
Redução dos acidentes em 1,6% e registo de 0 acidentes mortais.

Igualdade de oportunidades

Preparação de Plano de Igualdade e participação no Fórum Empresas para a Igualdade de Género, promovido pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego.
Preparação de pacote de formação sobre igualdade de oportunidades que inclui temas como o género, o assédio e a idade.

Sociedade e comunidade

Projeto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social (iniciado em 2008), com 25 instituições aderentes: organizou 17 iniciativas em parceria com outras instituições, entregando gratuitamente mais 7 500 encomendas solidárias.
Construção de mais 9 rampas de acesso a lojas CTT para deficientes motores, atingindo uma taxa de 92% de acessibilidade.
Associação à Western Union no apoio às populações das Filipinas, na sequência de catástrofe natural, ocorrida em novembro.
Campanha de solidariedade “Somar para Dividir”, que recolheu internamente 4,4 toneladas de roupa, livros, material escolar e brinquedos, entregues a 16 instituições de solidariedade social pelo 8º ano consecutivo
PayShop angariou 3,8 mil euros em donativos para 13 Instituições protocoladas, através dos seus cerca de 4 000 agentes.
CTT Expresso e Tourline uniram-se pela melhoria das condições de saúde no parto e na qualidade de vida das crianças Guineenses, aderindo ao Projeto “Padrinhos Sem Fronteiras”.
Organização de onze ações de voluntariado empresarial, de cariz ambiental e social. 114 voluntários, 412 horas.
Investimento de 47 mil € em formação para quadros superiores: dos PALOP, no âmbito do Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos
7ª edição do Projeto de Dinamização da Escrita e da Leitura. que abrangeu 125 escolas e 7 893 alunos.

Prêmios e reconhecimento

GRI 2.10

Corporativo

Marca de Confiança 2013, 1º lugar da confiança dos consumidores na categoria “Empresas de Serviço Público”, atribuída pelas *Seleções do Reader's Digest*

Marca de Excelência 2013, atribuída pela Superbrands Portugal

Selo de Confiança *Online* para o *site* da CTT Expresso, acreditado pela ACEPI – Associação de Comércio Eletrónico e Publicidade Interativa

EAD renova o estatuto de PME Líder 2013, atribuído no âmbito do *Programa FINCRESCER* do IAPMEI

Ambiente

6º operador postal com melhor desempenho carbónico a nível mundial (*ranking* de proficiência carbónica do IPC-*International Post Corporation*)

Finalista do *Postal Technology International Awards 2013*, na categoria “*Environmental Achievement of the Year*”, pela 3ª vez nos últimos 4 anos

Primeira submissão ao *rating CDP - Carbon Disclosure Project*, obtendo uma 5ª posição a nível nacional e uma 3ª a nível mundial no setor postal e expresso, relativamente às alterações climáticas

Recursos humanos

Distinção de “Muito Recomendado” pelos *World Mail Awards 2013*, para o Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos dos CTT, um programa formativo para operadores postais dos PALOP, América Central e do Sul

Prémio *Human Resources Portugal 2013* na categoria “Empresa que mais promove e defende a Igualdade de Género”, atribuído pela revista *Human Resources Portugal*

Clientes

Medalha de Bronze nos prémios *APCC Portugal Best Awards* para as Linhas de Contacto CTT e ViaCTT, na categoria Distribuição e Logística, atribuída pela Associação Portuguesa de *Contact Centers*

Troféu *Call Center 2013* para o *Contact Center dos CTT* na categoria “Qualidade de Serviço no Atendimento por outros canais”, atribuído pelo IFE – Grupo Internacional de Formação de Executivos

Comunicação

1º lugar e cinco Diplomas de Mérito, atribuídos pela Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa no Grande Prémio APCE 2013

1º lugar para “Melhor Fotografia” e 3º lugar para “Melhor *Cartoon*” na revista interna “Aposta”, atribuídos pelos FEIEA *Grand Prix 2013* (*Federation of European business communicators associations*)

Solidariedade

Menção Honrosa para o “Pai Natal Solidário” na categoria “Ação de Responsabilidade Social”, nos Prémios Comunicação M&P, atribuída por Meios & Publicidade

Qualidade

Prémio “Prata” para a qualidade de serviço. (23º lugar entre 205 países), para a CTT Expresso, entregue pela Cooperativa EMS

Inovação

Prémio “*Unique Contribution to Eurogiro's Development*”, atribuído pelo Eurogiro, em reconhecimento pela iniciativa dos CTT na criação do serviço de transferências internacionais “*Eurogiro Cash Internacional*”



Perfil da Empresa

Os CTT são, desde o dia 5 de dezembro de 2013, uma pessoa coletiva de direito privado, com o estatuto de sociedade anónima com dispersão de capital em bolsa.

Um dos maiores empregadores com 12 383 trabalhadores. 33,2% são mulheres.

56,2% têm como formação académica o 12º ano, ou formação universitária

5,6 milhões de objetos postais por dia, distribuídos em mais de 5,5 milhões de domicílios

Atende todos os dias 129 000 clientes em 623 lojas CTT e 1 820 postos de correio

O seu investimento total cifrou-se em cerca de 12,9 M. €

As principais empresas subsidiárias dos CTT no ano de 2013, com a respetiva percentagem de capital, são as seguintes: Corre – Correio Expresso de Moçambique, SA – 50%; 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%; Mailtec Holding SGPS – 100%; PayShop (Portugal), SA – 100%; PostContacto – Correio Publicitário, Lda. – 100%; Tourline Express Mensajería, SLU – 100%.

1. EMPRESA SUSTENTÁVEL

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

1.1.1. Áreas de negócio e mercados

Os CTT estão organizados em três áreas de negócios: Correio e Soluções Empresariais, Expresso e Encomendas e Serviços Financeiros. Na área de negócio do Correio e Soluções Empresariais os CTT, além de prestarem um serviço distribuição física de correio, têm vindo a alargar a sua cadeia de valor ao mundo digital.

Os CTT operam assim nas áreas de negócio ditas tradicionais, tais como as correspondências - correio normal, correio azul, correio registado, correio verde e correio editorial - e o correio publicitário (endereçado e não endereçado). Adicionalmente, os CTT, diretamente ou através das suas subsidiárias, oferecem soluções digitais e empresariais (*printing & finishing*, gestão documental e logística, serviços de *geomarketing*,

GRI 2.1 GRI 2.6

GRI 3.6 GRI 2.8

GRI 2.3

GRI 2.1

GRI 2.2

mailmanager, etc.), serviços de telecomunicações móveis, serviços de conveniência e de proximidade com o cidadão.

Os CTT oferecem à escala ibérica uma ampla gama de serviços e produtos de expresso e encomendas, (nacional e internacional), assim como soluções complementares de logística e carga. Através da CTT Expresso, são líder de mercado em Portugal, através da Tourline têm uma presença significativa em Espanha e através da Corre atuam em Moçambique.

Os CTT oferecem ainda um leque de produtos e serviços financeiros, que vão desde produtos de poupança (incluindo certificados de aforro e de tesouro) e seguros até soluções de pagamento e transferências de fundos. A rede de soluções de pagamento dos CTT é ainda complementada com a rede de agentes PayShop.

GRI 2.7 GRI 2.5

1.1.2. Estratégia empresarial

Desafios e Tendências

O reforço do compromisso de toda a organização segundo uma atuação focalizada e alinhada em torno dos seus objetivos e princípios de orientação estratégica, no sentido da continuação de criação sustentada de valor para a Empresa, compreendeu a recente redefinição da sua Missão, Visão e Valores.

Missão

Assegurar soluções de comunicação e logística, de proximidade e excelência. Estabelecer relações de confiança. E inovar, sempre.

Visão

Ser um operador postal multisserviços reconhecido como referência mundial em qualidade, eficiência e criação de valor.

Valores

Orientação para o Cliente. Entusiasmo. Confiança. Excelência. Inovação

Os CTT deparam-se com alterações muito significativas do seu contexto externo, que se constituem como desafios cruciais a ter em conta no delineamento da sua estratégia de atuação futura.

São de realçar três tendências de natureza estrutural, que se observam em toda a Europa, e estão já e irão continuar a determinar decisivamente a evolução e o desenvolvimento do negócio e atividade postal:

- O aprofundamento do processo de liberalização plena do mercado dos serviços postais;
- O movimento de substituição eletrónica do correio físico;
- O desenvolvimento do e-commerce.

A par destas tendências estruturais, um ambiente económico recessivo, fortemente condicionado pelo Programa de Ajustamento Económico e Financeiro (PAEF), tem deprimido os principais mercados de atuação dos CTT. No entanto, a perspetiva do término do PAEF com a *Troika* em maio de 2014 e as projeções mais recentes sobre a **recuperação do nível de atividade económica do País**, terão necessariamente impactos positivos sobre os diversos negócios dos CTT.

GRI 1.2

GRI EN6

Como fatores-chave da conjuntura económica que mais condicionam a evolução dos mercados em que os CTT atuam, destacam-se: o crescimento do PIB, a crise das dívidas soberanas em Portugal e Espanha, o nível de propensão para a poupança e a evolução do rendimento disponível.

A **privatização dos CTT**, concretizada no final de 2013, com a sua entrada em bolsa a 5 de dezembro, na sequência de um processo de IPO, para além de ter sido um fator de dinamização do mercado de capitais e um sinal muito positivo para o desenvolvimento da economia portuguesa, irá sem dúvida constituir o principal *driver* da sua atuação empresarial no futuro.

As exigências dos mercados de capitais, em termos de rigor, transparência e performance da Empresa irão acelerar, numa perspetiva de criação sustentada de valor para os seus acionistas, a captura de mais ganhos de eficiência, de maior crescimento e de rentabilidade financeira acima da média do sector, e irão contribuir ainda, via maior eficiência no mercado, para a transferência de valor para os consumidores.

Estratégia

Face aos desafios e oportunidades que se colocam, tendo em conta o conjunto distintivo dos seus ativos e competências e como principais objetivos alcançar um crescimento sustentável e melhorar a rentabilidade de cada uma das suas unidades de negócio, os CTT definiram as seguintes linhas de atuação estratégica:

- Manter a liderança no mercado no negócio “*core*” de correio
- Promover um quadro regulatório que apoie a sustentabilidade do SPU
- Manter eficiência através de contínuos programas de transformação
- Desenvolver o negócio de expresso e encomendas para tirar vantagem do expectável crescimento do mercado, em especial no segmento de B2C
- Fortalecer a plataforma de serviços financeiros e oferecer um leque de serviços mais amplo

Com base nesta formulação estratégica, e incorporando os objetivos e eixos de atuação das diversas unidades de negócios – correio, expresso e encomendas e serviços financeiros, será aprofundada durante 2014 a implementação do **Programa de Transformação**, iniciado em Janeiro de 2013.

Este Programa de Transformação (Fase II) incluirá 5 Programas de Ação Estratégicos

1. Otimização e Racionalização das Operações de Distribuição
2. Otimização da Rede de Lojas
3. Desenvolvimento dos Serviços Financeiros
4. Transformação Tis
5. Transformação CEP

Gerar crescimento através da Inovação

Para vencer os desafios atuais, a aposta na inovação assume ainda maior importância, pois esta é instrumento de reinvenção permanente visando a conceção, o desenvolvimento e a disponibilização de soluções, serviços e produtos que satisfaçam, com excelência, as necessidades de comunicação dos cidadãos, agentes económicos e organismos públicos.

Assim, no contexto da inovação foram desenvolvidos, em 2013, e em toda a empresa, diversas iniciativas e projetos, dos quais se destacam:

- Lançamento da “App CTT” para *smartphones* com sistemas operativos iOS ou Android e *tablets* com sistema operativo Windows8. A versão disponibilizada permite um acesso conveniente, cómodo e rápido a diversos serviços CTT, e.g. a pesquisa de códigos postais/moradas, a pesquisa de objetos postais/encomendas, a geo-localização de pontos CTT, a submissão de pedidos de reencaminhamento de correspondência ((SIGA) e a consulta de valores em dívida e de faturas de portagens;
- Disponibilização de uma solução de Tratamento Integrado de Contraordenações que permite às entidades atuantes automatizar a geração e gestão das contraordenações rodoviárias;
- Disponibilização de soluções *Cloud Backup & Recovery*, oferecendo uma proteção segura, confiável e eficiente dos dados críticos dos clientes, diretamente através da Internet, e sem que estes tenham investimentos adicionais ou despesas de IT;
- Início da prestação do serviço Transpromo (solução de comunicação personalizada), no âmbito da oferta em termos de gestão documental;
- Implementação em 17 Centros de Distribuição Postal da metodologia D.S.A. - Distribuição Sequenciada Automaticamente (de correio) a qual, alinhada com as melhores práticas internacionais e de carácter inovador, introduz ganhos de eficiência operacional e acelera significativamente o processo de distribuição nas áreas de densidade urbana aos clientes finais;
- Implementação para os TIP (Transportes Intermodais do Porto) de nova funcionalidade Payshop que permitirá que os pontos de carregamento eletrónico de títulos de transporte sem contacto funcionem em modo *online*;
- Integração tecnológica nos processos de atendimento dos seguros de capitalização promovendo ganhos de eficiência e melhoria de qualidade do serviço;
- Desenvolvimento de novas funcionalidades *web* que, no domínio do serviço de expresso e encomendas, permitem ao cliente: simular o peso volumétrico dos seus envios; gerir as respetivas recolhas de forma simples e rápida, a qualquer hora e em qualquer lugar; gerir as suas expedições, acendendo a informação sobre os envios; aceder a novas opções de pesquisa de objetos, via *track & trace*;
- Disponibilização de 600 terminais Multibanco em toda a rede de entregas nacionais, em Portugal, para pagamento de cobranças junto dos destinatários das suas encomendas.

Perseguindo o objetivo de modernização da mecanização do correio até ao giro/percurso do carteiro, os CTT completaram o levantamento de um milhão de portas e de mais de 10 mil novos topónimos, para integração em ficheiros de sequenciamento automático de correspondência, o que garantirá a prestação de um serviço ainda mais célere ao cliente.

No final de 2013, 97% do correio de pequeno formato estava automatizado, assim como 71% do correio de formato médio (um crescimento superior a 7% neste segmento). A divisão por ordem do arruamento de percurso/giro de carteiros é superior a 4 350 giros e representa aproximadamente 1,49 milhões de objetos por dia.

Adesões e participações significativas

Para além do cumprimento das obrigações legais e das que decorrem da adesão voluntária da empresa a organismos associativos, os CTT consagraram orientações e políticas que se encontram vertidas no Código de Ética, no Acordo de Empresa, na Carta de Valores e Qualidades Profissionais e no Plano ctt 2013.

No âmbito da estratégia de sustentabilidade da empresa, os CTT são membros e desenvolvem atividades conjuntamente com o BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, a APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial, a APVE - Associação Portuguesa do Veículo Elétrico, a UCCLA - União das Cidades Capitais Luso-Afro-Américo-Asiáticas, a CCIPA - Câmara de Comércio e Indústria Portugal-Angola, a AIP-CCI - Associação Industrial Portuguesa/Câmara de Comércio e Indústria, a APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa, a APRITEL - Associação dos Operadores de Telecomunicações, a COTEC - Associação Empresarial para a Inovação e a APEL - Associação Portuguesa de Editores e Livreiros, entre outras.

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 adesão da UPU aos princípios da *UN Global Compact* desde 2004, que compromete todos os seus membros. A subsidiária EAD é individualmente signatária da *Global Compact*.

Durante o ano de 2013, a nível Institucional, os CTT continuaram a marcar presença nas organizações internacionais de que são membros, nomeadamente UPU, PostEurop, UPAEP e IPC, entre outras.

1.1.3. Compromisso com a Excelência na Gestão dos CTT

O Estado, enquanto acionista único, avaliou o desempenho da empresa através da assinatura de contratos de gestão com objetivos para cada mandato/triênio. Tal como no ano anterior, em 2013 manteve-se suspenso o regime de remunerações variáveis de desempenho aos membros dos órgãos de administração.

Anualmente, o acionista foi instruindo os CTT no sentido de participar no Prémio Desenvolvimento Sustentável, o qual, de acordo com as regras definidas, em conjugação com a avaliação do *reporting* (Relatório de Sustentabilidade), funcionou como base de avaliação anual do desempenho de sustentabilidade da empresa. Até ao momento da privatização, o acionista único não comunicou a sua avaliação.

Dos princípios orientadores da gestão, destaca-se a implementação de um modelo 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 implementação de um Código de Ética e boa conduta, o manual de Disciplina, de *Compliance*, de Investimentos, de *Cash Management*, de Compras, de Gestão do Risco, Política de ambiente, princípios orientadores da Política de Segurança da Informação, Plano de Prevenção de Riscos, Corrupção e Infrações Conexas, diplomas de delegação de competências, normas e procedimentos internos e ainda 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 de um sistema de *reporting* ambiental que torne transparente a consecução de objetivos ambientais. Por último, na dimensão social, a definição e implementação de uma estratégia adequada de gestão dos ativos humanos e da responsabilidade social da empresa.

GRI 4.12 GRI 4.13

GRI 1.2

GRI 4.10

GRI 4.5

GRI 1.2

GRI 4.9

GRI 4.8

1.2. Ética Empresarial

Em 2006 foi instituído e difundido o Código de Ética dos CTT, que passou a constituir o quadro de referência para a conduta pessoal e profissional de todos os trabalhadores e dirigentes, independentemente da empresa onde prestam serviço, do seu vínculo contratual e posição hierárquica. Com a aprovação do Código de Ética, foi criada uma Comissão de Ética que reporta ao Conselho de Administração e que tem a seu cargo a implementação, o acompanhamento, a interpretação e o esclarecimento de dúvidas ou casos omissos no Código de Ética.

Existem procedimentos para a comunicação de irregularidades relacionadas com situações de incumprimento das normas de conduta, divulgados no *website* da empresa, os quais preveem a indicação dos meios através dos quais as comunicações de práticas irregulares podem ser efetuadas e do tratamento a ser dado às comunicações, incluindo a garantia de confidencialidade.

A responsabilidade pelo suporte técnico à Comissão de Ética ao nível da operacionalização do citado sistema de comunicação de irregularidades está atribuída à Direção de Auditoria e Qualidade. De acordo com os procedimentos vigentes, é assegurado o tratamento confidencial das comunicações recebidas e preservado o princípio de não retaliação em relação às pessoas que reportem as irregularidades.

Em 2013 a Comissão de Ética procedeu à apreciação da única comunicação recebida via *mailbox* Ética, abordando uma situação de litígio ao nível de um prestador de serviços de empresa subsidiária, tendo emitido o respetivo parecer.

No final do ano foi iniciado o processo de atualização do Código de Ética, visando adaptá-lo à nova definição de Missão, Visão e Valores da empresa, ao impacto da crescente utilização de redes sociais e dos *media* em geral, bem como à realidade decorrente da privatização.

No âmbito das Práticas de Negócio em Respeito da Lei e da Regulação, há a destacar a atividade desenvolvida pelo *Compliance* (Direção de Auditoria e Qualidade), relativamente à prestação de serviços financeiros. No ano em análise e na sequência da aplicação dos procedimentos vigentes quanto à identificação e comunicação de operações suspeitas de branqueamento de capitais e de financiamento de terrorismo, foram efetuadas 140 comunicações ao DCIAP – Departamento Central de Investigação e Ação Penal e à UIF/PJ – Unidade de Informação Financeira da Polícia Judiciária), abrangendo operações de serviços financeiros que ascenderam a cerca de 9,1 milhões de euros.

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

Em resultado das ações de auditoria e de inspeção (auditarão-se 224 Lojas, 159 Postos de Correio e 86 Centros de Distribuição, representando, respetivamente, 37, 9 e 30% do universo) foram recuperados cerca de 153 506 euros e na sequência das investigações prévias a processos disciplinares ocorreram 10 rescisões unilaterais de contratos de trabalho.

Em 2013, a Assessoria Jurídico-Disciplinar concluiu 170 processos disciplinares, 13 (8%) dos quais deram origem a despedimento e outros 13 (8%) a rescisões unilaterais por iniciativa dos trabalhadores em causa, tendo sido recuperados valores no total de cerca de 3 900 euros.

Embora previsto para 2013, não foi possível difundir o curso em *e-learning* “Boas práticas na gestão de recursos humanos – igualdade de oportunidades e não discriminação” sobre comportamentos éticos e não discriminatórios nos domínios da igualdade de género, deficiência e inclusão, envelhecimento ativo e assédio

GRI 4.6

GRI 1.2

GRI 4.8

GRI 4.6 GRI SO4

GRI SO4 GRI SO2

no local de trabalho. Entretanto, foi iniciada a conceção e produção de um curso em *e-learning* para divulgar o Código de Ética dos CTT, prevendo-se a sua difusão durante 2014.

Cumprimento das obrigações éticas

Os CTT não foram alvo de quaisquer ações judiciais no âmbito da concorrência desleal e de práticas *antitrust*, de aplicação de coimas significativas ou sanções não-monetárias, resultantes do não-cumprimento das leis e regulamentos ambientais.

Sofreu uma admoestação da ANACOM e três sanções não-monetárias relativas ao não cumprimento de leis e regulamentos laborais (admissão de trabalhadores, por ação judicial, para o quadro de efetivos, com encargos no montante de 8 133,11€)¹. Foi objeto de uma multa no valor de 12 430€ no domínio da legislação ambiental, uma multa relativa a produtos e serviços no montante de 7 500€, e de três multas, no montante de 62 240€, no âmbito das leis e regulamentos associados a práticas laborais. A Tourline sofreu 30 multas neste último domínio, no montante total de 20 785€.

Os CTT garantem a salvaguarda dos interesses da empresa em matérias legais e cumprem o Código Internacional da Prática Publicitária da ICC - *International Chamber of Commerce*, estão indiretamente representados no Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade – ICAP e são sócios da Associação Portuguesa de Anunciantes – APAN.

Cumprem diversos códigos/regulamentos, e.g. 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. Estão abrangidos pela autodisciplina a que a própria indústria se impõe, com o objetivo de assegurar de forma rápida e eficaz o respeito pelas normas na comunicação publicitária.

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

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

Objetivo 2014

Pacote de formação e sensibilização para chefias
Atualização do Código de Ética
Divulgação do Código de Ética (formação em *e-learning*), após atualização do Código de Ética

1.3. Governo da sociedade

Atualmente, os CTT adotam um modelo de governo monista, tendo como órgãos sociais a Assembleia Geral, o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas.

¹ O montante exclui encargos sociais associados.

Os membros da Mesa da Assembleia Geral, o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal (incluindo o respetivo Presidente destes órgãos), bem como o Revisor Oficial de Contas, são eleitos pela Assembleia Geral, este último sob proposta do órgão de fiscalização.

Nos termos do Código das Sociedades Comerciais e dos Estatutos, compete ainda à **Assembleia Geral**, (i) apreciar o relatório do Conselho de Administração, discutir e votar o balanço, as contas e o parecer do órgão de fiscalização e decidir sobre a aplicação de resultados do exercício, (ii) deliberar sobre quaisquer alterações aos Estatutos, (iii) deliberar sobre as remunerações dos membros dos órgãos sociais, podendo para o efeito designar uma comissão de vencimentos, e, bem assim, (iv) tratar de qualquer outro assunto para que tenha sido convocada.

O **Conselho de Administração** tem poderes de gestão e de representação da Sociedade. Atualmente, todos os membros do Conselho de Administração desempenham funções executivas, tendo este órgão procedido à distribuição de áreas de responsabilidade entre os seus membros em áreas estratégicas, operacionais e de gestão corrente, tal como adiante descrito.

Por sua vez, o **Conselho Fiscal**, juntamente com o Revisor Oficial de Contas, desempenham as funções de fiscalização que decorrem das disposições legais aplicáveis e dos Estatutos. Compete, em particular, ao Conselho Fiscal, a supervisão da independência e atividade do **Revisor Oficial de Contas** assim como dos sistemas de controlo interno, de auditoria interna e de gestão de riscos implementados na Sociedade.

Os membros dos órgãos sociais são eleitos por um triénio, podendo ser reeleitos, uma ou mais vezes, dentro dos limites previstos na lei e nos Estatutos. Em 24 de agosto de 2012, através de deliberação social unânime por escrito, foram eleitos os membros a integrarem os órgãos sociais dos CTT para o triénio 2012-2014. Assim, os atuais membros do Conselho de Administração foram nomeados pelo Estado (na altura acionista único), tendo este definido as suas qualificações e competências.

Órgãos Sociais

Conselho de Administração - Presidente (PCA&CEO), Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda; **Vice-Presidente (VPCA)**, Manuel Cabral de Abreu Castelo-Branco; **Vogais**: André Manuel Pereira Gorjão de Andrade Costa (CFO), Dionízia Maria Ribeiro Farinha Ferreira, Ana Maria de Carvalho Jordão Ribeiro Monteiro de Macedo. Três elementos são do género masculino e dois do género feminino. Duas pessoas acima dos 50 anos e três na faixa entre os 30 e os 50 anos.

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

Conselho Fiscal – Presidente, António Sarmiento Gomes Mota; **Vogais**: Elsa Maria Roncon Santos, Diogo José Paredes Leite de Campos; **Vogal Suplente**, Sara Alexandra Ribeiro Pereira Simões Duarte Ambrósio. Composto por dois elementos de género masculinos e um feminino, todos com idades acima dos 50 anos.

Revisor Oficial de Contas e Auditor externo – ROC, PriceWaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda., representada por José Pereira Alves ou Ana Maria Ávila de Oliveira Lopes Bertão; **ROC Suplente**, José Manuel Henriques Bernardo, ROC.

Secretário da Sociedade - Maria da Graça Farinha de Carvalho e Sousa Góis; **Secretário da Sociedade Suplente** - Apollo Jorge Hung das Dores Miguéis Picado. Composto por um elemento do género feminino e um do género masculino, os dois com idade entre os 30 e os 50 anos.

O detalhe das responsabilidades e competências dos elementos do governo da sociedade constam do subponto 5.1.4 “Modelo de Governo” do ponto 5.1 “Governo Corporativo” do Relatório e Contas 2013.

1.4. Modelo de Gestão

O Conselho de Administração aprovou uma nova estrutura que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2013.

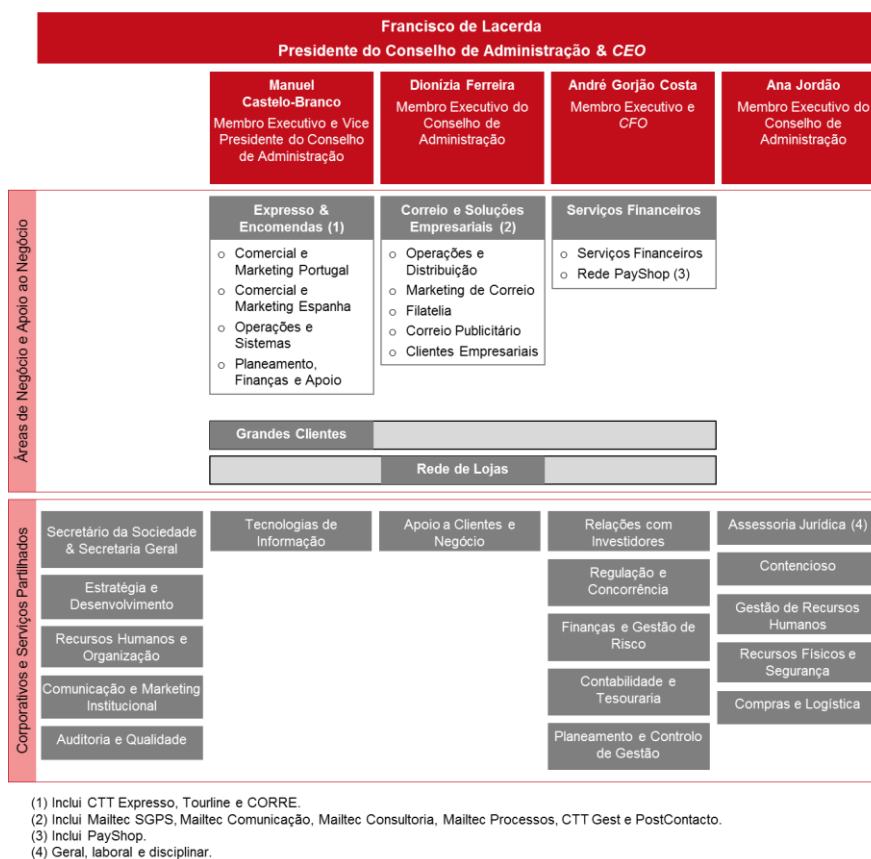


Figura 1 – Organograma dos CTT

A nova estrutura refletiu a necessidade de adequar a organização da empresa aos objetivos estratégicos e à evolução do negócio, tendo como princípios subjacentes a eficiência e racionalização de áreas e serviços e a redução de direções e chefias, bem como as orientações estratégicas para o Setor Empresarial do Estado. Em novembro de 2013, foram efetuados alguns ajustamentos à estrutura, por forma a adequá-la ao modelo de negócios e operativo que tem vindo a ser implementado e foi criada a Direção de Relações com Investidores.

Os CTT estão organizados em três áreas de negócios: Correio e Soluções Empresariais, Expresso e Encomendas e Serviços Financeiros, que enquadram as subsidiárias. A Rede de Lojas e os Grandes Clientes são os dois principais canais de venda e atuam transversalmente, prestando serviços às diversas áreas de negócios. Os serviços centrais apoiam o Conselho de Administração e as áreas de negócio na gestão, controlo e supervisão das várias atividades e empresas. O Provedor do Cliente é uma entidade independente que exerce a sua atividade junto do Conselho de Administração.

Todos os membros do Conselho de Administração dos CTT são executivos - o Presidente é simultaneamente CEO - têm áreas de responsabilidade especificamente atribuídas e desempenham igualmente funções de administração ou de gerência noutras sociedades dos CTT.

GRI 4.2 GRI 4.3

Diretamente dependentes do CA funcionam os seguintes Comitês especializados:

- Comité de Gestão Imobiliária
- Comité de Crédito
- Comité de Tesouraria
- Comité de Investimento
- Comité de Gestão de Risco
- Comité de Ética

Vide outras atribuições do CA e dos órgãos da empresa no subponto 5.1.4 “Modelo de Governo” do ponto 5.1 “Governo Corporativo” do Relatório e Contas 2013.

1.5. Gestão de riscos e de crises

A gestão de riscos é promovida pelo Conselho de Administração e assumida por toda a sua estrutura organizacional, pelos seus responsáveis, em primeiro lugar, e, em cooperação mútua, por todos os trabalhadores em geral.

GRI 4.9

A unidade de Finanças e Gestão do Risco coordena centralmente todo o processo de Gestão do Risco, gerindo o planeamento e implementação de programas de mitigação dos riscos identificados e estimulando a criação de uma cultura organizacional voltada para a importância que esta matéria assume no contexto atual da empresa.

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

Para uma visão mais pormenorizada do conjunto de ações tomadas no domínio do princípio da precaução,, dever-se-á consultar o Relatório e Contas 2013 sobre o *Compliance* Corporativo e outros sistemas de gestão de risco, no seu capítulo 4 “Principais riscos”.

GRI 4.11

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:

GRI 4.9

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

Associados a estas fontes de risco, foram identificados e avaliados os riscos corporativos mais relevantes e com maior capacidade de impactar nas metas estabelecidas pelos CTT, associados às seguintes oportunidades e responsabilidades:

Tabela 1 – Fatores de risco, oportunidades e responsabilidades dos CTT

Riscos corporativos	Detalhe
Mercados e Concorrência	Abertura total do mercado e novo enquadramento legal e regulatório
Inovação e Desenvolvimento	Inovação e modernização, em termos de novas ideias, produtos, soluções, processos e abordagens do mercado
Stakeholder Estado	Poder de decisão do Estado Português, enquanto acionista, em situações de voto, após a OPV. Enquanto cliente importante, pode influenciar significativamente a evolução dos rendimentos operacionais
Obrigatoriedade do Serviço Universal	Custos elevados da prestação do serviço universal (SU), no âmbito do contrato de concessão
Focalização e Fidelização de Clientes	Prestação de um serviço focado na satisfação do cliente, oferecendo produtos e serviços adequados, a preços competitivos e com níveis de qualidade crescentes
Gestão de Recursos Humanos	Dificuldade em recrutar e reter trabalhadores qualificados e gestores
Parcerias	Incumprimento/resolução dos compromissos decorrentes de parcerias e acordos ou qualquer interrupção nos serviços prestados
Gestão da Informação	Análise e tomada de decisões fundamentadas em informação criteriosa, relevante, fiável, consistente e confidencial
Tecnologias de Informação	Falhas no funcionamento da infraestrutura de TI e de sistemas de comunicação
Alinhamento estratégico	Riscos macroeconómicos e políticos, bem como específicos, aplicáveis a cada um dos segmentos de negócio e aos mercados de atuação
Cultura de análise da rentabilidade	Riscos financeiros, de que se destacam os de crédito, de mercado, de taxa de juro e cambial e riscos de liquidez. Necessidade de existência de uma cultura maximização de rentabilidade e avaliação sistemática da relação custo/benefício

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

Tabela 2 – Riscos e oportunidades na vertente ambiental

Fator de risco	Riscos	Oportunidades
Ambiente/Alterações Climáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Exigências legais e regulamentares • Aumento da fatura energética associada à evolução dos preços internacionais • Disrupções operacionais devidas a fenómenos climáticos extremos • Perceção como ator ambientalmente pouco amigável, sujeito a pressões para redução da informação em suporte papel • Operadores multinacionais já com políticas sustentáveis implementadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Reforço da marca e reputação • Aumento do poder de <i>pricing</i> • Maior eficiência de recursos e redução de custos • Otimização da cadeia de fornecimento • Fidelização dos clientes • Desenvolvimento de negócios ecológicos • Melhor gestão do risco

Segurança

Foram reforçados os contactos e realizadas diversas reuniões com Comandos Nacionais, Regionais e locais das Forças de Segurança e com outros serviços congéneres, com o objetivo de providenciar maiores níveis de segurança às instalações, trabalhadores e bens. A Polícia de Segurança Pública reforçou o apoio junto das nossas lojas, revelando-se um trabalho essencial e imprescindível.

Foi dada continuidade ao reforço de ações de parceria com serviços de segurança nacionais, contribuindo para a captura de vários elementos e grupos de assaltantes que visavam principalmente os CTT, as ourivesarias e as instituições bancárias. Realizaram-se ações conjuntas de segurança e de formação, em parceria com Forças e Serviços de Segurança nacionais, relacionadas com medidas excepcionais internas e externas, referentes ao incremento de regulamentações de segurança, nacionais e internacionais, aplicáveis em Portugal.

Foram acrescentados novos serviços de controlos de segurança na Central Nacional de Segurança dos CTT, que monitoriza os equipamentos de segurança eletrónica de todas as instalações CTT, recolhe remotamente imagens de equipamentos de videovigilância e faz levantamento e comunicação de dados sobre ocorrências de segurança dos CTT. Funciona 24 horas, todos os dias do ano e é considerada um elemento essencial na melhoria da segurança na empresa (*safety e security*).

Foi ministrada formação e/ou reciclagem de informação presencial em segurança, a todos os ocupantes de instalações de grande dimensão do continente, nomeadamente dos centros de produção e logística e do edifício sede (Lisboa). Esta formação incidiu sobre a atuação de primeira intervenção em situação de emergência, contemplando segurança de pessoas e bens, extinção de incêndios, exercícios de evacuação, organização da segurança local, Planos de Medidas de Autoproteção, papéis dos Delegados de Segurança e dos RPI, permitindo, desta forma, uma abrangente divulgação teórica e prática sobre esta temática.

No âmbito internacional, os CTT continuaram a sua participação em grupos europeus e mundiais de segurança postal, colaborando ativamente em reuniões e no *Advisory Committee* da ONU, entre outros.

GRI 4.13

GRI HR8

GRI 4.13

2. CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS STAKEHOLDERS

Envolvimento com os *stakeholders*

Integrar o conceito de sustentabilidade na gestão corrente de uma empresa traduz-se numa atitude de permanente envolvimento, transparência e compromisso. Neste sentido, aprofundar o diálogo e o envolvimento com as partes interessadas (PI), nomeadamente as mais críticas, tendo em mente as suas necessidades e os temas que lhes são críticos e identificar, compreender e dar resposta às suas expectativas, é um desafio natural e sempre presente nas decisões da organização. Neste ano de preparação para a privatização, a empresa reforçou essencialmente o diálogo com o acionista cessante, os trabalhadores e os clientes.

O exercício de auscultação aos *stakeholders*, realizado em 2008 e parcialmente atualizado em 2012, indicou que os temas críticos são a satisfação das partes interessadas e a competitividade num mercado liberalizado.

GRI 4.14

GRI 4.15

GRI 4.17

GRI 4.16

Como temas relevantes, mas igualmente importantes, surgiram as alterações climáticas, a saúde e segurança e a inovação tecnológica. Com a recente privatização da empresa, torna-se necessária, embora já estivesse planeado, a atualização desta informação.

Em termos gerais, são diversas as formas e os meios já consolidados, que se traduzem no terreno em ações regulares de consulta, envolvimento, diálogo e também de monitorização das necessidades e satisfação das PIs, como é o caso dos inquéritos, reuniões, conferências, grupos de trabalho, painéis, *newsletters*, comunicação externa e interna que a empresa assume como de atividade corrente.

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

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 objetivo dos CTT é estabelecer um diálogo eficaz, permanente e transparente com as mesmas, reforçando todas as formas e canais de auscultação e envolvimento.

Tabela 3 – Lista de partes interessadas e formas de envolvimento

Partes interessada crítica	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Acionista(s)	<ul style="list-style-type: none"> Resultados obtidos e retorno acionista Estabilidade social e laboral Sintonia com a Gestão Alinhamento da Gestão com as orientações dos acionistas 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 rigoroso e transparente (Relatório e Contas, Relatório Único e Relatório de Sustentabilidade) Reporting prospetivo (Planos Estratégico e anual e Orçamentos) Reporting trimestral 	<ul style="list-style-type: none"> Pagamento de dividendos Fixação de objetivos de gestão Contratos de objetivos entre os CTT e a gestão da empresa Seu desdobramento a todas as 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 regras de preço nos produtos e serviços Assegurar prestação do serviço universal Liberdade de 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 Auditoria financeira e aos Indicadores de Qualidade e Reclamações

GRI 4.16 GRI 4.14 GRI 4.17

Partes interessada críticas	• Expetativas e necessidades	• Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	• Medidas adotadas
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Melhores produtos a preços acessíveis, i.e., melhor relação qualidade/preço Fiabilidade e confiança Satisfação Flexibilidade e customização Segurança dos objetos 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 Ações de pós-venda Publicidade e acessibilidade da informação Gestão proactiva das falhas <i>Call center</i> /linhas de atendimento <i>Key Account Managers</i>, gestores de grandes contas e gestores de clientes Estudos de mercado Inquéritos regulares sobre os serviços de distribuição e de atendimento Encontros descentralizados da Administração com clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Melhoria da satisfação dos clientes Lançamento e reformulação de novas soluções empresariais à medida do cliente Mais e melhores produtos e serviços nas diversas áreas de atuação dos CTT Consolidação do portefólio ecológico (produtos e serviços) Expansão da certificação em diversos referenciais Renovação das instalações das lojas CTT
Concorrentes	<ul style="list-style-type: none"> Participação em iniciativas de interesse comum <i>Benchmarking</i> sectorial Disponibilizar acesso à rede 	<ul style="list-style-type: none"> Participação em fóruns Participação em exercícios de <i>benchmarking</i> Representação em organismos do sector 	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento das regras de mercado Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos sectoriais
Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> Estabilidade (segurança de emprego, salário, proteção social) Remunerações adequadas Oportunidades de evolução e progressão profissional Boas condições de trabalho Reconhecimento de mérito Participação em processos de tomada de decisão Informação e debate Igualdade de oportunidades e gestão da diversidade Maior conciliação trabalho-família Comunicação e trabalho em equipa 	<ul style="list-style-type: none"> Informação atempada Comunicação personalizada usando cadeia de chefia/diálogo Comunicação interna escrita (revista, newsletters temáticas, suportes eletrónicos, cartas, intranet) Formação 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 94% dos trabalhadores abrangidos por formação – 18h/trabalhador Certificação e validação de competências ao nível do 9º e 12º ano de mais 25 trabalhadores. Fecho do CNO Preparação de pacote formativo sobre igualdade de oportunidades, assédio e outros Participação no Fórum Empresas para a igualdade de género

Partes interessada críticas	• Expetativas e necessidades	• Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	• Medidas adotadas
Sindicatos/ Comissão de Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> • Respeito pelas suas opiniões/posições • Negociação transparente • Consulta em matérias de responsabilidade empresarial • Participação em processos negociais de regimes e de contratação coletiva • Cumprimento das Obrigações do Serviço Público 	<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"> • Formalização de um único Acordo de Empresa • 100% dos trabalhadores abrangida p/ acordos de negociação coletiva
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdade de oportunidades e 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 projetos da empresa • Política de compras responsáveis – cláusulas contratuais 	<ul style="list-style-type: none"> • Maior exigência nos requisitos sociais, de direitos humanos e ambientais • Plano de Compras Ecológicas – cumprimento dos objetivos • Visitas a fornecedores para verificação de variáveis de sustentabilidade, no local e um diálogo mais aprofundado • Plataforma para registo de potenciais fornecedores, desenvolvimento em curso
Comunicação social	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso a informação fiável e relevante • Realização de visitas/<i>open days</i> • Comunicação ao mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Assessoria de Imprensa (contacto direto 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 de informação sobre os serviços e outros aspetos da vida empresarial
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> • Proximidade (presença dos CTT) • Empregabilidade • Capacidade de interlocução/ diálogo com parceiros locais • Cumprimento das Obrigações do Serviço Público • Acessibilidade aos serviços • Boa cidadania empresarial, em termos sociais e ambientais 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação direta/personalizada • Sítio na Internet • Presença na imprensa local e nacional • Contacto direto com o carteiro e atendedor 	<ul style="list-style-type: none"> • Construção de mais 9 rampas de acesso p/ pessoas com deficiência - 92% de acessibilidade • Projeto de Luta contra a Pobreza e Exclusão Social assegura distribuição gratuita de mais 7 500 encomendas • Organização de ações de solidariedade para recolha de livros e outros bens • 17 estágios curriculares e profissionais • Patrocínio de ações de solidariedade • 11 ações de voluntariado empresarial • Recolha interna de 4,4 toneladas de donativos (Somar para Dividir) • Recolha de donativos através dos agentes da PayShop • Programa ambiental – redução de consumos e energéticos e emissões

A perceção das PI face às respostas da empresa e às medidas adotadas é bastante favorável, segundo os resultados da auscultação de *stakeholders* e os diversos estudos de opinião, internos e externos. A comunicação social e os prémios que nos têm distinguido enquanto marca de excelência corroboram o reconhecimento de que o contributo dos CTT para a sociedade é relevante e positivo.

Durante 2013, a empresa respondeu a inquéritos de índole laboral das seguintes entidades:

- Instituto Nacional de Estatística (INE):
 - “Índice de Custo do Trabalho”, de periodicidade trimestral;
 - “Inquérito à Proteção Social”, de periodicidade anual;
- Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) – ex-DGEEP – Direção 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;

Em 2013, o desempenho económico dos CTT registou a seguinte evolução.

Tabela 4 – Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT

mil euros	2012	2013	Δ% 13/12
Valor económico direto gerado	726 847	712 739	-1,9%
Receitas	726 847	712 739	-1,9%
Valor económico direto distribuído	745 878	702 558	-5,8%
Gastos Operacionais	322 962	303 725	-6,0%
Salários e benefícios de Empregados	333 319	313 072	-6,1%
Pagamento a fornecedores de Capital	70 637	61 874	-12,4%
Pagamento ao Estado	17 987	23 072	28,3%
Investimentos na Comunidade	973	814	-16,4%
Valor económico acumulado	-19 031	10 181	-153,5%

Tabela 5 – Desempenho económico dos CTT

mil euros	2012	2013	Δ% 13/12
Rendimentos operacionais consolidados	714 225	704 847	-1,3%
EBITDA consolidado	104 339	122 129	17,1%
Resultado operacional consolidado	56 971	87 236	53,1%
Resultado líquido consolidado	35 735	61 016	70,7%
VAB consolidado	390 299	400 239	2,5%
Investimento (1)	14 047	12 994	-7,5%
Margem EBITDA	14,6%	17,3%	2,7 p.p.
Rendibilidade do Capital Próprio (ROE)	13,0%	22,2%	9,2 p.p.
VAB / Efetivo Médio (euro)	28 373	31 016	9,3%
Ativo consolidado	1 063 180	1 100 134	3,5%
Capital Próprio	273 481	275 934	0,9%
Capital Social	87 325	75 000	-14,1%

Os CTT encerraram 2013 com um resultado líquido consolidado de 61 016 mil euros, correspondente a uma margem líquida sobre os rendimentos operacionais consolidados de 8,7% e uma rendibilidade do capital próprio de 22,2%.

O EBITDA consolidado ascendeu a 122 129 mil euros, registando um crescimento de 17,1% em relação ao ano anterior, correspondente a uma margem de 17,3%.

Objetivo 2014

Adesão ao *Caring for Climate* e ao *Global Compact*
Evolução do *reporting* para a versão GRI, versão 4
Revisão da estratégia de envolvimento com as Partes Interessadas

2.1. Acionista

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

2.1.1. Estrutura acionista

Os CTT – Correios de Portugal, S.A. (Sociedade Aberta) são desde dezembro 2013, uma sociedade anónima com dispersão de capital em bolsa.

Os valores mobiliários admitidos à negociação foram 150 000 000 de ações ordinárias, escriturais e nominativas, com o valor nominal de 0,50 euro cada, representativas de 100% do capital social da empresa. As ações estão inscritas na Central de Valores Mobiliários, gerida pela Interbolsa, não existindo outras categorias de ações representativas do capital social da empresa.

Tabela 6 – Estrutura acionista a 31 de dezembro de 2013

	Ações	Participação	Número de Direitos de Voto
Parpública – Participações Públicas (SGPS), S.A.	45.000.000	30,00%	30,00%
The Goldman Sachs Group, Inc.	7.496.479	4,998%	4,998%
Deutsche Bank AG	3.063.798	2,04%	2,04%
Trabalhadores dos CTT	2.064.660	1,38%	1,38%
Outros	92.375.063	61,59%	61,59%
Total Ações	150.000.000	100,00%	100,00%
Ações com Direitos de Voto	150.000.000	100,00%	100,00%

2.1.2. Remuneração aos acionistas

Regime de distribuição de dividendos

A distribuição de dividendos depende de deliberação dos acionistas reunidos em Assembleia Geral, com base numa proposta do Conselho de Administração. O Conselho de Administração, obtido o consentimento do órgão de fiscalização, poderá deliberar adiantamentos sobre os lucros no decurso de um exercício, nos termos previstos na lei e nos Estatutos. Nos termos do n.º 1 do artigo 294.º do CSC, salvo diferente cláusula contratual ou deliberação tomada por maioria de 3/4 dos votos correspondentes ao capital social em Assembleia Geral, convocada para o efeito, não pode deixar de ser distribuído aos acionistas metade do lucro do exercício que seja distribuível. Nos Estatutos não existe qualquer cláusula que disponha em contrário ao preceituado na referida disposição legal.

Nos termos do artigo 23.º dos Estatutos, os lucros anuais são destinados: em primeiro lugar, num mínimo de 5%, à constituição da reserva legal até atingir o montante legalmente exigível (20% do capital social), sendo que a atual reserva legal da Empresa cumpre este requisito; em segundo lugar, a distribuição pelos acionistas, a título de dividendos e em percentagem a determinar pela Assembleia Geral; por último, o restante será destinado aos fins que a Assembleia Geral determine de interesse para a Sociedade.

Em junho de 2013 procedeu-se ao pagamento ao Estado de dividendos no montante de 50 M.€ relativos ao exercício de 2012, correspondente a um dividendo por ação de €2,86. Em sete anos consecutivos a empresa retornou ao acionista 333% do capital social.

Política de dividendos

Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2013, o Conselho de Administração espera estar em condições de propor a distribuição de dividendos no montante de aproximadamente 60 M.€, a serem pagos em 2014, a título de aplicação de resultados e/ou distribuição de reservas, sujeita a aprovação dos órgãos sociais competentes da Sociedade, tendo presente que, no que respeita à aplicação do resultado do exercício, esta depende de uma proposta do órgão de administração, elaborada e aprovada com base nas contas do exercício e se encontra sujeita a deliberação favorável da Assembleia Geral. A política de dividendos para o exercício findo a 31 de dezembro de 2013 foi aprovada, em deliberação do Conselho de Administração, tendo em conta a atual situação financeira dos CTT e a evolução dos seus negócios. A referida proposta de distribuição de dividendos está, assim, sujeita *inter alia* a deliberação favorável do Conselho de Administração, a adotar após as futuras alterações à sua composição.

Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2014 e exercícios subsequentes, o Conselho de Administração espera declarar e pagar dividendos aos seus acionistas que representem, pelo menos, 90% do lucro distribuível apurado no respetivo exercício. Esta política de dividendos foi igualmente aprovada em deliberação do Conselho de Administração, ficando condicionada à efetiva proposta de aplicação de resultados em cada ano e à aprovação pelos órgãos sociais competentes da Empresa, em cada momento em funções. O Conselho de Administração poderá ajustar as referidas políticas de dividendos no futuro, caso seja necessário, de modo a refletir, entre outros aspetos, alterações à estratégia de negócio e às necessidades de capital, dependendo eventuais dividendos futuros das condições verificadas no momento, incluindo dos resultados líquidos consolidados e individuais, dos proveitos, da situação financeira, das reservas, da disponibilidade de fundos legalmente distribuíveis e das perspetivas futuras, pelo que não pode ser dada qualquer garantia que num determinado ano serão propostos, declarados e distribuídos dividendos. Quaisquer dividendos pagos no futuro podem encontrar-se sujeitos a retenção na fonte.

2.2. Fornecedores

2.2.1. Relações negociais

Dando cumprimento ao estabelecido no OE2013, acrescida à atividade regular, houve ao longo do ano uma preocupação particular com os processos de renovação de contratos de prestação de serviços, condicionados pelo disposto no artº 27º, por força do artº 75º, nomeadamente nºs 1 e 2, ambos da Lei n.º 66-B/2012 de 31 de Dezembro, que determinou a aplicação da redução do valor dos contratos renovados.

A importância que damos às relações negociais com os nossos fornecedores exige que o processo de compra respeite vetores essenciais numa relação que se quer duradoura e fiável – entre eles, a clareza, o rigor, o cumprimento da legislação e a convergência com a Política de Compras Responsáveis da Empresa.

O percurso da função Compras, caracterizado pela crescente centralização dos processos de compra das subsidiárias e CTT, SA, numa área, constituiu a garantia de cumprimento destes vetores, com a uniformização de práticas, a negociação centralizada e a segregação de responsabilidades entre a compra e a utilização.

É forçoso salientar, sobretudo neste longo período recessivo do país, a importância que as aquisições dos CTT constituem para a dinamização da economia local, quer pelo volume de compras, quer pela dispersão geográfica dos fornecedores contratualizados. Em 2013, o volume de compras adjudicadas a fornecedores estrangeiros fixou-se em apenas 8% do total de compras.

A caracterização numérica do ano 2013 revelou 1 040 processos de compra concluídos, com um valor total adjudicado de cerca de 38,7 M.€, constituindo um valor expressivo de dinamização da economia portuguesa. As adjudicações na sequência de concursos lançados ao abrigo do Código dos Contratos Públicos representaram 16,5 M.€ (cerca de 43% do valor adjudicado).

Sempre que se apresentou como escolha mais vantajosa, privilegiou-se o recurso aos Acordos de Quadro estabelecidos com a Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P. (ESPAP, I.P.), como foi o caso da adjudicação para a prestação do serviço de Segurança e os processos, em fase de conclusão, de Aluguer de Veículos e de Fornecimento de Combustível.

Os valores apresentados incluem as compras globais dos CTT, exceto as da Tourline, para a qual se iniciou o processo de centralização apenas no final de 2013.

2.2.2. Qualificação e seleção de fornecedores (qualidade e ambiente)

Deu-se continuidade ao projeto de visitas a fornecedores, iniciado em 2012, como reforço das políticas de responsabilidade social dos CTT, que prevê a conferência das informações declaradas pelos fornecedores, com especial enfoque nos fornecedores de produtos correntes do ciclo produtivo.

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

O Modelo de Declaração utilizado nos cadernos de encargos dos processos de consulta e compra, em que são focadas as preocupações da empresa com o cumprimento de questões em matéria de direitos humanos por parte dos nossos fornecedores, faz parte das peças concursais. Em 2013, 91% dos 216 contratos significativos celebrados pelos CTT, incluíram cláusulas de ambiente e de direitos humanos.

Foram celebrados contratos incluindo procedimentos com critérios ambientais, em que os objetivos 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 adoção de tecnologias mais limpas.

Objetivo 2014

Manutenção das metas das Compras Públicas Ecológicas

Implementação do Sistema de registo, avaliação e qualificação de fornecedores até 2015

Prazo médio de pagamentos até 40 dias

2.3. Clientes

2.3.1. Gestão de relação com o cliente

Rede de Contacto

Os CTT têm um impacto significativo 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.

São um elemento essencial do desenvolvimento social e económico do país, contribuindo para a melhoria dos padrões de vida dos clientes e dos trabalhadores, mercê da sua dinâmica, cultura de serviço e sentido de responsabilidade social.

Diariamente a empresa disponibiliza uma força de contacto de cerca de 9 000 trabalhadores para garantir a proximidade com os cidadãos em todo o território nacional. Além disso, disponibiliza informação no seu *website* sobre as características dos seus produtos e serviços e também mensalmente, nas Lojas e internet, sobre os seus desempenhos de qualidade de serviço.

A renovação das infraestruturas tem sido uma preocupação constante, com vista a proporcionar bem-estar aos seus trabalhadores e aos clientes. A modernização das suas Lojas é a face mais visível deste esforço de investimento. A empresa tem investido ao nível das operações e do *backoffice*, nomeadamente em equipamentos de tratamento de correio, na renovação e expansão da sua frota, em sistemas de informação e em inovação e desenvolvimento.

Modelo organizativo de vendas

Os CTT continuam orientados para o mercado e para o cliente do segmento empresarial, oferecendo produtos com a marca CTT, que refletem o conjunto cada vez mais diversificado das suas competências, desde os tradicionais serviços postais, financeiros, *printing e finishing*, até à gestão documental.

A direção de Grandes Clientes lidera e coordena a atividade comercial de todos os segmentos de negócio dos CTT com os principais clientes, em volume e multiplicidade de produtos consumidos, numa lógica de oferta global de serviços e produtos, de forma a garantir a venda, integração e complementaridade das diferentes áreas de atividade. Em particular, visa prestar um serviço *one stop* aos seus 60 clientes estratégicos que estão segmentados por setores de atividade (banca e seguros, editores, estado, grande distribuição, telecomunicações, *utilities* e venda à distância) e que são responsáveis por cerca de 44% do total das vendas e prestação de serviços dos CTT.

Os principais clientes são servidos diretamente por *Key Account Managers (KAM)*, uma equipa de vendas dedicada que coordena todos os contactos e que promove o desenvolvimento do negócio e a partilha de informação relevante entre as áreas comerciais, sendo apoiada por especialistas de cada segmento de negócio, assim como por equipas de *backoffice*. Os KAM são responsáveis pela oferta de soluções globais e integradas de serviços, suportadas na cadeia de valor dos CTT e no âmbito dos seus segmentos de negócio (correio, soluções empresariais, serviço expresso e encomendas, serviços financeiros). Têm como objetivos: o crescimento do negócio e da rentabilidade; o aumento do valor e da fidelização dos clientes através da venda de novos serviços; o incremento do *cross-selling* de produtos e soluções; o incremento da eficiência e da eficácia nas vendas, com um papel relevante no controlo e gestão do risco de crédito.

Nesse sentido e com o objetivo de promover o negócio “correios” junto dos clientes empresariais, foi lançado este ano o conceito de “Dia do Setor”. Realizaram-se três encontros sob este mote, com a Grande Distribuição, a Banca e Seguros e as Telecomunicações, em que se mediu a aceitação e a satisfação dos clientes relativamente aos serviços prestados pelos CTT e se avaliou o potencial de *cross-selling*. Na sequência destes encontros, organizaram-se *workshops* internos, visando melhorar o desempenho integrado da empresa e acrescentar valor aos serviços prestados.

Soluções empresariais para grandes clientes

Como resposta à difícil conjuntura, os CTT, alinhados com uma opção estratégica de potenciar valor aos seus clientes, aperfeiçoaram a aposta na oferta de soluções transversais, tendo em vista capitalizar sinergias entre diversos serviços dos CTT e gerar reduções de custos ao longo de cadeia de valor dos clientes.

Assim, em 2013, desenvolveram-se ações junto dos clientes com objetivos distintos:

- Promoção e dinamização de soluções integradas, nomeadamente, através de ofertas digitais, de que se destacam as soluções de otimização e melhoria de endereçamento de bases de dados, os serviços de georeferenciação, de correio eletrónico (ViaCTT) e de gestão do contacto com o cliente;

- Acompanhamento e gestão operacional das campanhas dos clientes, com divulgação ao longo de toda a cadeia operacional interna, a fim de garantir a qualidade acordada e a tomada de medidas, em caso de necessidade. Elaboração de relatórios para os clientes.

Estiveram disponíveis as seguintes soluções transversais:

- **Gestão documental** – Soluções “chave na mão” que integram serviços de *printing & finishing*, digitalização, cobrança, arquivo físico/destruição e tramitação/arquivo digital de documentos: Solução de tratamento de correio interno; de correio devolvido; de avisos de receção; de tratamento de faturas;
- **Tratamento de questionários** – Oferta integrada desde o *printing & finishing*, digitalização e captura de informação, disponibilização da informação em formato digital, compatível com ferramentas de análise de dados e estatística;
- **Gestão integrada de notificações** - Desmaterialização dos processos de notificação e integração das imagens e dados no sistema de Gestão do Cliente. Centralização dos diversos meios de pagamento num único ponto e disponibilização de linha de apoio para correção de endereços;
- **Soluções de proximidade** – Variedade de serviços prestados pelas lojas CTT e centros de distribuição, usufruindo da sua elevada capilaridade e proximidade.
- **ViaCTT** - A caixa postal eletrónica que permite receber digitalmente, organizar, partilhar e arquivar a correspondência de forma segura e sem quaisquer custos.

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



Lançada em 2006, atingiu este ano mais de um milhão e 100 mil utilizadores. A Administração Pública, o sector de Telecomunicações, as *Utilities* e a Banca já são entidades aderentes expedidoras.

GRI EN6

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 importantes de que se reveste a atual 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 mais de 2 400 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 correio prioritário (correspondências até 2 kg); *Express Mail Service* (EMS); correio registado com *track and trace* (produto que confere maior segurança, com recibo no ato 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 objetos

GRI 2.2 GRI EC8

GRI 2.2

GRI EC8

postais; carregamento eletrónico dos títulos de transporte Lisboa Viva e 7 Colinas, bilhética virtual; comercialização de *kits* associativos; CTTnet; cartões de boas festas, produtos UNICEF e chocotelegram (“telegrama” em chocolate);

- **Colecionismo** – 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 direto** – *direct mail* nacional e internacional e *direct mail eco*, (meio privilegiado de comunicação e promoção de produtos e serviços, permitindo através de distribuição de mensagens, por correio, atingir direta e eficazmente o consumidor, possibilitando a mensurabilidade dos resultados; permite comunicar com segmentos alvo pré-selecionados e possibilita a inclusão de suportes de resposta), correio não endereçado, info mail e *sampling direct*;
- **Serviços digitais** – serviços de personalização *online* para os clientes ocasionais (meuselo e meupostal); serviços no âmbito da certificação eletrónica, de que é exemplo a marca de dia eletrónica (MDDE – serviço que veio acrescentar melhores condições de segurança aos envios de comunicações eletrónicas); ViaCTT (caixa postal eletrónica); serviços de informação geográfica;
- **Telecomunicações** – venda de equipamentos e de serviços de telecomunicações móveis, sob a marca Phone-ix;
- **Consultoria** - Neste negócio, os CTT estão presentes na Europa, África e América Latina.

No ano 2013 os Serviços Financeiros dos CTT realizaram um desempenho excepcionalmente positivo, tendo alcançado uma receita próxima dos 45 M.€, ou seja um crescimento na ordem dos 10% face ao ano anterior, reforçando o posicionamento dos CTT enquanto operador financeiro de referência no mercado português, bem como consolidando a posição dos Serviços Financeiros enquanto segunda maior área de negócio em EBITDA dos CTT. O desempenho descrito adquire uma expressão ainda mais significativa quando considerado o contexto macroeconómico negativo em que decorreu a atividade.

Reforçou-se a aposta no desenvolvimento do negócio em torno de eixos internos e externos consistentes com os princípios e melhores práticas de uma lógica de sustentabilidade, designadamente a focalização nos ativos dos CTT: os valores da marca, a imagem de confiança, a competência da sua força de vendas, o alinhamento com os parceiros estratégicos, a competitividade da oferta de produtos e serviços.

Destaque para o lançamento sistemático de **novos produtos**, tais como os Certificados de Tesouro Poupança Mais, que em apenas dois meses registaram subscrições na ordem dos 600 milhões de euros, um novo PPR e dois novos seguros reais - Postal Proteção Miúdos (acidentes pessoais para crianças) e Postal Patinhas (responsabilidade civil e cuidados de saúde a animais domésticos) - em parceria com a Companhia de Seguros Mapfre, e para as campanhas “Enviou, Chegou” em articulação com a *Western Union* e “Casa e Família” de promoção da oferta de seguros reais.

Na avaliação e seleção dos produtos de retalho para venda nas lojas CTT, o departamento de *marketing* dos CTT verifica se estes cumprem as regras de saúde e segurança legisladas relativamente aos produtos de *merchandising*, sobretudo os que se destinam ao uso por crianças, como é o caso dos brinquedos.

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

internacional, os CTT cumprem as especificações de segurança nos aeroportos nacionais definidas pelo Instituto Nacional da Aviação Civil (INAC) e outras entidades competentes, usando para o efeito equipamentos de raios X ou outros sistemas de rastreio.

Objetivo 2014

Estudo sobre lançamento de serviços *social business*

Comunicação com o cliente

São diversos os canais de entrada para os pedidos de informação e/ou reclamações, continuando a verificar-se a tendência de substituição dos tradicionais impressos por meios mais facilitadores. Estão atualmente disponíveis nove *mailboxes*: (reclamacoes@ctt.pt, informacao@ctt.pt, internacional@ctt.pt, lojavirtual@ctt.pt, info@viactt.pt, clientes@phone-ix.pt, portagens@ctt.pt, codigo.postal@ctt.pt e saa@payshop.pt) e cinco linhas de atendimento (CTT 707 26 26 26; ViaCTT, Phone-ix; Tollcard, HelpDesk Payshop), além do sistema Nave, em que a reclamação é presencial e efetuada nas lojas CTT. Manteve-se a tendência de recurso a entidades de mediação por parte dos clientes, nomeadamente o Provedor do Cliente dos CTT (provedoria@ctt.pt). Desde 2010, estes canais de atendimento ao cliente alcançaram 4 galardões, comprovando que os CTT estão na linha da frente na implementação das melhores soluções de contacto.

Este ano recebemos cerca de 580 mil chamadas telefónicas, com uma taxa média de atendimento de 95% até 60 segundos de espera. Através do canal *email* foram recebidos cerca de 223 mil contactos, vindo o respetivo tempo médio de resposta a diminuir para menos de 24h. O correio eletrónico representa já 28% do total dos contactos, o que evidencia a sua expressão crescente.

Tabela 7 – Contactos de clientes

Nº de contactos	2012	2013	Varição %
canal <i>email</i>	189 018	222 969	18%
canal telefónico	559 537	579 103	3,5%

2.3.2. Satisfação do cliente

No contexto do quadro legal aplicável às empresas de capitais públicos, em que se inseriram os CTT até à sua privatização em 5 de dezembro de 2013, prosseguiram os esforços de flexibilização e racionalização de custos, que condicionaram o volume de recursos humanos e materiais disponíveis, com potencial de incidência sobre os níveis de serviço. Também de destacar as perturbações de carácter laboral ocorridas ao longo do ano, nomeadamente a greve geral nacional de 27 de junho, que tiveram algum impacto na qualidade de serviço.

Não obstante, os CTT continuaram a apresentar em 2013 níveis de desempenho operacional elevados, situando-se o IGQS - Indicador Global de Qualidade de Serviço - em 227,7 pontos, o que compara com um objetivo de 100. As performances registadas pelas variáveis convencionadas situam-se na sua totalidade

acima dos valores mínimos estabelecidos e apenas as entregas de correio normal até 15 dias não atingiram o respetivo valor objetivo.

Referindo apenas os produtos mais relevantes, o prazo de entrega de correio normal, com 97,6% de entregas até 3 dias, excedeu o objetivo de 96,3% enquanto o correio azul (continente) ultrapassou o padrão de entrega de 94,5% dos envios no dia seguinte, com 94,9%. Também o correio internacional, com 93,1% de entregas até 3 dias, excedeu largamente os objetivos definidos pela Diretiva Comunitária para o sector postal.

Estes desempenhos operacionais têm-se traduzido em perceções positivas da qualidade do serviço por parte dos clientes. A opinião dos clientes, expressa através de inquéritos de satisfação, indica que 90,3% dos clientes considera que a qualidade do atendimento é boa ou muito boa e 77,2% opina o mesmo sobre a distribuição. A perceção favorável sobre os prazos de entrega das correspondências, com 11% ou menos de descontentes, mantém-se elevada, o que também se verifica com a opinião sobre o tempo em fila de espera.

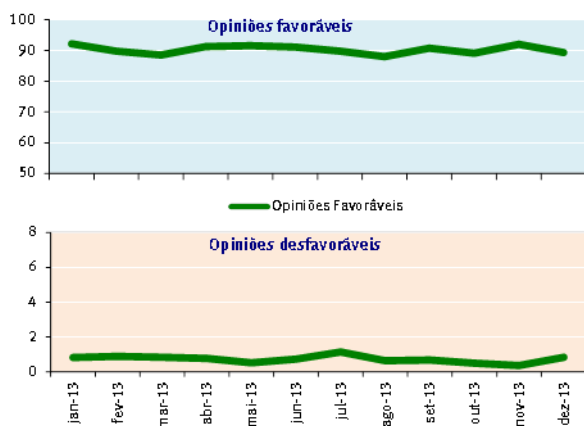


Figura 2 – Opinião do atendimento

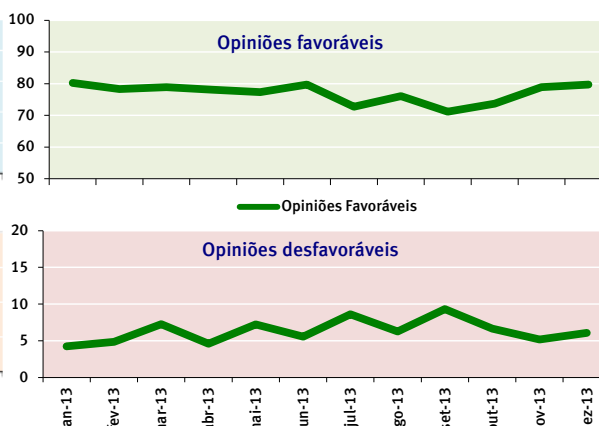


Figura 3 – Opinião da distribuição

Os CTT mantiveram em 2013 o reconhecimento da sua rede de lojas e dos centros de distribuição postal pelo nível *Committed to Excellence*, no âmbito do Modelo Europeu de Excelência da EFQM (*European Foundation for Quality Management*). Recorde-se que os CTT foram o primeiro operador postal europeu a alcançar este reconhecimento.

A aposta dos CTT na certificação de serviços, enquanto ferramenta de eleição na gestão da relação com o cliente, reforçou-se em 2013, atingindo no final do ano a totalidade das unidades operacionais da área de Distribuição (CDP) e 96% da área de Atendimento (lojas CTT), mais de 7 600 trabalhadores.

Em 2013 alcançou-se a certificação de serviços em 100% dos centros de distribuição postal (CDP), encontrando-se a 31 de dezembro certificados 600 lojas e 285 CDP.»

Os estudos Cliente Mistério efetuados regularmente ao universo organizacional abrangido pela certificação de serviços, avaliam aspetos como a qualidade das infraestruturas, a apresentação, a atitude do pessoal e o nível do serviço de atendimento e distribuição. Os resultados globais atingidos foram favoráveis na ordem dos 96% no caso dos centros de distribuição postal e de mais de 99%, nas lojas.

No âmbito dos Sistemas de Gestão, em 2013 mantiveram-se as certificações existentes nos referenciais Qualidade (ISO 9001:2008), Ambiente (ISO 14001:2004) e Segurança (OHSAS 18001:2007), nos centros operacionais dos CTT e na quase totalidade das empresas subsidiárias, incluindo a certificação IPC - *International Post Corporation*, nos Entrepostos Postais Aéreos de Lisboa e Porto. Ocorreram também expansões ao nível dos referenciais e do perímetro de cobertura no Centro Operacional do Sul e na Tourline,

que passaram a ser abrangidos pela certificação de Segurança e Saúde no Trabalho e na PostContacto, que obteve a Certificação Ambiental. A Tourline obteve ainda a certificação pela ISO 28000, relativa à Segurança da Cadeia do Valor.

Objetivo 2014

- Manter a certificação integral da rede de lojas e centros de distribuição
- Certificação de todos os Balcões Exteriores de Correio
- Certificação de 25 Postos de Correio
- Certificação de indicadores de qualidade de serviço
- Manutenção do posicionamento dos CTT no *ranking* de QS internacional
- Superar os objetivos de qualidade acordados com a ANACOM (100 pontos)
- Manutenção dos prazos médios de resposta a reclamações

Reclamações

Os processos relativos a pedidos de informação e reclamações de clientes constituem uma forma privilegiada de deteção de anomalias sistemáticas verificadas ao longo do ciclo operativo dos produtos e serviços que constituem o portefólio CTT. Nesse sentido, a área de apoio a clientes tem tido por principal objetivo a consolidação e simplificação dos processos, com vista a uma maior rapidez e aumento de qualidade das respostas aos clientes.

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

Nacional	2012	2013	Δ 13/12
Reclamações e pedidos de informação entrados	54 369	51 384	-5%
Reclamações e pedidos de informação resolvidos	54 395	51 697	-5%
Indemnizações (nº de objetos)	1 676	1 620	3%
Indemnizações (euros)	34 511	31 929	-7%
Internacional			
Reclamações e pedidos de informação entrados	36 728	46 981	28%
Reclamações e pedidos de informação resolvidos	35 383	46 332	31%
Indemnizações (nº de objetos)	5 998	8 565	43%
Indemnizações (euros)	260 641	372 267	43%

Nota: Inclui apenas os processos de reclamações e pedidos e de informação relativos ao serviço universal

Enquanto no serviço nacional, o volume de pedidos de informação e de reclamações recebidos, registou um decréscimo de 5% face ao ano anterior, no serviço internacional verificou-se um aumento de 28%. Este resulta do aumento de compras *online* efetuadas pelos clientes e a consequente utilização de correio registado como suporte às vendas por internet.

Relativamente à quantidade de objetos indemnizados e valor respetivo, registou-se um acréscimo de 43%, na maioria dos casos da responsabilidade de operadores postais de destino, sendo os mais problemáticos o Brasil, França e Grã-Bretanha, que representam 50% do total dos pedidos de informação e reclamações recebidas. A maioria destas indemnizações está associada a extravios de objetos postais (não cumprimento do prazo de entrega ou demora superior ao esperado), sobretudo no serviço internacional.

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. Relativamente a outras anomalias que se enquadram no âmbito do cumprimento deficiente da ficha de cada produto ou serviço, ocorreram 23 queixas que apontam para casos de não divulgação da informação.

GRI PR8

Tabela 9 – Volume de reclamações e indemnizações das subsidiárias

Número	2012	2013	Δ 13/12
Reclamações e pedidos de informação	39 755	62 977	58,4%
Indemnizações (euros)	237 535	242 469	2,1%

O aumento do número de reclamações, deve-se sobretudo à inclusão de pedidos de informação na contabilização. As anomalias mais frequentes estão associadas à localização dos objetos, à liquidação não efetuada do valor da cobrança, ou a atraso na execução do serviço.

No serviço nacional, o tempo médio de resposta acumulado para os processos respondidos, na CTT, SA, diminuiu de 7,7 para 7 dias. No serviço internacional, o tempo médio de resposta (TMR) aumentou de 28,1 para 34 dias, o que está diretamente associado à demora na resposta às averiguações encaminhadas pelos CTT, por parte de alguns operadores estrangeiros de destino.

GRI PR4

2.4. Entidades reguladoras e fiscalizadoras

Com a aplicação do novo enquadramento regulamentar para o setor postal em Portugal em 2012, através da publicação de uma nova Lei Postal (Lei nº 17/2012, de 26 abril), que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 2008/6/CE e estabelece a liberalização total do mercado postal, o quadro legal aplicável ao setor está orientado para um ambiente de livre concorrência.

A nível nacional existem duas entidades que regulam os mercados no setor postal: a autoridade nacional da concorrência (Autoridade da Concorrência), que tem como objetivo principal assegurar o cumprimento das regras da concorrência; e a autoridade reguladora nacional (Autoridade Nacional de Comunicações – ICP - ANACOM), que exerce funções regulatórias no sector das comunicações.

GRI 4.4

Compete ao ICP – ANACOM (ICP) 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 setor e das disposições dos respetivos títulos de exercício da atividade ou contrato de concessão.

Relativamente à concessão do Serviço Postal Universal, cometida aos CTT através de contrato celebrado com o Estado, compete igualmente ao ICP assegurar o cumprimento das obrigações correspondentes aos serviços concessionados.

No âmbito deste Contrato de Concessão, o regulador efetua a monitorização regular aos CTT através de dois tipos de auditorias:

- Auditoria ao sistema de contabilidade analítica dos CTT, para verificação da conformidade do sistema e dos resultados obtidos, bem como com as normas e boas práticas nacionais e internacionais. Foi concluída a auditoria aos resultados do sistema de contabilidade analítica referentes ao exercício de 2010 e emitida a respetiva 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 e de pedidos de informação dos CTT, para verificação da fiabilidade de resultados e adequação das metodologias de apuramento dos níveis de qualidade de serviço. A publicação dos resultados da auditoria ao ano de 2011 indica a conformidade dos indicadores de qualidade de serviço apurados pelos CTT.

A fiscalização da atividade dos CTT é exercida por um Conselho Fiscal, composto por três membros, e um Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, nos termos dos estatutos da sociedade e do código das sociedades comerciais. Compete, em particular, ao Conselho Fiscal, a supervisão da independência e atividade do Revisor Oficial de Contas assim como dos sistemas de controlo, de auditoria interna e de gestão de riscos implementados nos CTT. Compete ao Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, proceder ao exame das contas dos CTT.

Enquanto acionista único, o Estado faz recomendações à empresa através da assembleia geral, de deliberações sociais unânimes por escrito, por via legislativa, por instruções diretas ao Conselho de Administração e pela celebração de outros instrumentos jurídicos que determinem a ação da empresa, no geral, ou em particular. Assim, esta tem uma relação com o Acionista 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 projeta-se como um inquestionável símbolo de confiança.

Este posicionamento e reputação obrigam a que em termos institucionais, a sua atividade esteja permanentemente alinhada com princípios de eficiência, proximidade, modernidade e transparência, tendo em vista o reforço contínuo da sua imagem de marca.

Acessibilidade

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

Com 129 mil clientes/dia nas lojas CTT, e uma média diária de 1 objeto postal por agregado doméstico, a acessibilidade é uma das suas marcas distintivas. A empresa disponibiliza a maior rede de contacto a nível nacional, atuando como um elemento estruturante e determinante para a coesão social do territorial nacional.

No final de 2013, a rede de atendimento dos CTT era composta por 2 443 pontos de acesso, englobando 623 lojas CTT e 1 820 postos de correio, que garantem a excelência da qualidade de serviço do atendimento afirmando-se como uma plataforma de conveniência e multisserviços. Existem também 2 665 postos onde se podem adquirir selos. No final de 2013 estavam disponíveis 10 056 marcos e caixas de correio para depósito de correspondências.

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

Esta realidade gera conflito entre a manutenção da sustentabilidade económica da empresa e a sua ação de responsabilidade social para com a comunidade envolvente, com os inerentes custos. Nesse sentido, os CTT têm vindo progressivamente a adequar a oferta existente à procura postal e a inovar no âmbito dos serviços/ produtos prestados, de forma a garantir a sustentabilidade da empresa, tendo sempre em mente que a sua rede de atendimento seja adequada às necessidades das populações e ao volume de tráfego.

Com estes objetivos temos procedido à transformação dos pontos de acesso com base em dois critérios: análise de casos em que se verifique excesso de oferta, com a passagem dos serviços para as Lojas CTT das zonas próximas; análise do nível da procura em determinadas Lojas, cruzado com a racionalização dos meios disponíveis e as necessidades características das populações. Esta oferta configura a transformação das Lojas CTT em Postos de Correio, através do agenciamento a Juntas de freguesia ou Câmaras, ou com recurso a terceiros com atividade económica na praça.

Este processo de redimensionamento, traduziu-se tanto na eliminação de Pontos de Acesso, como no seu alargamento, com abertura de novas Lojas CTT, ou renovação e modernização de outras. Transformaram-se 125 Lojas CTT, e destas resultaram 89 novos Postos de Correio. Celebraram-se parcerias para a prestação de serviço de correio, também em zonas comerciais com grande afluência de visitantes, garantindo proximidade e conveniência, tendo sido criados 2 Postos de Correio deste tipo.

Em 2013 foi também estabelecida parceria reconhecida no mercado, tendo em vista a prestação do serviço de correio aos clientes em zonas comerciais com grande afluência de visitantes, garantindo proximidade e conveniência. Foram criados 2 Postos de Correio no âmbito desta parceria

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, com uma cobertura postal de densidade superior à média comunitária.

Tabela 10 – Densidade e cobertura postal

	Habitantes por estabelecimento postal					Km ² por estabelecimento postal				
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013
Média UE	4 755	4 928	4 919	4 967	n.d.	42	43	43	43	n.d.
Portugal	3 674	3 663	4 139	4 106	4 302	32	32	36	36	38

Fonte: UPU

Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos

GRI S01

GRI S09

GRI S010

GRI 2.7

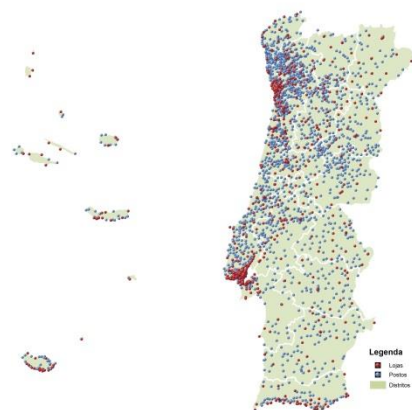


Figura 4 – Rede de Lojas e Postos de Correio

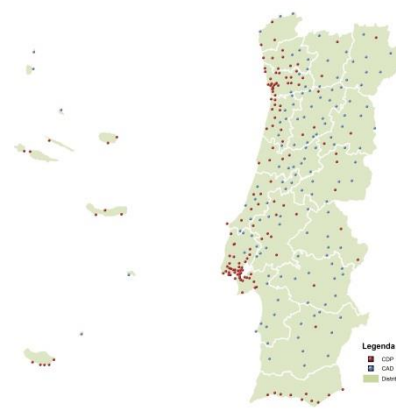


Figura 5 – Rede de Centros de Distribuição Postal

No domínio da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física, a empresa continuou a fazer obras de modernização e remodelação, tendo construído mais 9 rampas de acesso em lojas CTT, no valor de 31,4 mil euros. Com estas, atingiu uma taxa de 92% de acessibilidade.

Comunidades

Desde a gestão de topo até aos operacionais, há uma consciência cada vez mais clara do impacto que, tanto a empresa, como os trabalhadores, enquanto indivíduos e cidadãos, podem ter na comunidade, através de iniciativas significativas e de valor acrescentado para os respetivos beneficiários.

A política de patrocínios tem dado prioridade aos temas da pobreza e exclusão social, cultura, língua, desporto para deficientes, saúde, solidariedade e inovação. Apoiámos mais de duas dezenas de iniciativas de solidariedade social e de ajuda a grupos carenciados ou de risco, com um investimento total de 814 mil euros. Destacamos a seguir algumas das iniciativas de investimento social e ambiental, concretizadas ao longo deste ano:

O **Projeto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social**, de âmbito nacional e lançado em 1998, continua a ser um dos projeto-bandeira dos CTT. Em 2013, foram 25 as instituições protocoladas que receberam mais 4 250 embalagens gratuitamente. Neste âmbito, foram ainda desenvolvidas parcerias com outras 17 instituições que procuraram angariar livros e outros bens, concretizadas em 7 500 embalagens solidárias, além de outros apoios.



Os CTT entregaram mais de 700 toneladas de donativos e abrangeram centenas de milhares de famílias carenciadas

Se quiser participar, é simples!

Basta dirigir-se a uma loja CTT no continente ou nas ilhas e solicitar um folheto informativo para saber o que cada instituição precisa. Depois peça uma embalagem solidária cedida gratuitamente pelos CTT, deposite aí o seu donativo e entregue ao balcão. Pode contribuir com alimentação, roupa, artigos de higiene, artigos didáticos e informáticos. O resto fica nas mãos dos CTT que garantem a entrega do seu donativo ao destinatário. E alguém ficará muito agradecido! Para mais informação consulte:

http://www.ctt.pt/fectt/wcmservlet/ctt/institucional/grupoctt/resp_social/luta_contra_pobreza.html

No contexto da **SOLIDARIEDADE**, demos continuidade ao Protocolo de cidadania empresarial com a CAIS para o desenvolvimento do Projeto Abrigo e apoiámos a iniciativa CAIS Aventurarte. Vendemos 26 056 Pirlampos Mágicos em 291 lojas CTT, pelo 8º ano consecutivo para apoiar o trabalho da Fenacerci, vendemos cartões de boas festas e outros produtos da Unicef, revertendo parte da receita para programas destinados a criar condições dignas e sustentáveis para as crianças mais desfavorecidas do mundo, recolhemos leite, papas e fraldas para o Banco do Bebê, doámos seis motorizadas e uma viatura aos Bombeiros Voluntários de Celorico da Beira, de Carcavelos e de S. Domingos de Rana.



Promovemos a **INTEGRAÇÃO SOCIAL**, com a oferta de portes ou outros donativos à Associação Salvador, Refúgio Aboim Ascensão, Associação Portuguesa Contra a Leucemia, Amnistia Internacional (Maratona de Cartas), Alzheimer Portugal, revista Visão Braille. Entregámos bens alimentares à Associação DariAcordar, no âmbito do movimento zero desperdício. Pelo 8º ano consecutivo, recolhemos junto dos trabalhadores dos CTT donativos (livros, roupa, brinquedos, artigos de higiene e material escolar), no âmbito do programa “Somar Para Dividir”, que ascenderam a 4,4 toneladas e foram entregues a 16 instituições.

Organizámos a ação **Pai Natal Solidário** pelo 5º ano consecutivo, tendo angariado “padrinhos” para crianças em situação socialmente desfavorecida. Recebemos 1 832 cartas de crianças que escreveram ao Pai Natal. Estas estiveram disponíveis em 64 Lojas CTT, no *facebook* e no *site*, permitindo a qualquer pessoa da população poder satisfazer o desejo de uma criança. Encaminhámos gratuitamente cerca de 1 600 presentes, salvaguardando o anonimato do padrinho e da criança. Além desta iniciativa específica, os CTT respondem anualmente a milhares de cartas de crianças dirigidas ao Pai Natal (este ano, 165 mil).

No âmbito da **SAÚDE E MECENATO DESPORTIVO** organizámos rastreios cardiovasculares com a Fundação Portuguesa de Cardiologia, patrocinámos as provas de Deficientes Motores em cadeira de rodas e a Corrida da Mulher 2013. Associámo-nos à Federação das Associações Portuguesas de Paralisia Cerebral na comemoração do 1º dia Nacional da Paralisia Cerebral, com uma flâmula e carimbo comemorativo, apoiámos o Banco Alimentar Contra a Fome na recolha e transporte de bens, a Associação Portuguesa Contra a Leucemia na angariação de dadores de medula óssea e o Hospital de Sta. Maria na recolha de fundos para a criação de um novo Centro de Ambulatório Pediátrico.

Para a preservação do **AMBIENTE E DA BIODIVERSIDADE**, patrocinámos a Lisboa E-Nova (Agência Municipal de Energia e Ambiente) no projeto de sensibilização ambiental juvenil Mochila Verde, as Jornadas de Engenharia de Ambiente do Instituto Superior Técnico, o GreenFest 2013 e produzimos 1,6 milhões de selos e um livro temático com uma tiragem de 4,5 mil exemplares.

No âmbito da dinamização da **ESCRITA**, continuámos a parceria com o Plano Nacional de Leitura com o programa “Onde te leva a imaginação?”

A parceria com o Plano Nacional de Leitura através do programa “Onde te Leva a Imaginação?”, vai já na sua 7.ª edição, em que o mote foi “A Grande Máquina dos Correios”. Este insere-se no âmbito do apoio à cultura e à edificação de uma sociedade mais sustentável. O projeto tem por objetivo sensibilizar as crianças e jovens para o conceito de responsabilidade social e ambiental e simultaneamente dinamizar a escrita e a leitura, desde o ensino primário ao secundário. Este ano abrangeu 125 escolas e 7 893 alunos. Foram avaliados 7 407 trabalhos e os vencedores viram as suas obras concretizadas em selos.



No âmbito do **APOIO AO DESENVOLVIMENTO**, organizámos mais uma ação de formação sobre desenvolvimento de recursos humanos, gestão, responsabilidade social e outros, para quadros de operadores postais de PALOP (no valor de 56 mil euros). Recolhemos material escolar para a ONG HELPO e apoiámos a criação de bibliotecas em países PALOP, em parceria com a Associação Karingana, a AIDGLOBAL e a

Associação Ajuda Amiga. Associámo-nos à Western Union em ação de solidariedade a favor das populações das Filipinas, na sequência da trágica catástrofe natural que assolou este país no início de novembro 2013.

Continuámos a apostar no **VOLUNTARIADO**, com a organização de onze iniciativas, com 114 voluntários, num total de 412 horas. Neste último ano a Bolsa de Voluntários cresceu 5% em relação ao ano transato, ascendendo a 509 trabalhadores e representando mais de 4% do efetivo dos CTT. Continuou a vigorar a regra que permite aos voluntários a participação em iniciativas constantes do plano de voluntariado, com cedência de tempo por parte da empresa até 16 horas, por ano, por trabalhador.

Duas destas iniciativas enquadram-se no domínio da preservação da biodiversidade, em parceria com a ONGA Biodiversity4All.

As restantes iniciativas, de cariz social, incluíram o apoio logístico em várias ações do Banco Alimentar, operações de triagem para o Somar Para Dividir, convite a população carenciada para os Circos de Natal CTT de Lisboa e Porto, para atravessar as pontes Vasco da Gama e 25 de Abril, no âmbito das Meias Maratonas de Portugal e para apoiar o Hospital de Sta. Maria na angariação de fundos.

Objetivo 2014



Continuação do Projeto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social
Realização de 6 ações de voluntariado
Estabelecimento de patrocínios contratualizados (2014- 2015)
Experiência piloto de voluntariado de longa duração (Até 2015)

2.6. Trabalhadores

No decurso de 2013, procedeu-se à aplicação integral, rigorosa e uniforme das medidas para o Sector Empresarial do Estado nos CTT. A partir de 5 de dezembro de 2013, com a concretização do processo de privatização e conseqüente passagem dos CTT a Sociedade Aberta, de capital maioritariamente privado, deixaram de ser aplicáveis todas as disposições legais referidas.

O modelo de gestão de recursos humanos dos CTT continua a orientar-se para o aprofundamento de uma cultura empresarial que promova a motivação e o envolvimento dos trabalhadores e a sua orientação para a obtenção de resultados.

2.6.1. Caracterização dos ativos humanos

Na CTT, SA, o elevado número de saídas (1 524 contra 924 entradas) neste ano, traduziu-se numa redução do número de trabalhadores (efetivos e contratados), com uma taxa de rotatividade de 14,2% (9,6% para os homens e de 4,6% para as mulheres). Dos trabalhadores efetivos, 516 saíram por aposentação/reforma, 70 por cessação de contrato e 11 por falecimento.

Contabilizando apenas o número global de novas contratações, a taxa respetiva é de 8,6% (6,05% para os homens e 2,5% para as mulheres), incluindo efetivos e contratados. A maioria dos trabalhadores (97%) encontra-se em regime de tempo integral. Do universo das mulheres, 2,9% trabalham em regime de *part time* e o valor correspondente para os homens é de 1,3%.

Tabela 11 – Trabalhadores dos CTT

	2012	2013
CTT, SA	11 391	10 753
Subsidiárias	1 776	1 630
CTT Gest	23	22
CTT Expresso	658	617
CORRE	63	82
EAD	95	90
Mailtec	385	273
PayShop	32	29
PostContacto	40	46
Tourline	480	471
TOTAL CTT	13 167	12 383

Na CTT, SA a média etária é de 45,2 anos e de 44,1 nos CTT. O intervalo de idade dos 30 aos 50 anos é o mais representativo, tanto no género feminino, como masculino, com maior incidência para os homens. Os homens correspondem a 66,8% e as mulheres a 33,2% do universo da empresa.

Como resultado das recentes alterações nos CTT², o efetivo com habilitações inferiores ao 9º ano diminuiu de 15,8% para 15,0% e, em contrapartida, o efetivo com o 12º ano e superior subiu de 55,2% para 56,3%.

2.6.2. Práticas laborais e de recrutamento e seleção

Este ano, a taxa de absentismo global foi de 6,8% na CTT, SA (mais 0,1 p.p. que no ano anterior) e de 6,5% nos CTT. Para o primeiro valor contribuíram mais fortemente os seguintes motivos: doença (3,3%); sinistralidade (1,2%); atividade sindical (0,6%); 0,5% (greve e afins). De referir que a taxa de absentismo, excluindo a maternidade/paternidade (0,5%), ausências por luto ou de horas para estudo, foi de 6,3%.

No âmbito da oferta de trabalho, continuaram a privilegiar-se as oportunidades dirigidas a jovens à procura do 1º emprego e a desempregados de longa duração. A utilização do *facebook* continuou a atrair candidaturas, tendo sido celebrados 1 550 contratos a termo e 1 397 contratos de trabalho temporário nos CTT.

Tendo dado continuidade a colaboração com escolas de referência, celebraram-se 17 contratos de estágio. Um destes foi concedido a um jovem com necessidades educativas especiais, em que foi desenvolvido um trabalho de grande inter-relação entre a escola, a família e o orientador dos CTT.

Objetivo 2014



Redução do absentismo dos CTT para 6%

2.6.3. Gestão Integrada do capital humano

Fomentou-se a mobilidade e a flexibilidade no seio dos CTT, através de cedências de pessoal, sobretudo quadros superiores, em Portugal e no estrangeiro. Divulgaram-se 239 oportunidades de mobilidade e de progressão, das quais 11 a nível internacional, tendo suscitado 1 808 candidaturas, com 16 para organismos internacionais.

² Não inclui a Corre

No âmbito da mobilidade, deu-se continuidade aos processos de otimização de recursos humanos, tendo a empresa contactado cerca de 780 trabalhadores, de que resultaram 25 recolocações, 201 suspensões de contrato de trabalho e 39 acordos de cessação do contrato de trabalho por mútuo acordo.

Avaliação de desempenho

Visando apoiar a gestão por objetivos, 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 abrange todos os trabalhadores dos CTT. O processo visa a apreciação das competências e contributos individuais e das equipas para os resultados, inclui uma conversa entre chefia e trabalhador para informação sobre a avaliação e os aspetos positivos a desenvolver, favorecendo a indicação de cursos de formação tendentes à melhoria do exercício das funções do trabalhador.

Remuneração

Em 2013 e até ao mês de dezembro manteve-se a aplicação das orientações definidas para o sector empresarial do Estado, nomeadamente no respeitante à redução remuneratória entre os 3,5% e os 10% relativamente a remunerações acima dos 1 500 euros e todas as outras restrições legais.

Com a passagem a Sociedade Aberta, estas disposições deixaram de ser aplicáveis aos CTT. O pagamento das remunerações passou a ser feito sem as anteriores reduções remuneratórias e foram retomadas as promoções e progressões nas carreiras previstas no Acordo de Empresa (AE), tendo estas abrangido cerca de 161 trabalhadores.

Representação dos trabalhadores

Os trabalhadores veem assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. A Comissão de Trabalhadores (CT) e as 79 Subcomissões de Trabalhadores (SCT) exercem as competências que lhes estão atribuídas por lei. Os CTT mantêm um contacto permanente com a CT, através de reuniões mensais, ao mais alto nível, e de reuniões pontuais, sempre que necessário.

As estruturas de representação coletiva de trabalhadores (ERCT) intervêm na otimização das condições de trabalho e na celebração e revisão de convenções coletivas de trabalho. Na prossecução da adequação do enquadramento laboral aos novos desafios, realça-se: conclusão em 22 de março de 2013 do processo negocial de revisão dos AE/CTT janeiro 2010 e setembro 2010, com assinatura formal do AE/CTT 2013; a 31 de dezembro, o número de trabalhadores abrangidos por acordo de negociação coletiva de trabalho é de 100% e 85,5% dos trabalhadores (efetivos e contratados) são sindicalizados.

A taxa de absentismo por motivo de greve (0,5%) é historicamente reduzida, tendo sido no entanto superior à do ano anterior em 0,2 p.p., por motivos associados a reivindicação de compensações pela reestruturação do trabalho e dos horários de trabalho, rejeição das medidas de contenção salarial e de progressão profissional impostas pelo acionista, no âmbito do Orçamento de Estado e privatização da Empresa, ocorrida em dezembro.

No contexto 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.

Formação

Durante a execução do Plano de Formação para 2013, cujas metas se vieram a revelar demasiado ambiciosas, foi dada prioridade a populações-alvo e competências mais críticas para a implementação das ações comerciais prioritárias e dos projetos estratégicos integrados no Programa de Transformação da Empresa.

A formação sobre gestão a chefias foi reforçada e a empresa promoveu a organização de encontros de dirigentes a nível nacional e internacional. Estes tiveram por objetivo partilhar, comunicar e discutir as alterações estratégicas necessárias ao sucesso de passagem a uma empresa cotada em bolsa. Promoveram-se igualmente encontros ibéricos com os dirigentes das empresas de correio urgente de Portugal e Espanha para definir uma estratégia comum, enquadrada na globalidade da empresa.

As 8 033 ações de formação (-23% que em 2012),³ tiveram 52 525 participações (-29%) e geraram um volume de 224 411 horas de formação (-26%). Por sua vez, a taxa de formação (horas de formação/horas de trabalho) situou-se em 0,98% (-0,29 p.p.) e foram abrangidos 94% dos trabalhadores, com uma média de 17,3 horas na CTT, SA e de 18 horas nos CTT.

No desenvolvimento da atividade formativa deve ser assinalado o contributo das formas de organização a distância e em local, pela sua melhor adequação à dispersão geográfica das unidades operacionais e à gestão dos tempos de trabalho. O papel da formação a distância, assumiu maior relevo que no ano anterior, a nível dos cursos produzidos internamente, do número de trabalhadores abrangidos e do contributo para o volume total de formação, a menor custo.

A repartição das horas de formação por categoria e por género, evidenciam uma maior concentração nos quadros médios e uma média de horas mais elevada, em termos gerais, para o género feminino no conjunto das categorias.

Quanto aos programas formativos, destacam-se, pelo seu impacto, os seguintes:

- **Programas de pós-graduação** – Curso Geral de Gestão, com a duração de 144 horas letivas, frequentado por 80 dirigentes e 4 pós-graduações.
- **Gestão e Liderança** – Curso de Gestão para Chefias Operacionais, 4 ações do curso de Liderança e Gestão de Equipas e sessões de *Coaching*, no âmbito do Programa FAROL – Orientar para Desenvolver.
- **Global Management Challenge** – patrocinadas 10 equipas, constituídas por 47 trabalhadores.
- **Competências comportamentais** – programas para chefias e quadros nos domínios da comunicação e relações interpessoais, assertividade e gestão de conflitos, técnicas de negociação e gestão e motivação de equipas.
- **Regulamentação de transporte por via aérea de mercadorias perigosas** - certificação de 27 formadores e peritos e submissão ao INAC do Manual de Formação a ministrar aos trabalhadores envolvidos na aceitação e manuseamento dessas mercadorias.
- **Gestão da qualidade e certificação** - normas ISO 9001, 14001 e procedimentos inerentes à certificação de lojas, centros de distribuição e centros operacionais.
- **Saúde e segurança no trabalho** – curso reformulado (*b-learning*) para responsáveis de primeiros socorros combate a incêndios e evacuação de trabalhadores (RPI), certificação (CAM/CQM) de 12 motoristas de veículos pesados de transporte de mercadorias, certificação (CAP) de 5 Técnicos Superiores de Segurança e Higiene do Trabalho e formação em segurança para os trabalhadores em geral.
- **Enquadramento na empresa** - integração dos novos trabalhadores contratados a termo.

³ Total de horas dos CTT, incluindo a formação da Corre e da Tourline que não é contabilizada no cálculo da Tabela 14.

- **Formação a distância** - contribuiu para os resultados globais, com um maior número de ações que no ano anterior (209), participações (4 510) e volume de horas (29 519), de que se destacam a formação sobre prevenção e atuação em caso de assalto e a gestão de recursos humanos para chefias.
- **Áreas temáticas** – as que mais de destacaram incidiram nos temas: Qualidade (31 648 horas), Enquadramento na Empresa (22 217 horas), Higiene Saúde e Segurança no Trabalho (17 152 horas), e Comportamental (14 806 horas), entre outros, perfazendo um total de 142 113 horas.

O Centro RVCC dos CTT, criado em 2004, encerrou a 31 de março deste ano, com a extinção dos Centros Novas Oportunidades. No primeiro trimestre, 25 trabalhadores ainda obtiveram certificação ao nível do ensino secundário, tendo sido concedidas, durante os 2 anos de vida do Centro, 1 151 certificações, 486 do 9º ano e 665 do 12º ano. A iniciativa revelou-se muito frutuosa e mereceu o reconhecimento geral pelo contributo para a melhoria das habilitações escolares de cerca de 1/10 dos trabalhadores da empresa. O volume da formação relativo a estes processos de validação, rondou as 3 000 horas (22 000 em 2012). Por sua vez, os trabalhadores-estudantes utilizaram cerca de 12 000 horas de dispensa.

Objetivo 2014



Aumento da taxa de esforço da formação para 1,36%

Desenvolvimento de Carreira

O Acordo de Empresa estabelece o objetivo 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, baseados nos princípios do mérito e do desempenho, da requalificação e aumento das competências, com ênfase na contribuição de cada trabalhador para a cadeia de valor e no seu esforço de desenvolvimento pessoal.

Atração e retenção

Os CTT têm procurado conduzir a sua atuação no sentido de disporem das pessoas com as competências adequadas e com elevados níveis de motivação. No âmbito do programa de desenvolvimento de competências e gestão de talentos deu-se continuidade ao projeto de construção do diretório empresarial de competências e *assessment* de quadros. Este ano, concluiu-se a aplicação do projeto às áreas do atendimento e distribuição, envolvendo 275 quadros e chefias das referidas áreas.

Regalias sociais

As Obras Sociais dos CTT (IOS) remontam a 1947 e têm por fim a proteção dos beneficiários nos domínios dos cuidados de saúde (prevenção, tratamento e recuperação na doença), das prestações por encargos familiares aos subscritores da Caixa Geral de Aposentações (CGA), atribuindo abonos de família para crianças e jovens, além de outras bonificações.

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

A empresa cobre 80% dos custos de saúde relativos à assistência ambulatoria, 90% aos serviços hospitalares privados e a totalidade em casos especiais (apoio à maternidade e infância). A comparticipação medicamentosa é paga pelo beneficiário em 25%, no máximo, no caso da Caixa Geral de Aposentações e 60% no caso do Serviço Nacional de Saúde.

Em 31 de dezembro de 2013 existiam 45 499 beneficiários, sendo 22 306 trabalhadores (no ativo – 10 425 e Aposentados/Reformados – 11 885) e 23 193 familiares (dos ativos – 15 665 e dos Aposentados/Reformados – 7 528). Em 2013, o número total de atos de serviços de saúde foi superior a 1,4 milhões, repartidos por 7 529 prestadores e pontos de atendimento das 68 especialidades disponibilizadas.

GRI EC3

Ação social

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

GRI LA8

A atividade desenvolvida traduziu-se em 7 992 incidências, decorrentes do acompanhamento prestado a 1 084 beneficiários, implicando a atribuição de apoios económicos no total de 25 mil euros.

GRI EN22

De registar o acompanhamento prestado a 378 novos casos, enquanto 706 já usufruem deste acompanhamento de anos anteriores. A área de idosos é a que de modo recorrente apresenta maior número de solicitações, quer em termos de frequência no recurso aos serviços, quer em termos de atribuição de apoios económicos, dirigidos essencialmente para complementos no pagamento dos lares e/ou internamentos em Instituições de saúde.

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

Saúde no trabalho

Com o objetivo de enriquecimento funcional dos postos de trabalho ocupados por trabalhadores com problemas de saúde, a PT ACS, prestadora contratada de cuidados de saúde, reavaliou 265 trabalhadores condicionados, previamente identificados. Foi dado cumprimento às recomendações preventivas dos médicos do trabalho, relativas à exposição a riscos inerentes a algumas tarefas, promovendo-se a adaptação de postos de trabalho aos trabalhadores, ou mesmo recolocação em tarefas diferentes, em função da sua condição de saúde.

No âmbito da Saúde no Trabalho, consultou-se formalmente o mercado e obtiveram-se condições contratuais mais favoráveis, tendo sido contratado um novo prestador, a partir de 2014, a Interprev. Esta atividade representou o custo diretor de 922,6 mil euros.

GRI EC3

Prevenção e Segurança

Realizaram-se 398 intervenções nos locais de trabalho para verificação das 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.

GRI LA7

Divulgaram-se 6 *newsletters* e deu-se continuidade às ações de sensibilização sobre segurança no trabalho e ergonomia, em CDP, lojas, CPL e serviços centrais.

Ocorreram 830 acidentes e incidentes⁴ laborais na CTT, SA (+4,8% que em 2012), 28% (230) com trabalhadoras e 72% (600) com trabalhadores. Globalmente (com as subsidiárias) registaram-se 908 acidentes e menos 1,6% que no ano transato.

Verificou-se um aumento de 24,2% no número de dias perdidos global (total de 25 777) devido a Incapacidade Temporária Absoluta (ITA). Tal como no caso dos acidentes, o número de dias perdidos das mulheres - 19 083 dias é inferior ao dos homens, representando 26% do total. Por sua vez, a taxa global de dias perdidos é de 260 (standard GRI). A média de dias perdidos por acidente é superior à de 2012 (31 *versus* 26,2), refletindo um maior índice de gravidade. No mesmo sentido, o índice de incidência (77) foi mais elevado, ou seja, ocorreram 77 acidentes por cada 1 000 trabalhadores (mais 8 do que em 2012). A empresa regozija-se por não ter registado qualquer acidente mortal em 2013. Nas subsidiárias⁵ registaram-se 78 acidentes, 93 lesões de tipos variados e 1 930 dias perdidos.

Tabela 12 – Acidentes e lesões nos CTT⁶

	Nº de acidentes	Nº de lesões	Taxa de lesões	Nº dias perdidos	Taxa de dias perdidos
Feminino	236	170	4,83	6 888	195,7
Masculino	672	535	7,32	20 819	284,8
Total	908	705	6,51	27 707	255, 8

Em termos globais, os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes foram a sinistralidade rodoviária (42%), escorregamento/tropeção (12%), os movimentos em falso (10%), o esforço excessivo (8,5%) e a pancada contra objetos (6%). A ocorrência de acidentes/lesões⁷ (612) com incapacidade temporária absoluta reflete uma taxa normalizada de incidência de lesões de 6,2, mais 1 p.p. que em 2012, com uma taxa de lesões para os homens de 6,9.

O Centro Nacional de Prevenção Contra os Riscos Profissionais qualificou 4 doenças ocupacionais do foro músculo-esquelético, de trabalhadores do atendimento e da distribuição, que correspondem a 6,5% do total de doenças até agora qualificadas (59), traduzindo-se numa taxa de 0,04 e 522 dias perdidos.

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

Os trabalhadores foram consultados, duas vezes no ano, em matéria de higiene e segurança no trabalho, relativamente a medidas de prevenção e segurança, avaliação das condições de trabalho, formação e informação, e outras matérias associadas. Os resultados apontam para um bom nível de satisfação com 81% de respostas favoráveis. Estes dão relevância à formação e informação em matéria de prevenção e segurança, veiculada nas *newsletters*, e às medidas de segurança implementadas pela empresa.

A empresa tem vindo a intervir e a acompanhar aos seus trabalhadores na sequência de assaltos em que estes são vítimas de violência por parte de terceiros. Redefiniram-se os procedimentos em 2012, que estão em teste para eventual introdução de melhorias. Foi dado apoio a 37 trabalhadores da rede de lojas e das operações, vítimas de assaltos perpetrados no local, ou em trajeto entre o edifício CTT e uma instituição bancária, ou outra. A rede de assistentes sociais dos CTT atua junto das vítimas para efetuar um diagnóstico do seu estado

⁴ Incidentes são pequenas lesões, de pouca gravidade, que não originaram ausências ao trabalho.

⁵ Sem dados da Corre.

⁶ Sem dados da Corre.

⁷ Nesta contabilização são incluídas todas as lesões com ausências iguais ou superiores a um dia, desde que sejam participadas como acidente.

psicológico e emocional. Sempre que se considere ajustado, as vítimas são encaminhadas para um especialista (psicólogo, psiquiatra, ou outro).

Objetivo 2014

Manutenção de 0 acidentes mortais

Redução do número de dias perdidos, recuperando os valores de 2012

Redução do número de acidentes laborais, recuperando os valores de 2012

2.6.4. Reporting social

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

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

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

- Compromisso, de desenvolver políticas que visam a igualdade de oportunidades nas admissões, carreira profissional, promoções e formação profissional;
- Publicação de indicadores de “género”, em publicação semestral sobre a caracterização de recursos humanos;
- Adesão dos CTT ao Fórum Empresas para a Igualdade de Género, promovido pela CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, assumindo compromissos nesta matéria.
- Aplicação de questionário sobre igualdade de género à população da empresa para identificação de medidas a implementar para reforçar a atuação da empresa neste domínio;

A aplicação de políticas de criação de emprego para pessoas com deficiência tem sido prejudicada pela elevada redução de efetivos, levada a cabo durante 2013 no contexto do Programa de Redução de Custos. Os trabalhadores portadores de deficiência ou com incapacidade permanente perfazem o número de 170 na CTT, SA e 181 nos CTT. O número de efetivos em situação de grande doença aumentou de 22 para 32 casos.

Manteve-se o protocolo com a CERCILISBOA – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, que proporciona experiências de integração laboral a jovens com deficiência, no âmbito do qual foram abrangidos 17 jovens adultos; São 24 os trabalhadores estrangeiros que prestam serviço na CTT, SA, destes 45,8% são homens e 54,2% mulheres. No total da empresa, são 95 pessoas.

A repartição dos cargos de chefia por género mantém sensivelmente os mesmos níveis, em que as mulheres ocupam 40% da função de gestão de topo. Tendo por referência o género feminino, os níveis de chefia de 1ª linha registam um ligeiro aumento e os de 2ª linha uma ligeira redução, em relação a 2012.

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

Tabela 13 – Rácios e remunerações, por género e grupo profissional

Grupo profissional	Média vencimentos		Rácio F/M
	Mulheres €	Homens €	
Quadros superiores	1 985,12	2 534,70	0,78
Quadros médios	1 291,52	1 304,46	0,99
Atendimento	1 023,78	1 109,64	0,92
Distribuição	767,80	823,02	0,93
Outros	895,51	917,77	0,98
Global	1 093,25	1 007,22	1,09

GRI LA14

Em todas os grupos profissionais as mulheres auferem uma remuneração média inferior à dos homens, sendo a diferença mais acentuada no caso dos quadros superiores (-22%). No entanto, em média, os homens acabam por ganhar menos que as mulheres, porque o maior número daqueles está concentrado no grupo profissional com remuneração mais baixa, a Distribuição. Para mais informação, consultar a Tabela 14.

Objetivo 2014

Elaboração de Plano para a Igualdade de Género

Experiências de ocupação profissional para 20 pessoas

Formação sobre igualdade de oportunidades (incluindo género), para chefias

Tabela 14 - Trabalhadores

Recursos Humanos (nº pessoas)	2012			2013			CTT
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Δ% 13/12
Indicadores Laborais							
Trabalhadores	13 167	11 391	1 776	12 383	10 753	1 630	-6,0%
Feminino	4 381	3 827	554	4 105	3 573	532	-6,3%
Masculino	8 723	7 564	1 159	8 278	7 180	1 098	-5,1%
Vínculo contratual							
Efetivos	12 306	10 973	1 333	11 731	10 404	1 327	-5%
Feminino	3 994	3 599	395 a)	3 872	3 449	423	-3%
Masculino	8 214	7 297	917 a)	7 859	6 955	904	-4%
Contratados	861	418	443	652	349	303	-24%
Feminino	164	2	162 a)	233	124	109	42%
Masculino	337	98	239 a)	419	225	194	24%
Tempo integral	12 745	11 164	1 581 a)	12 111	10 557	1 554	-5%
Feminino	4 237	3 709	528	3 991	3 468	523	-6%
Efetivos	3 985	3 599	386	3 811	3 389	422	-4%
Contratados	252	110	142	180	79	101	-29%
Masculino	8 508	7 455	1 053	8 120	7 089	1 031	-5%
Efetivos	8 175	7 294	881	7 834	6 945	889	-4%
Contratados	330	158	172	286	144	142	-13%
Tempo parcial	359	227	132 a)	272	196	76	-24%
Feminino	147	118	29	114	105	9	-22%
Efetivos	75	66	9	61	60	1	-19%
Contratados	72	52	20	53	45	8	-26%
Masculino	144	109	35	158	91	67	10%
Efetivos	46	11	35	25	10	15	-46%
Contratados	166	98	68	133	81	52	-20%
Faixa Etária c)							
<30	750	420	330	533	344	189	-29%
Feminino	263	156	107	182	123	59	-31%
Masculino	487	264	223	351	221	130	-28%
30 a 50	8 252	7 407	845	7 876	7 067	809	-5%
Feminino	2 632	2 397	235	2 528	2 282	246	-4%
Masculino	5 620	5 010	610	5 348	4 785	563	-5%
>50	3 653	3 564	89	3 421	3 342	79	-6%
Feminino	1 289	1 274	15	1 182	1 168	14	-8%
Masculino	2 364	2 290	74	2 239	2 174	65	-5%
Categoria profissional c)							
Quadro Superior	1 188	1 031	157	1 077	966	111	-9%
Feminino	544	501	43	522	474	48	-4%
<30	28	22	6	17	12	5	-39%
30 a 50	354	321	33	355	315	40	0%
>50	162	158	4	150	147	3	-7%
Masculino	605	530	75	555	492	63	-8%
<30	11	8	3	9	7	2	-18%
30 a 50	321	266	55	306	257	49	-5%
>50	273	256	17	240	228	12	-12%
Quadro Médio	588	469	119	535	425	110	-9%
Feminino	234	197	37	207	176	31	-12%
<30	6	0	6	1	0	1	-83%
30 a 50	111	79	32	101	74	27	-9%
>50	122	118	4	105	102	3	-14%
Masculino	384	272	112	328	249	79	-15%
<30	1	0	1	0	0	0	-100%
30 a 50	221	130	91	187	119	68	-15%
>50	162	142	20	141	130	11	-13%
Atendimento	2 557	2 557	0	2 364	2 364	0	-8%
Feminino	1 794	1 794	0	1 658	1 658	0	-8%
<30	25	25	0	14	14	0	-44%
30 a 50	1 186	1 186	0	1 110	1 110	0	-6%
>50	583	583	0	534	534	0	-8%
Masculino	763	763	0	706	706	0	-7%
<30	6	6	0	4	4	0	-33%
30 a 50	400	400	0	368	368	0	-8%
>50	357	357	0	334	334	0	-6%

Recursos Humanos (nº pessoas)	2012			2013			CTT
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Δ% 13/12
Distribuição	5 671	5 290	381	5 409	5 045	364	-5%
Feminino	733	693	40	677	644	33	-8%
<30	88	73	15	52	46	6	-41%
30 a 50	578	553	25	550	523	27	-5%
>50	67	67	0	75	75	0	12%
Masculino	4 938	4 597	341	4 732	4 401	331	-4%
<30	253	156	97	202	115	87	-20%
30 a 50	3 775	3 546	229	3 607	3 379	228	-4%
>50	910	895	15	923	907	16	1%
Outros Grupos	2 813	2 044	769	2 445	1 953	492	-13%
Feminino	882	642	240	828	621	207	-6%
<30	121	36	85	98	51	47	-19%
30 a 50	403	258	145	412	260	152	2%
>50	355	348	7	318	310	8	-10%
Masculino	1 747	1 402	345	1 617	1 332	285	-7%
<30	216	94	122	136	95	41	-37%
30 a 50	903	668	235	880	662	218	-3%
>50	662	640	22	601	575	26	-9%
Chefias por género	275	114	161	241	106	135	-12%
Administração	33	5	28	31	5	26	-6%
Feminino	10	2	8	9	2	7	-10%
Masculino	23	3	20	22	3	19	-4%
Chefia - 1ª linha a)	63	24	39	60	22	38	-5%
Feminino	22	10	12	24	10	14	9%
Masculino	51	24	27	36	12	24	-29%
Chefia - 2ª linha a)	179	85	94	150	79	71	-16%
Feminino	70	36	34	59	29	30	-16%
Masculino	109	49	60	91	50	41	-17%
Diversidade d)							
Colaboradores estrangeiros	47	27	20	95	24	71	102%
Feminino	17	12	5	16	13	3	-6%
Masculino	30	15	15	16	11	5	-47%
Trabalhadores com necessidades especiais	175	167	8	181	170	11	3%
Feminino	86	86	0	93	91	2	8%
Masculino	89	81	8	88	79	9	-1%
Nível de escolaridade a)	0						
Ensino Universitário	1 606	1 292	314	1 554	1 270	284	-3%
12º Ano	5 633	4 887	746	5 367	4 739	628	-5%
3º ciclo ensino básico	3 789	3 305	484	3 530	3 059	471	-7%
< 3º Ciclo do ensino básico	2 075	1 907	168	1 850	1 685	165	-11%
Taxa de Rotatividade (%)	12,6	12,6		14,2	14,2		
Feminino	4,4	4,4		4,6	4,6		0,17 p.p
<30	1,8	1,8		1,3	1,3		-0,45 p.p
30 a 50	1,3	1,3		1,4	1,4		0,09 p.p
>50	1,3	1,3		1,8	1,8		0,52 p.p
Masculino	8,2	8,2		9,6	9,6		1,36 p.p
<30	4,3	4,3		4,0	4,0		-0,32 p.p
30 a 50	2,4	2,4		2,5	2,5		0,11 p.p
>50	1,6	1,6		3,1	3,1		1,57 p.p
Taxa de Contratações (%)	8,1	8,1		8,6	8,6		0,51 p.p
Feminino	2,7	2,7		2,5	2,5		-0,15 p.p
<30	1,7	1,7		1,5	1,5		-0,23 p.p
30 a 50	1,0	1,0		1,1	1,1		0,08 p.p
>50	0,0	0,0		0,0	0,0		0 p.p
Masculino	5,4	5,4		6,1	6,1		0,64 p.p
<30	3,7	3,7		4,1	4,1		0,34 p.p
30 a 50	1,7	1,7		2,0	2,0		0,28 p.p
>50	0,0	0,0		0,0	0,0		0,03 p.p
Taxa de Retorno (%)	100,0	100		100	100		0,0 p.p
Feminino							
Masculino							
Taxa de Retenção (%)	100,0	100		100	100		0,0 p.p
Feminino							
Masculino							

GRI LA1

GRI LA13

GRI LA15

Recursos Humanos (nº pessoas)	2012			2013			CTT Δ% 13/12
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	
Prevenção e Segurança							
Nº total de acidentes a)	923	792	131	908	830	78	-2%
Feminino	229	206	23	236	230	6	3%
Masculino	694	586	108	672	600	72	-3%
Taxa de lesões e) %	6,1	6,1		6,5	6,5	6,7	0,39 p.p
Feminino	4,6	4,6		4,8	5,1	3,2	0,23 p.p
Masculino	6,9	6,9		7,3	7,2	8,4	0,42 p.p
Taxa de doenças profissionais %	0,12	0,12		0,04	0,04		-0,08 p.p
Feminino	0,04	0,04		0,03	0,03		-0,01 p.p
Masculino	0,08	0,08		0,05	0,05		-0,03 p.p
Taxa de dias perdidos e) %	214,8	214,8		255,8	273,0	139,1	40,98 p.p
Feminino	143,5	143,5		195,7	217,5	43,9	52,21 p.p
Masculino	250,0	250,0		284,8	299,8	183,6	34,75 p.p
Óbitos	0	0	0	0	0	0	0 p.p
Absentismo	6,37	6,7		6,5	6,3		0,13 p.p
Formação c)							
Média de h. de formação	23,8	23	29,3	17,8	17,3	22,9	-25%
Feminino	26,5	27	21,4	23,2	23,0	30,2	-13%
Masculino	22,4	22	34,3	15,2	15,0	20,2	-32%
Média de horas por categoria							
Quadro Superior	43,5	46	24,9	59,2	61,5	38,9	36%
Feminino	46,0	48	26,1	58,9	60,7	40,7	28%
Masculino	41,3	44	24,3	59,5	62,4	37,5	44%
Quadro Médio	49,3	58	22,2	24,1	20,4	38,4	-51%
Feminino	57,3	61	35,8	22,7	17,7	50,9	-60%
Masculino	44,5	55	17,8	25,0	22,3	33,6	-44%
Atendimento	11,1	11		18,8	18,8		70%
Feminino	11,7	12		18,4	18,4		57%
Masculino	9,5	10		19,7	19,7		108%
Distribuição	16,3	16	30,2	8,2	8,6	3,1	-50%
Feminino	17,2	18	4,2	10,3	10,7	3,5	-40%
Masculino	16,2	16	99,5	7,9	8,3	3,1	-51%
Outros	36,7	38	31,9	18,5	15,3	31,1	-50%
Feminino	44,5	53	21,1	21,0	18,3	29,0	-53%
Masculino	32,9	31	39,0	17,2	15,3	32,6	-48%
Rácio salarial f)							
Quadro Superior	0,79	0,79	0,76	0,78	0,78	0,78	0,01 p.p
Feminino (€)	2006,2	2008,7	1974,8	1985,1	1986,1	1972,2	-1%
Masculino (€)	2548,5	2539,8	2612,8	2534,7	2535,1	2531,8	-0,2%
Quadro Médio	1,0	1,0	0,9	1,0	1,0	0,9	0,0 p.p
Feminino (€)	1300,4	1366,3	929,8	1291,5	1353,8	925,9	-1%
Masculino (€)	1313,1	1394,9	1048,3	1304,5	1384,9	1030,3	-1%
Atendimento	0,9	0,9		0,9	0,9		0,01 p.p
Feminino (€)	1034,2	1034,2		1023,8	1023,8		-1%
Masculino (€)	1116,9	1116,9		1109,6	1109,7		-1%
Distribuição	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9	1,0	0,01 p.p
Feminino (€)	755,3	770,9	485,0	767,8	782,1	488,5	1%
Masculino (€)	824,0	848,3	496,4	823,0	847,6	496,7	0%
Outros	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,01 p.p
Feminino (€)	896,4	996,1	608,3	895,5	978,8	621,8	-2%
Masculino (€)	915,5	979,9	618,7	917,8	964,7	643,5	-2%
Relações Laborais (%)							
Acordos coletivos de trabalho	99,9	99,9		100,00	100		0,1 p.p
Sindicalização	85,1	85,1		85,50	85,5		0,4 p.p

GRI LA7

GRI LA14

- a) Sem dados da CORRE
- b) Sem dados da Payshop e Tourline Express
- c) Sem dados da CORRE e Tourline Express
- d) Só dados CTT, CTT Expresso e Mailtec
- e) Sem dados da Postcontacto
- f) Só dados CTT, CTT Expresso, EAD e Mailtec

3. RELAÇÃO COM O AMBIENTE

3.1. Política de gestão ambiental

Apesar de ambientalmente pouco agressivos face a outros setores de atividade, os CTT tem vindo a definir múltiplas estratégias e ações que promovem e incentivam o seu compromisso de responsabilidade ambiental.

Os impactes ambientais decorrentes da atividade CTT decorrem principalmente nas emissões de gases de efeito de estufa (GEE), associadas ao transporte próprio e subcontratado, que representam mais de 2/3 da sua pegada carbónica. No entanto quando se compara a sua intensidade carbónica com o seu impacte em termos de criação de valor, observa-se que a contribuição dos CTT para o PIB nacional (VAB/PIB) foi de 2,4‰, enquanto a sua contribuição no global das emissões de GEE a nível nacional foi cerca de 0,4‰.

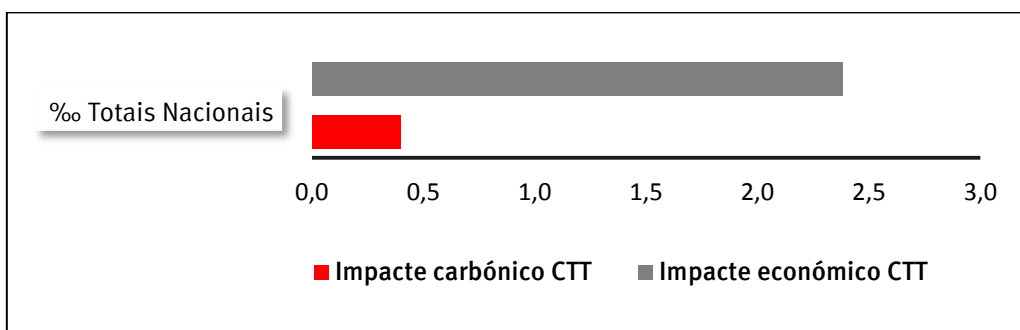


Figura 6 – Contribuição dos CTT a nível nacional

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

No âmbito da implementação da função centralizada de *compliance* nos CTT, foi efetuada, em 2013, a revisão da avaliação de riscos e da estratégia de resposta ambiental. Foram identificados 13 processos que comportam riscos ambientais, 3 deles considerados altos e 1 significativo, definidas as ações de mitigação e identificados os responsáveis.

Ao mesmo tempo e de acordo com o quadro legal, os CTT mantêm o seguro de responsabilidade ambiental que cobre as suas atividades.

3.1.1. Análise de impactes ambientais dos produtos e serviços produzidos pelos CTT

Associados às diversas atividades, identificam-se como principais impactes potenciais, diretos ou indiretos, a depleção de recursos energéticos de origem fóssil através do consumo de carburantes e de eletricidade, as alterações climáticas e depleção da camada do ozono decorrentes da emissão de gases com efeito de estufa e outros poluentes atmosféricos resultantes da atividade, os impactes indiretos associados ao consumo de

recursos naturais (principalmente de papel e água, estando este último associado ao funcionamento diário das instalações), a potencial contaminação dos solos derivada da produção de resíduos nos edifícios e dos efluentes domésticos das instalações onde a descarga é feita em coletor municipal e a emissão de ruído.

A prevenção destes impactes é definida e abordada no título de *reporting* ambiental (3.2).

3.1.2. Definição de standards ambientais para fornecedores e parceiros

Política de compras ecológicas

Com a inclusão de critérios ambientais nos seus processos concursais, no âmbito do Sistema Nacional de Compras Públicas, os CTT utilizaram critérios ambientais em 70% dos procedimentos pré-contratuais e o valor dos contratos celebrados com critérios ambientais representaram 97% do total, superando os objetivos.

3.1.3. Identificação de objetivos/metasp ambientais

Tendo plena consciência da sua responsabilidade em matérias ambientais, os CTT têm vindo naturalmente a integrar a componente ambiental na sua estratégia e prática de negócio. A incorporação de variáveis associadas à sustentabilidade nos *scorecards* de gestão das unidades operacionais, em substituição de alguns indicadores monetários, constitui um claro compromisso no envolvimento com o meio ambiente, permitindo desta forma fazer o seguimento das situações e introduzir as medidas corretivas necessárias.

Neste sentido, as ações implementadas ao longo do ano e descritas ao longo dos subcapítulos seguintes têm um balanço global positivo, cujos destaques que se sintetizam abaixo. Para efeitos comparativos face às metas de 2013, maioritariamente aplicáveis apenas aos CTT SA, transcrevem-se aqui os resultados respetivos:

- Manutenção das certificações ambientais já existentes e alargamento à PostContacto;
- Cumprimento e ultrapassagem das metas de compras ecológicas;
- Realização de auditorias energéticas e de qualidade do ar interior a 51 edifícios próprios;
- Redução do consumo de energia elétrica em 3,9%, em linha com o objetivo;
- Redução do consumo de combustíveis da frota própria igualmente em 1,3%, abaixo do objetivo de 4%;
- Renovação da frota em 177 veículos;
- Redução das emissões dos *scopes 1 e 2* em 16,8%, embora abaixo do objetivo;
- Entrada no ranking carbónico internacional *Carbon Disclosure Project*;
- Redução do consumo de papel global em 10,2%, superando o objetivo;
- Redução da produção global de resíduos e melhoria da taxa de valorização em 3,9%;

Para este efeito os CTT têm vindo a definir compromissos (ver capítulo 4 deste relatório) seguindo as suas linhas de orientação chave, válidos para toda a empresa, garantindo assim a gestão eficaz dos recursos e dos impactes decorrentes da sua atividade.

3.1.4. Certificação ambiental segundo as normas internacionais

Os CTT têm melhorado a sua abordagem à gestão ambiental com a implementação, expansão e melhoria contínua dos seus programas de certificação, aumentando gradualmente e validando o seu esforço na implementação destes sistemas, que têm presentemente a seguinte cobertura.

Em 2013 mantiveram-se as certificações integradas existentes, que incluem também a vertente Ambiente, ISO 14001:2004, nos três principais centros operacionais dos CTT (Norte, Centro e Sul) e na quase totalidade das empresas subsidiárias (CTT Expresso, Tourline, Mailtec e EAD) e expandiu-se esse referencial à PostContacto. Referência ainda à certificação da cadeia de responsabilidade FSC (*Forest Stewardship Council*) da Mailtec.

Objetivo 2014

Desenvolvimento de aplicação informática para melhoria do reporte ambiental para os compromissos de gestão

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

Energia

O consumo de energia tem um peso significativo na pegada carbónica dos CTT e é alvo prioritário no que respeita à monitorização e à implementação de medidas de eficiência de energética.

Perante o atual enquadramento, o consumo de eletricidade da rede pública pelos CTT totalizou 44 708 GWh⁸, correspondendo a 160 949 GJ. Os CTT consomem também eletricidade verde certificada e energia produzida por painéis solares existentes no edifício da Maia e no edifício de serviços administrativos de Lisboa. O consumo de energia térmica para climatização foi de 1 433 GWth (4 649GJ). Verificou-se uma poupança de 1 528 GWh, derivada da implementação do conjunto de medidas de racionalização de energia nos edifícios postas em prática e identificadas de seguida.

A frota CTT⁹ registou um consumo de combustíveis de 5 459 mil litros, equivalente ao consumo de 201 685GJ¹⁰, a que corresponde uma redução no respetivo consumo de 46,2mil litros. A eficiência da frota da empresa manteve-se ou melhorou nos CTT SA e na maioria das subsidiárias, embora o desempenho da Tourline tenha implicado a degradação da performance global (provavelmente em resultado de erros de estimativa dos quilómetros percorridos).

⁸ 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 fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

⁹ Não inclui viaturas subcontratadas;

¹⁰ Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Emissions from Mobile Source vs. 2.0* através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para os vários combustíveis utilizados pela frota, aplicados aos respetivos consumos

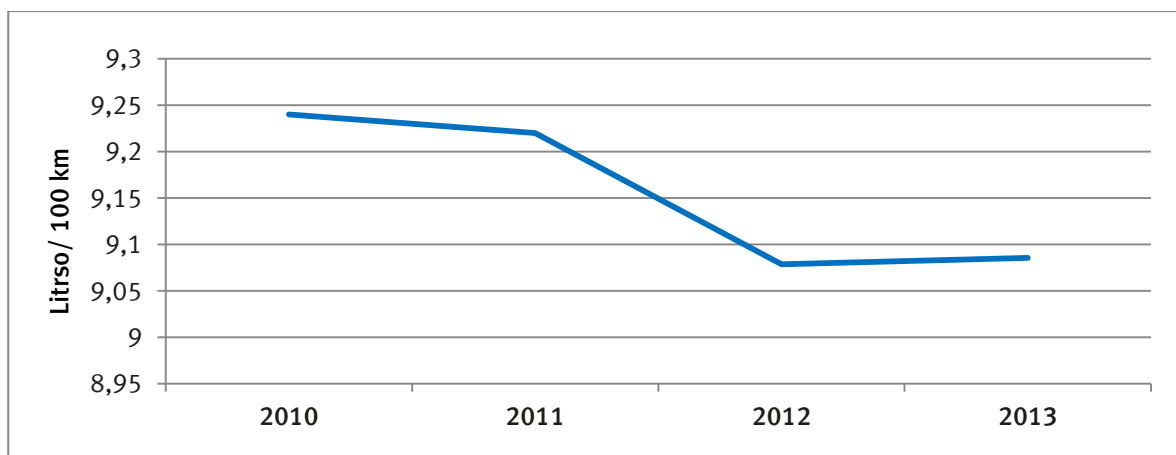









Figura 7 – Evolução do consumo médio da frota CTT, SA

O consumo de gás foi de 69 856 m³, equivalente a 2 810GJ¹¹, refletindo-se num ligeiro aumento anual, associado, essencialmente, à atividade das cantinas nos centros de produção e logística.

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

Tabela 15 – Consumo de Energia dos CTT

GJ		2012	2013	Δ% 12/13
Consumo de eletricidade convencional ¹²		159 856,5	154 732,9	-3,2
Consumo de eletricidade verde		6 243,3	6 216,2	-0,4
Consumo total de eletricidade		166 083,7	160 949,1	-3,1
Consumo de energia por painéis solares		127,2	127,2	0,0
Consumo de energia térmica		4 643,6	4 649,1	0,1
Consumo total de combustíveis ¹³		203 360,3	201 684,6	-0,8
Consumo total de gás		2 736,3	2 810,2	2,7
TOTAL		376 951,1	370 220,2	-1,8

No que respeita aos consumos de subcontratados e no percursos casa-trabalho-casa dos trabalhadores, foram contabilizadas as emissões carbónicas resultantes dessas atividades e reportadas mais abaixo.

Estes consumos refletem-se numa fatura energética de cerca de 13,1M€ (apenas CTT, SA).

Objetivo 2014

Redução do consumo de energia elétrica em 4%
Redução do consumo de combustíveis em 3%

¹¹ 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 fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

¹² Consumo de eletricidade convencional não inclui a Corre

¹³ Consumo de combustíveis não inclui a Corre

Edifícios

Com vista à redução dos consumos energéticos e à diminuição dos gases que contribuem para o efeito de estufa, foram implementadas várias medidas ao nível do parque imobiliário CTT. Sendo as componentes climatização e iluminação as mais relevantes em termos de fatura energética das instalações, temos concentrado os esforços nesses domínios.

Centros Operacionais

Os três centros de produção e logística (CPL) são os maiores consumidores dos mais de mil edifícios dos CTT SA, sendo os centros do Norte e do Sul consumidores intensivos de energia, pelo que é aí que as iniciativas energéticas assumem um carácter prioritário.

Sendo o Centro de Produção e Logística do Sul (CPLS) o maior imóvel dos CTT em termos de área, nº de trabalhadores e consumos energéticos, foram aí realizadas diversas intervenções, das quais se destacam:

- Substituição das caixilharias e implementação de palas de ensombramento;
- Pintura de paredes com tons claros e melhor reflexão;
- Início da remodelação das instalações sanitárias: aquecimento de água mais eficiente, iluminação temporizada e substituição do sistema de renovação de ar;
- Adjudicação da substituição parcial da cobertura do cais, que irá permitir melhorar as condições de protecção climatérica, temperatura ambiente e desempenho luminotécnico;
- Análises dos perfis de utilização de energia e identificadas áreas de melhoria dos setores do edifício abrangidos pelos contadores remotos, instalados no âmbito dum projeto-piloto com a Lisboa E.Nova;
- Aprovação da candidatura ao programa FEE/AVISO 02 – SGCIE 2012 do Fundo de Eficiência Energética (FEE), relativa ao sistema de gestão da central de climatização, financiada em 10 mil €.

O ARCE - Acordo de Racionalização dos Consumos de Energia da instalação de Cabo Ruivo previa 2013 como o ultimo ano de implementação das medidas identificadas (2008-2013). Com uma exceção, por motivo de inviabilidade técnica, foram implementadas todas medidas acordadas, tendo-se em alternativa optado pela substituição de placas da cobertura do cais por material translúcido.

Nesse período, foram substituídas cerca de metade das lâmpadas fluorescentes de 65W por 2.430 lâmpadas de 58W, agora com balastros eletrónicos, abrangendo uma área de 15 500m² (cerca de metade da área global do edifício). Em paralelo, implementou-se um sistema de programação centralizada dos níveis de iluminação e foram introduzidas claraboias e tubos solares que permitiram a minimização da utilização da iluminação artificial.

No seguimento da auditoria energética realizada no âmbito do Regulamento dos Sistemas de Gestão dos Consumos Intensivos de Energia (SGCIE), às instalações do CPLN, foi elaborado e aprovado um ARCE para esta instalação, que inclui as seguintes medidas de melhoria, em curso:

- Eliminação das fugas de ar comprimido;
- Substituição de motores elétricos;
- Instalação de variadores de frequência no compressor de ar;
- Instalação de central fotovoltaica.

As ações de sensibilização dos ocupantes dos edifícios têm sido uma prática constante nos três CPL do Norte, Centro e Sul.

Para o conjunto dos três CPL, verificou-se uma redução nos consumos de eletricidade de 1,7%, o que, apesar do aumento verificado para o consumo de gás, se refletiu numa redução anual do consumo energético das instalações em 1,5% em 2013.

A CTT Expresso substituiu as claraboias da cobertura da parte antiga do centro de operações de (OAV), melhorando a iluminação natural. No global de consumos da empresa, a CTT Expresso verificou um aumento do consumo de eletricidade em 2013 na ordem dos 5% (167 mil kWh), devido essencialmente a um aumento de tráfego (de cerca de 6%) e da área útil do edifício do MARL, em Loures, que é a maior instalação da empresa. Neste sentido, os consumos específicos reduziram-se, quer para o consumo de eletricidade, quer de combustíveis.

Na Mailtec foi efetuada a substituição de armaduras estanque com balastro eletrónico, bem como uma redução numérica e substituição de equipamentos na produção, nomeadamente ao nível das máquinas de impressão, as quais apresentam também menores consumos que as anteriores.

Edifício de serviços administrativos

O Edifício CTT Sede, em Lisboa, utiliza soluções avançadas de monitorização e controlo energético, sendo efetuado um esforço contínuo de parametrização do sistema de gestão técnica centralizada, de forma a otimizar os níveis de conforto e identificar potenciais ações de redução de consumos. Em 2013 o consumo de eletricidade e climatização manteve-se praticamente constante (-0,2%), apesar da centralização no edifício dos serviços centrais das subsidiárias. Parte da energia consumida no edifício é proveniente de fontes renováveis, através de energia solar produzida para águas quentes sanitárias e da aquisição de eletricidade verde certificada, comprada ao distribuidor.

Restantes edifícios

Dando seguimento às ações de remodelação das lojas CTT tendentes à redução de consumos, tem vindo a ser preferência à tecnologia LED em rótulos luminosos identificadores e à colocação de claraboias para aproveitamento da luz solar. Continuou também a substituição progressiva de equipamentos de AVAC por modelos com maior eficiência energética, enquanto no caso dos elevadores alvo de remodelações profundas, se optou por motores de comando por variação de frequência. Prosseguiu a substituição de fotocopiadoras e faxes por equipamentos multifunções energeticamente mais eficientes, instalados este ano em cerca de 600 Lojas.

Em 2013 foi adjudicada o serviço de certificação energética a mais 51 edifícios CTT, maioritariamente lojas. Foram instalados equipamentos de contagem remota de eletricidade em regime piloto em 3 Lojas e 5 CDP, com informação disponível em tempo real sobre consumos a partir do 2º trimestre de 2013. A exploração dos dados existentes permitiu identificar situações anómalas dos perfis de consumo, que indiciam áreas de melhoria significativas.

Com vista à redução dos consumos, também CTT Expresso efetuou ajustes ao nível da potência e horários de funcionamento da climatização, instalou sensores de iluminação em algumas instalações e realizou ações de formação e sensibilização nesta matéria. Estas campanhas de sensibilização a trabalhadores foram efetuadas em toda a empresa.

Objetivo 2014

Implementação faseada dos PRE dos edifícios certificados
Expansão da certificação energética dos edifícios (SCE) até ao final de 2016
Implementação de soluções de contagem remota de eletricidade

Mobilidade

Os CTT operam uma frota de 3 318 veículos em regime de exploração direta, no território nacional. Além destes, são contratados serviços a terceiros, em diversas ligações. Do global da frota dos CTT, 3 036 veículos são operados diretamente pelos CTT SA, em que se incluem 8% de viaturas menos poluentes.

Tabela 16 – Veículos da CTT S.A.

(n.º)		2011	2012	2013	Δ% 13/12
Veículos com motorização convencional		3 194	2 853	3 036	6,4
Veículos menos poluentes		86	239	241	0,8

A rede nacional de transportes teve uma atividade de 10,3 milhões de Km, sendo cerca 7,3 milhões de Km percorridos pela frota CTT e 3,0 milhões de Km, aproximadamente, pela frota subcontratada. Em 2013, prosseguiu a otimização da Rede de Transportes, com reajustamento da capacidade instalada em função dos fluxos dos diferentes produtos.

Face ao último ano, verificou-se uma ligeira degradação da idade média global da frota CTT, para 3,9 anos, dado ter sido efetuada uma renovação limitada da mesma. Ainda assim, os CTT possuem uma das frotas mais modernas, a nível nacional.

Tabela 17 – Idade média da frota CTT SA

Tipo legal	Idade média - 2011-12-31	Idade média - 2012-12-31	Idade Média - 2013-12-31
Idade média global	3,2	3,3	3,9

No processo de renovação da frota CTT foram contratados 48 ligeiros de passageiros em AOV, que vieram substituir unidades mais antigas. No que diz respeito a veículo operacionais, no final de 2013 foram adquiridos 6 ligeiros de mercadorias, 2 reboques pesados e 111 motocicletas, que se destinam a renovar veículos idênticos, mais antigos e menos eficientes.

A estratégia de integrar viaturas convencionais cada vez mais eficientes em termos energéticos, mantém os CTT na vanguarda das soluções ambientais no campo da indústria automóvel, permitindo reduzir ao máximo os impactes negativos da sua atividade.

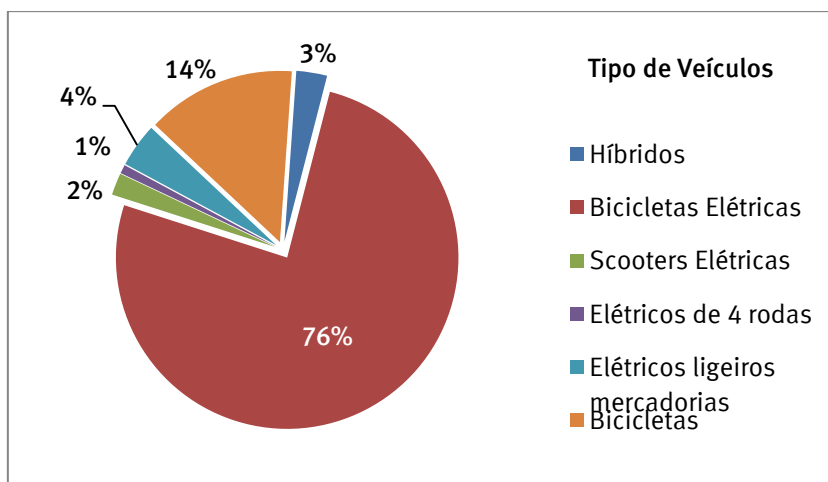


Figura 8 - Tipo de veículos alternativos

Atualmente, a CTT S.A., dispõe de uma frota com 241 veículos ecológicos, integrando 183 bicicletas elétricas e 34 normais, 10 viaturas elétricas ligeiras de mercadorias, 2 viaturas elétricas (quadriciclos de mercadorias) de distribuição, 5 *scooters* elétricas e 7 viaturas híbridas. Os referidos 10 ligeiros de mercadorias com motorização elétrica (5 ligeiros de mercadorias de 2 m³ e 5 ligeiros de mercadorias de 4 m³) foram adquiridos no final de 2013, no âmbito do Projeto Europeu FR-EVUE (*Freight Electric Vehicles in Urban Europe*). A título experimental, foram também adjudicadas mais 8 *scooters* com motorização elétrica, a receber em 2014. Fez-se entretanto o roll-out das 150 bicicletas elétricas adquiridas no início de 2013 e produzidas em Portugal. Nas situações em que estas substituem giros apeados, prevê-se a redução do tempo de giro do carteiro e um aumento da quantidade de correio transportado, eliminando os abastecimentos durante o percurso; nos casos em que substituem giros por motociclo, as vantagens são sobretudo ambientais. As bicicletas contribuem também para o descongestionamento do espaço viário.

No que respeita ao plano de racionalização da frota de pesados, continuou-se a avaliação dos impactes da frota, o processo de formação de condutores e foram identificadas as necessidades de formação eco-defensiva para o próximo ano; é efetuado o controlo regular de abastecimentos; manteve-se o processo de otimização da rede de transportes, que envolveu a reformulação de centenas de ligações, a adaptação às restantes redes e o reajustamento da capacidade instalada em função dos fluxos de produtos; efetuou-se um procedimento interno para otimização do controlo de verificação de manutenção das viaturas, a ser implementado.

Também a CTT Expresso tem vindo a melhorar o sistema de monitorização e controlo do consumo de combustíveis pela sua frota (168 viaturas). Quanto à EAD, implementou um sistema de GPS na frota de (15 viaturas), o que ajudou a controlar limites de velocidade e rotas, com impacte nos consumos. Já a PostContacto, opta, sempre que possível, por viaturas menos poluentes para a sua frota (30 viaturas) e tem igualmente atenção à idade média da mesma (inferior a 4 anos).

Os esforços ambientais dos CTT foram novamente reconhecidos pela sua nomeação como finalistas, pela 3ª vez em 4 anos, nos “*Postal Technology International Awards 2013*”, na categoria “*Environmental Achievement of the Year*”, com a candidatura Rodas Verdes (Green Wheels).

No domínio da promoção da mobilidade sustentável, os CTT foram distinguidos com o Prémio Nacional FPCUB 2013, pela Federação Portuguesa de Cicloturismo e Utilizadores de Bicicleta, e com a atribuição do selo de Empresa Amiga das Bicicletas, pela MUBi - Associação pela Mobilidade Urbana em Bicicleta. Aderiram também

ao projeto comunitário “CycleCities”, em parceria com CML, para identificação e implementação melhores práticas de utilização de bicicletas em cidade.

Os CTT associaram-se novamente às comemorações da Semana Europeia da Mobilidade (SEM 2013), com um largo número de ações e colaborações em eventos promovidos por entidades nacionais e estrangeiras, como a presença na 4ª Conferência da Mobilidade Urbana e a mobilização dos trabalhadores para o “Bike To Work Day. Nesta data inauguraram-se facilidades (locais e suportes de estacionamento e espaço de vestiário) no edifício-sede, para uso de bicicleta nas deslocações casa/trabalho.

A presença pública nesta área passou pela participação na 1ª conferência de mobilidade e estacionamento, organizada pela ANEPE (Associação Nacional de Empresas de Parques de Estacionamento), onde apresentaram a solução transversal STICO, que permite às entidades autuantes otimizar o ciclo de vida das contraordenações. Os CTT participaram também num grupo de trabalho sobre Cidades Inteligentes, da APVE – Associação Portuguesa do Veículo Elétrico, no âmbito do qual foi elaborado um relatório com ponto de situação e recomendações, destinado a promover a utilização de veículos elétricos nas cidades.

Objetivo 2014



- Ganhos de eficiência no consumo de combustível de 1,5%**
- Exploração de 10 veículos elétricos em Lisboa**
- Expansão da frota de motociclos elétricos**
- Sistema de reconhecimento de condução ecológica**
- Aquisição de 25 viaturas pesadas**
- Atualização e expansão da cobertura do estudo de commuting**
- Solução de partilha de viaturas**

Emissões atmosféricas

Da totalidade das emissões dos CTT, aproximadamente 60% são resultantes do consumo de combustíveis e de gás e 40% do consumo de eletricidade e da climatização (*scopes 1 e 2*), áreas em que os CTT podem exercer maior influência. Uma parte também muito relevante da pegada carbónica está associada ao transporte subcontratado (*scope 3*), que representa 68% das emissões globais, e em que os impactes das vias aérea e rodoviária assumem especial importância.

As emissões diretas de GEE e de outros gases poluentes para a atmosfera, decorrentes do consumo de combustíveis pela frota e do consumo de gás nos edifícios, representam 14 589 t de CO₂e e 164 t de CO₂e respetivamente, em 2013. Face ao ano anterior, observa-se uma ligeira redução destas emissões.

Tabela 18 – Emissões atmosféricas da frota dos CTT (toneladas) ¹⁴¹⁵



Emissões de GEE (t CO ₂ e)		2012	2013	Δ% 13/12
Frota ¹⁶		14 656,8	14 588,8	-0,5
Gás		160,2	164,2	2,5
Total de Emissões diretas (scope 1)		14 816,9	14 753,0	-0,4
Outros poluentes (ton.)				
NO _x		160,4	159,2	-0,8
SO _x		41,2	40,9	-0,8

Por sua vez, as emissões indiretas resultam dos consumos afetos a terceiros, decorrentes das relações contratuais entre os CTT e outras entidades. Nestas enquadram-se o consumo de eletricidade da rede pelos edifícios ocupados pelos CTT, da climatização por energia térmica no edifício sede em Lisboa, do transporte rodoviário, aéreo e marítimo subcontratado, das viagens de serviço ao estrangeiro e das viagens casa-trabalho-casa (*commuting*).

As emissões provenientes do consumo de eletricidade da rede pelos edifícios CTT representam 6 089,7 de CO₂¹⁷ associadas ao *mix* energético nacional para produção de eletricidade. Chama-se a atenção para o facto de se utilizar neste cálculo o fator de emissão fornecido pela ERSE - EDP Serviço Universal 2013, que desceu consideravelmente face ao ano anterior devido a uma maior incorporação de renováveis (essencialmente de fontes hídrica e eólica) no *mix* energético, o que fez refletir uma significativa redução nas emissões carbónicas associadas.

Do consumo de energia térmica para climatização do edifício de Lisboa, o único que utiliza esta forma de energia, resultam 133t de CO₂.¹⁸

Tabela 19 – Emissões atmosféricas indiretas pelo consumo de eletricidade e energia térmica dos CTT

t CO ₂		2012	2013	Δ% 13/12
Consumo de eletricidade ¹⁹		10 169,7	6 089,7	-40,1
Consumo de energia térmica		133,1	133,3	0,1
Total emissões indiretas (scope 2)		10 302,8	6 222,9	-39,6

O transporte aéreo de correio, encomendas e expresso, representa o meio mais impactante ao nível das emissões carbónicas dos meios transportes subcontratados e manteve-se aproximadamente constante, com 16 132 tCO₂, comparativamente ao ano anterior, tendo aumento no território nacional entre o Continente e as Ilhas e reduzido ligeiramente para as ligações internacionais.

¹⁴ Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Emissions from Mobile Source vs. 2.0* através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para os vários combustíveis utilizados pela frota e aplicados aos respetivos consumos

¹⁵ Valor calculado através da conversão das emissões poluentes para CO₂eq a partir dos fatores de emissão dos gases CH₄ e N₂O.

¹⁶ Não inclui a frota da Corre.

¹⁷ Estimado através do fator de emissão fornecido pela ERSE - EDP Serviço Universal 2013.

¹⁸ Estimado através do fator de emissão fornecido pela ADENE no âmbito da certificação energética de edifícios que revê por base o *mix* energético nacional 2002-2005.

¹⁹ Não inclui a Corre.

Relativamente ao transporte marítimo de encomendas e expresso, nos percursos inter-ilhas dos Açores e da Madeira, foram emitidas 304 tCO₂, menos 1% que o ano anterior. Verificou-se uma redução para as encomendas e um aumento para o expresso, associados a flutuações de tráfego que, no global, acabam por se compensar em parte.





O transporte rodoviário subcontratado de correio, encomendas e expresso, atingiu as 36 016 tCO₂, o que traduz uma relevante redução do transporte subcontratado de correio e encomendas devido à internalização de parte das ligações (efetuadas atualmente com veículos próprios), conjugada com um ligeiro aumento no transporte subcontratado de correio urgente e expresso. No total do ano foram percorridas distâncias semelhantes para os produtos transportados por subcontratados.

Para as viagens de serviço, contabilizaram-se as viagens ao estrangeiro, de que resultaram 20 tCO₂, em 2013, menos 2% face ao ano anterior. Esta redução está relacionada com a diminuição do número de viagens de avião efetuadas. As viagens entre as subsidiárias não são, de momento, contabilizadas, não sendo certamente representativas.

Tem-se reforçado a prática de realização de reuniões nacionais ou internacionais por fono/ videoconferência, com impacte direto na minimização das emissões de carbono. Também a centralização dos serviços centrais das empresas subsidiárias CTT num mesmo edifício, em Lisboa contribui para a redução do consumo de combustíveis.

As emissões resultantes dos percursos casa-trabalho-casa dos trabalhadores, designados por *commuting*, são parte importante das emissões indiretas CTT. Nesse sentido, foi efetuada a atualização do cálculo dos impactes carbónicos decorrentes do Plano de Mobilidade do Edifício CTT, em Lisboa, ocupado por 1320 trabalhadores dos CTT, que permitiu também apurar o perfil de *commuting* dos mesmos. O valor estimado foi de 1 083 tCO₂/ano e reflete a maior excentricidade do referido edifício, situado na zona oriental da cidade, apresentando uma degradação de 8% face à avaliação anterior (2012). A CTT Expresso oferece um transporte coletivo aos trabalhadores sedeados no edifício do MARL, o que contribui para a diminuição da utilização de transportes particulares.

Tabela 20 – Outras emissões atmosféricas indiretas ²⁰ CTT

t CO ₂ e		2012	2013	Δ%13/12
Transporte aéreo		16 081,8	16 131,7	0,3
Transporte marítimo		306,8	304,4	-0,8
Transporte por frota subcontratada		36 650,9	36 015,8	-1,7
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço		20,8	20,3	-2,4
<i>Commuting</i>		1001,3	1083,4	8,2
Total transporte subcontratado (scope 3) ²¹		54 061,7	53 555,7	-0,9

A incorporação carbónica de cada objeto postal é de 14,4g de CO₂, considerando o total de emissões de carbono diretas (scope 1) e as indiretas (scope 2), o que resultou numa redução da intensidade energética/carbónica unitária face ao ano anterior, apesar da redução do tráfego verificada (3,2%), derivada em grande medida pela atualização do fator de emissão para o consumo de eletricidade.

²⁰ Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption* vs. 2.0 através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

²¹ Não inclui a Corre.

Alterações climáticas



Os resultados do EMMS 2013 – *Environmental Measurement and Monitoring System* – relativos à avaliação da proficiência de gestão carbónica dos CTT, divulgados pelo *International Post Corporation* (IPC), revelam o positivo desempenho dos CTT, que manteve o 6º lugar entre os participantes (21, em 2012 e 23, em 2013). Pelo 4º ano consecutivo os CTT melhoraram a pontuação global, para 82.95 pontos em 100, subindo em 6 dos 10 critérios do *rating* EMMS e encurtando a distância para o operador líder. No critério *Disclosure and Reporting* os CTT foram novamente benchmark mundial. O desempenho carbónico CTT saldou-se numa redução das emissões em 52%²², face ao ano base de análise (2009), superando o compromisso de redução de 20% para o período 2008-2020 assumido pelo setor.

Em 2013, os CTT participaram pela primeira vez no *Carbon Disclosure Project* (CDP), um dos sistemas de *rating* carbónico de referência a nível mundial, que avalia e pontua, quer a qualidade do reporte, quer o desempenho. Nesta vertente, os CTT obtiveram a pontuação de 86B, uma posição de destaque para um principiante quer a nível nacional (a quinta posição *ex-aequo*, entre 15 empresas), como a nível setorial (terceira posição partilhada entre os operadores postais internacionais).

Objetivo 2014

Redução das emissões de CO₂ dos *scopes* 1 e 2 em 3%
Redução das emissões de CO₂ do *scope* 3 conforme meta IPC
Redução de 15% da intensidade carbónica por objeto postal no período 2011-2020

Ruído (exterior)

O ruído ambiente é uma área pouco sensível, sendo que o impacto mais óbvio e diretamente afetado aos CTT, resulta da atividade dos centros de produção e logística e dos centros de operações. Estas emissões são monitorizadas periodicamente de acordo com a regulamentação em vigor na matéria.

Água

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

Em 2013, foram consumidos 47 110m³ pela CTT, SA (apenas valores dos 3 CPL e do fornecedor EPAL).

Tabela 21 – Consumo total de água dos CTT

	2012	2013	Δ% 13/12
Consumo (m ³) ²³	71 381,3	70 123,0	-1,8
Valor do consumo (€) – CTT, SA	235 327,8	237 472,9	0,9

Em 2013, foram consumidos 70 123,0m³ pelos CTT (dos CTT, SA apenas valores dos 3 CPL e da EPAL). A redução de consumos verificou-se, essencialmente, no CPLN que, além da água da rede pública e de um furo,

²² Relativo às empresas CTT, SA., CTT Expresso, PostContacto e Tourline Express.

²³ Não inclui consumos de água da Corre.

utiliza também água das chuvas, o que permite otimizar consumos. A prática da sensibilização dos trabalhadores é uma constante em todos os edifícios CTT, sendo o consumo de água alvo de comunicação no edifício sede em Lisboa, via circuito de tv interna. Também as obras de remodelação das instalações sanitárias do CPLS, efetuadas no final do ano, dotaram este edifício de sistemas economizadores de água, que se preveem permitir uma redução nos consumos de água deste edifício.

Objetivo 2014

Redução do consumo de água em 3%
Melhoria do processo de contabilização do consumo de água

Consumo de materiais

Embora a atividade dos CTT quase não recorra à incorporação de materiais enquanto consumos intermédios e finais no seu processo de fornecimento, tem-se dado prioridade à sua redução. Em 2013, os CTT foram responsáveis pelo consumo²⁴ de cerca de 2 483,9 toneladas de **materiais**, dos quais 2 194t de papel, 256t de plástico e aproximadamente 19t de metal, entre outros, verificando-se um crescimento de cerca de 2% comparativamente a 2012, explicado essencialmente por novas compras para produção, pela Mailtec (papel encomendado pelos clientes, em substituição do anteriormente fornecido por estes). Considerando apenas CTT SA, a redução foi de 11%.

Este ano, a percentagens de materiais incorporados nos produtos, provenientes de reciclagem, aumentou nos CTT SA, totalizando 8% em comparação com os 5 % alcançados em 2012. Foi efectuada a reintrodução de 369 peças de fardamento para uso no circuito interno da empresa, que estavam previstas para encaminhamento a destino final mas que se encontravam em boas condições, o que permitiu uma poupança de 116Kg de tecido em 2013. Teve início este ano a divulgação de informação sobre o consumo de materiais no circuito de TV interna do edifício-sede.

À semelhança do ano anterior, a empresa prosseguiu as ações que visam a diminuição do consumo de consumíveis e de papel, com substituição de 551 impressoras e faxes, referida atrás. Na Mailtec, a criação dos novos produtos/serviços “EasyPrint” e a personalização de extratos 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 stocks de matéria-prima.

Objetivo 2014

Redução do consumo de papel em 4% (exceto Mailtec)

Marketing Sustentável

Tem-se verificado uma adesão crescente dos clientes às propostas dos CTT no âmbito dos produtos verdes. Em 2013 o crescimento da linha de produtos ECO foi de 7,7% em receita e 2,9% em tráfego. Como resultado da crescente adesão às campanhas de símbolo de mérito ecológico, os objetos *Direct Mail* da gama Eco representam já 16,1% do negócio total *Direct Mail* e verificaram subidas de receitas e de tráfego de 2,7% e

²⁴ Os valores apresentados foram obtidos mediante análise das aquisições efetuadas através do sistema informático e-procurement. A expansão gradual e as melhorias introduzidas no processo de contabilização do consumo de materiais têm permitido incluir mais produtos e identificar os seus diferentes tipos de materiais. No entanto, esta situação tem caminhado para consumos cada vez mais estáveis.

1,9% respetivamente, em 2013. Também a nova gama do Correio Verde, lançada em 2010, que apresenta como atributos a utilização de materiais ambientalmente amigáveis (papel e tintas) e a neutralidade carbónica verificou um aumento anual de receitas e de tráfego de 10,5% e 6,8%, respetivamente, em 2013.

Os CTT prosseguiram o reforço desta oferta ECO, alargando-a ao âmbito internacional (serviço DMI) e procederam ao lançamento de Packs de comunicação chave-na-mão (mailings), assentes em materiais ecológicos e recursos certificados.

Na sequência do trabalho desenvolvido por um grupo liderado pelo IPC, do qual fazem parte 4 operadores postais, entre os quais os CTT, foi criado um primeiro *standard* sectorial com os requisitos e as especificações técnicas para produtos postais verdes, aprovado e divulgado publicamente no site internet do *International EPD (Environmental Product Declaration) System*.

Objetivo 2014

- Modelo participativo de compensação carbónica
- Estudo sobre lançamento de serviços de logística inversa
- Alargamento do portefólio de correspondências carbonicamente neutro (a concluir até final de 2015)
- Alargamento do portefólio ECO às encomendas/expresso

Resíduos

Os CTT deram continuidade à prática de encaminhamento de resíduos para o destino mais adequado, com preferência pelas soluções de valorização em detrimento do envio para aterro, recorrendo para tal a entidades licenciadas para o transporte e gestão desses resíduos. Reflexo disso foi a taxa de valorização global de 86% no ano de reporte, um aumento de 2% comparativamente a 2012.

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

Tabela 22 – Resíduos

Toneladas ²⁵	2012	2013	Δ%13/12	Destino
Papel e cartão	955,8	690,3	-27,8%	Valorização
Plástico	70,6	58,8	-16,6%	Valorização
Paletes madeira	226,9	135,0	-40,5%	Valorização
Resíduos indiferenciados	251,5	138,7	-44,9%	Eliminação
Outros	123,4	122,8	-0,5%	Valorização/ Eliminação
Total Nacional	1 628,1	1 145,6	-29,6%	

Verificou-se uma redução significativa na quantidade global de resíduos produzidos pela empresa, verificada fundamentalmente nos centros de produção e logística do sul e do centro. A centralização de serviços no edifício sede CTT, em Lisboa, levou a um pequeno aumento no número de ocupantes global, o que resultou também num ligeiro aumento de resíduos (9%) neste edifício, essencialmente para as tipologias de resíduos de papel e indiferenciados, não influenciando, no entanto, o panorama global.

²⁵ Quantidade de resíduos no território nacional, não inclui Tourline Express e Corre

Tabela 23 – Resíduos por perigosidade e destino ²⁶

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	1,5	19,1	20,7
Resíduos não perigosos	984,1	140,8	1 125,0
Total	985,7	160,0	1 145,6

Face às obrigações legais nesta matéria, os CTT mantêm a inscrição e registo de dados para 9 edifícios no sistema integrado de registo da Agência Portuguesa do Ambiente. Foi também mantida a adesão ao sistema integrado da Sociedade Ponto Verde, para a gestão dos resíduos das embalagens não-reutilizáveis que os CTT colocam no mercado, nas Lojas CTT.

Objetivo 2014

Expansão dos sistemas de gestão de resíduos a lojas e centros de distribuição postal
 Redução da produção de resíduos
 Aumento da taxa de valorização

Biodiversidade

Os impactes na biodiversidade resultantes das atividades postais decorrem em boa medida do uso de papel e da utilização dos solos associada à dimensão e localização do parque imobiliário dos CTT, situado em zonas urbanas e industriais. Não há conhecimento de que os CTT desenvolvam atividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.

Sendo o papel o material mais utilizado para suporte de comunicação impressa, a atividade postal tem um efeito relevante (mesmo que indireto), sobre a floresta e a biodiversidade. Neste sentido os CTT têm apostado na utilização de papel originário de florestas sustentáveis e na promoção da utilização de papel certificado.

A 22 de Maio de 2013 os CTT celebraram o Dia Internacional da Biodiversidade com um conjunto de atividades, entre as quais se incluiu a organização duma palestra científica nas instalações da empresa e de saídas de campo, para identificação e registo de espécies e habitats ameaçados, que envolveu trabalhadores e familiares.

Durante o ano de 2013 os CTT lançaram em circulação várias emissões filatélicas e editaram livros sobre temáticas ambientais: salientam-se 5 emissões filatélicas dedicadas aos temas da “Falcoaria”, “Veículos Postais” (um dos selos apresentava um veículo de distribuição elétrica) e “Apicultura, num total de 3,4 milhões de selos, o Postal Inteiro Comemorativo da “Visita Presidencial às Ilhas Selvagens” e o Livro temático dedicado à Falcoaria.

Além destas emissões filatélicas, os CTT mantêm a produção dos produtos personalizados “meuselo” com papel certificado FSC e totalmente livre de cloro, com o intuito de contribuir para a gestão de florestal responsável. Mantêm também a adesão e participação na iniciativa Business&Biodiversity.

Os CTT mantiveram a adesão ao programa Print Power, que congrega o apoio da quase totalidade das entidades nacionais ligadas à fileira do papel e no âmbito do qual foram promovidas, em 2013, várias

²⁶ Quantidade de resíduos para empresas CTT em Portugal, não inclui Tourline Express e Corre.

campanhas de sensibilização sobre a comunicação responsável em papel, recorrendo a anúncios de imprensa, mailings a responsáveis de Marketing e Publicidade, etc.

Objetivo 2014

Produção de *press releases*, anúncios de imprensa e *mailings*
Patrocínio de iniciativas de promoção da biodiversidade
Lançamento de 3 emissões filatélicas e uma publicação

Formação e Sensibilização

Vão sendo regularmente divulgadas, interna e externamente, notícias ambientais, sobre as ações desenvolvidas e o desempenho dos CTT em matéria de sustentabilidade, em particular no que respeita ao ambiente. Os CTT colaboram regularmente com artigos sobre as suas iniciativas ambientais para publicações do setor, a nível nacional e internacional, e fazem também sensibilização interna.

Em 2013, as *newsletters* da edição verde do *Market Flash* do IPC, trouxeram um artigo relativo às bicicletas elétricas dos CTT e dois sobre a sua participação no *Carbon Disclosure Project* e no projeto “Mochila Verde”, já mencionados. Os CTT publicaram também um artigo sobre mobilidade sustentável na *PostEurop Newsletter* e dois estudos de caso na *Best practice brochure*, da PostEurop, sobre o IOS e o portefólio verde. Contribuíram ainda com um artigo relativo à certificação energética de edifícios para o Relatório de Sustentabilidade do Setor Postal 2013, publicado pelo IPC. A nível nacional, foi publicado um caso de estudo sobre os CTT numa publicação de referência, o Anuário de Sustentabilidade 2013.

Internamente, os CTT possuem, entre outros meios de comunicação, a Revista Aposta, com uma tiragem mensal de cerca de 30 mil exemplares, onde são publicados regularmente artigos de cariz ambiental. Mantiveram-se igualmente as ações de formação em normas ISO (9001, 14001 e OHSAS 18001), para trabalhadores CTT, que fazem parte do plano de formação dos CTT. A CTT Expresso utiliza também a sua newsletter interna para divulgação de iniciativas e sensibilização dos trabalhadores em matéria ambiental.

Os CTT participaram também em eventos e parcerias: deram apoio ao projeto “Mochila Verde”, em associação com a Lisboa E-Nova, para a re-edição da publicação “O Ambiente na Nossas Mãos”, que contém uma secção dedicada à atividade dos CTT e é destinado à sensibilização de alunos do ensino básico. Participaram no GreenFest 2013, onde foram oradores numa mesa redonda e desenvolveram atividades de sensibilização ambiental para os participantes.

No seguimento da sua entrada no ranking internacional Carbon Disclosure Project, os CTT foram oradores convidados na sessão de lançamento do CDP Iberia Climate Change Report 2013, na NYSE Euronext, em Lisboa. Foram também oradores convidados pelo Instituto Superior Técnico para as IV Jornadas de Engenharia do Ambiente.

Objetivo 2014

Formação ambiental a trabalhadores da rede de Lojas e centros de distribuição
Kit de eficiência ambiental para gestores locais (a concluir até ao final de 2015)
Ciclo de palestras temáticas

Investimento ambiental

Neste ano, o valor global de investimento e gastos ambientais foi de 1 170,7 mil €, estando a maioria associada a investimentos na CTT S.A. no montante de 1 133,8 mil €. Este abrangeu fundamentalmente ações e medidas focadas no contexto da minimização e redução do impacto e iniciativas de carácter ambiental, com vista à melhoria do desempenho dos CTT nesta área. Destacam-se:

- Obras de substituição das caixilharias, de substituição de cobertura de cais de Angra do Heroísmo, de remodelação de elevadores e de pinturas das paredes, num montante de 250 873,19 euros;
- Substituição de equipamentos de climatização em 204 436,17 euros;
- Renovação da frota de ligeiros de mercadorias, motociclos e reboques com um custo 393 849,93 euros;
- Aquisição das 10 viaturas elétricas no âmbito do Projeto FR-EVUE no valor de 266 179,10 euros;
- Sistemas de Gestão Integrados na vertente Ambiental e FSC, no valor de 15 270,50 euros;
- Contratação de um serviço sistemático de avaliação da conformidade legal com os requisitos ambientais aplicáveis aos CTT, num total de 3 775,00 euros;
- Certificação energética e qualidade do ar interior de edifícios, no valor de 551,60 euros;
- Gestão de resíduos de embalagens no âmbito da adesão ao sistema da Sociedade Ponto Verde no montante de 2 624,74 euros;
- Produção de peças de mailing para as campanhas do programa Print Power em cerca de 2 000,00 euros;
- Participação no Carbon Disclosure Project, num montante de 4 000,00 euros;
- Quotização da APVE – Associação Portuguesa de Veículos Elétricos, em 400,00 euros;
- Patrocínio de eventos ambientais num montante de 14 170 euros;
- Gestão de resíduos em 8 844,3 euros;
- Monitorização de efluentes de águas residuais num montante de 410,00 euros;
- Implementação do Plano de Racionalização de Energia das instalações da Mailtec em 1 350,00 euros;
- Formação ambiental num montante de 2 000,00 euros€.

Tabela 24 – Ambiente

Ambiente	Unid.	2012			2013			Varição Anual CTT
		CTT	CTT, SA	Subsidiárias	CTT	CTT, SA	Subsidiárias	Uni. ou %
Indicadores Ambientais								
Consumo de energia a)	(GJ)	376.951,1	323.920,5	56.596,1	370.220,2	316.230,5	54.105,9	-1,8%
Consumo total de eletricidade	(GJ)	166.083,7	139.419,7	26.696,2	160.949,1	133.915,2	27.150,0	-3,1%
<i>Consumo de eletricidade convencional a)</i>	(GJ)	159.856,5	133.176,4	26.696,2	154.732,9	127.699,0	27.150,0	-3,2%
<i>Consumo de eletricidade verde</i>	(GJ)	6.243,3	6.243,3	0,0	6.216,2	6.216,2	0,0	-0,4%
Consumo de energia por painéis solares	(GJ)	127,2	127,2	0,0	127,2	127,2	0,0	0,0%
Consumo de energia térmica	(GJ)	4.643,6	4.643,6	0,0	4.649,1	4.649,1	0,0	0,1%
Consumo total de combustíveis a)	(GJ)	203.360,3	177.289,9	29.603,6	201.684,6	175.022,4	26.662,1	-0,8%
Consumo total de gás	(GJ)	2.736,3	2.440,0	296,3	2.810,2	2.516,5	293,7	2,7%
Consumo médio da Frota	(lt./100km)	8,8	9,1	7,2	9,1	9,1	9,3	3,9%
Veículos menos poluentes	(uni)	239	239	0	241	241	0	0,8%
Total de emissões atmosféricas diretas de CO2 (âmbito 1) a)	(ton CO2)	14.809,9	12.906,6	2.159,7	14.690,4	12.747,8	1.942,6	-0,8%
Consumo de combustível a)	(ton CO2)	14.650,1	12.763,5	2.143,0	14.526,7	12.600,5	1.926,2	-0,8%
Consumo de gás	(ton CO2)	159,8	143,1	16,7	163,8	147,3	16,5	2,5%
Total de emissões atmosféricas indiretas (âmbito 2) a)	(ton CO2)	10.302,8	8.604,6	1.698,2	6.222,9	5.155,2	1.067,7	-39,6%
Consumo de eletricidade a)	(ton CO2)	10.169,7	8.471,5	1.698,2	6.089,7	5.022,0	1.067,7	-40,1%
Consumo de energia térmica	(ton CO2)	133,1	133,1	0,0	133,3	133,3	0,0	0,1%
Total de outras emissões atmosféricas indiretas (âmbito 3) a)	(ton CO2)	54.061,7	15.906,8	38.154,9	53.555,7	15.321,8	38.233,9	-0,9%
Transporte aéreo	(ton CO2)	16.081,8	11.548,3	4.533,5	16.131,7	11.757,3	4.374,5	0,3%
Transporte marítimo	(ton CO2)	306,8	155,4	151,4	304,4	139,2	165,2	-0,8%
Transporte rodoviário por frota subcontratada	(ton CO2)	36.650,9	3.180,9	33.470,0	36.015,8	2.321,6	33.694,2	-1,7%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço	(ton CO2)	20,8	20,8	0,0	20,3	20,3	0,0	-2,4%
Commuting	(ton CO2)	1.001,3	1.001,3	NC	1.083,4	1.083,4	NC	8,2%
Emissões de CO2 compensadas	(ton CO2)	198,7	198,7	0,0	0,0	0,0	0,0	-100,0%
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1 e 2) a)	(g CO2/objeto)	16,7	22,4	7,1	14,4	20,1	5,3	-14,0%
Água captada por fonte de origem a)	(M3)	71.381,3	49.090,3	22.291,0	70.123,0	47.110,0	23.105,0	-1,8%
Furo	(M3)	8.468,3	5.409,3	3.059,0	6.468,0	4.010,0	2.458,0	-23,6%
Rede pública	(M3)	62.821,0	43.681,0	19.140,0	63.655,0	43.100,0	20.647,0	1,3%
Derrames	(uni)	18,0	18,0	0,0	9	8	1	-50,0%
Consumo de materiais b)	(ton)	2.444,4	1.357,5	1.104,5	2.483,9	1.206,6	1.277,3	1,6%
Papel	(ton)	2.125,8	1.123,0	1.020,4	2.193,7	1.008,6	1.185,1	3,2%
Plástico	(ton)	282,3	204,0	78,3	256,9	166,2	90,7	-9,0%
Metal	(ton)	18,0	18,0	0,0	18,5	17,6	0,9	2,9%
Outros materiais	(ton)	18,3	12,5	5,8	14,8	14,2	0,6	-19,3%
Resíduos encaminhados para destino final b)	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de resíduos	(ton)	1.628,1	774,3	1.277,4	1.145,6	484,5	661,1	-29,6%
Taxa de Valorização	%	84,0%	72,0%	84,9%	86,0%	75,9%	93,5%	2,0%
Certificação Ambiental	-	-	-	-	-	-	-	-
Unidades/Empresas certificadas ISO 14001	(n.º)	3 + 4	3 CPL	4 Empresas	3 + 5	3 CPL	5 Empresas	
Unidades/Empresas certificadas FSC	(n.º)	1	0	1 Empresa	1	0	1 Empresa	0,0%
Investimentos e Gastos Ambientais a)	(1000 euro)	2.289,9	2279,9	10,0	1.170,7	1.133,8	36,9	-48,9%

a) Não inclui Corre.

b) Não inclui Corre, nem Tourline Express.

4. COMPROMISSOS

GRI 4.17

Realizado (≥ 95%)

Não realizado

Em realização

→
Novo

METAS	2013 (apenas CTT, SA)		METAS CTT para 2014 e seguintes
	Progressão	Realização	
Política e Estratégia			
Adesão a normativos internacionais	●		
Evolução do <i>reporting</i> para a versão GRI4	●	Carbon Disclosure Project Estudo preliminar	Caring for Climate, Global Compact Relato de 2014 segundo a versão GRI4
Relacionamento com os Stakeholders			
Revisão da estratégia de envolvimento com as Partes Interessadas	→		Novo
Ética			
Pacote de formação e sensibilização para chefias	●	Em preparação	A concluir em 2014
Atualização do Código de Ética	→		Novo. A realizar em 2014
Divulgação do Código de Ética (formação em <i>e-learning</i>)	→		Novo. Após atualização do Cód. Etica
Gestão ambiental			
Melhoria do reporte ambiental para os Compromissos de Gestão	●	Maior fiabilidade	Aplicação informática
Certificação ambiental da PostContacto	●	Concluída	-
Eficiência energética			
Auditoria energética (SGCIE) ²⁷ ao CPLN	●	Concluída	-
Implementação do PRE Plano de Racionalização Energética do CPLN	●	Concluído	-
Implementação dos PRE dos edifícios certificados	●	Ações pontuais	Continua de forma faseada
Redução do consumo de energia elétrica em 4%	●	Redução de 3,9%	-4%
Expansão da certificação energética de edifícios (SCE) ²⁸	→		Novo. A concluir em 2015
Redução do consumo de combustíveis em 4%	●	Redução de 1,3%	-3%
Ganhos de eficiência no consumo de combustíveis de 1,5%	●	Degradação de 0,1%	-1,5%
Testes de contagem remota de eletricidade	●	No CPLN, 3 Lojas e 2 CDP	-
Implementação de soluções de contagem remota de eletricidade	→		Novo. Decisão sobre expansão
Melhoria da aplicação de gestão de consumos de combustíveis	●	Mais detalhe de informação	-
Mobilidade Sustentável			
Afetação de bicicletas elétricas a giros e <i>roll-out</i> da exploração	●	Concluído	-
Início de utilização de dez veículos elétricos em Lisboa	●	Adquiridos	Em exploração
Expansão da frota de motociclos elétricos	→		Novo
Sistema de reconhecimento de condução ecológica	→		Novo
Aquisição de pesados	→		Aquisição de 25 viaturas
Atualização e expansão de cobertura do estudo de <i>commuting</i>	→		A concluir em 2014
Solução de partilha de viaturas	→	Efetuada no edifício sede	Novo
Alterações Climáticas			
Redução das emissões diretas e indiretas de CO ₂ em 4%	●	Redução de 16,8%	-3% (33% no período 2008-2020)
Redução das emissões do <i>scope 1, 2 e 3</i>	→		Novo. Dependente de meta IPC
Redução da intensidade carbónica por objeto postal em 1,5% (scopes 1, 2 e 3)	●	Redução de 4,4%	15% no período 2011-2020
Gestão de consumos			
Melhoria do processo de contabilização do consumo da água	●	Contactos com a EPAL	Continua
Redução do consumo de água em 4%	●	Redução de 4,0%	-3%
Redução do consumo de papel em 4%	●	Redução de 10,2%	-2% (exceto Mailtec)
Gestão de resíduos			
Expansão da gestão de resíduos a lojas e centros de distribuição postal	●		A realizar em 2014
Redução da produção de resíduos	●	Redução de 37,5%	Redução da produção de resíduos
Aumento da taxa de valorização	●	Aumento de 3,8%	Aumento da taxa de valorização
Biodiversidade			
Produção de <i>press releases</i> , anúncios de imprensa e <i>mailings</i>	●	Iniciativas <i>Print Power</i>	Continua
Patrocínio de iniciativas de promoção da biodiversidade	●	Realizadas diversas ações	Continua

²⁷ SGCIE - Sistema de gestão de consumos intensivos de energia

²⁸ SCE - Sistema de certificação de edifícios

	Realizado (≥ 95%)	Não realizado	Em realização	Novo
Formação e sensibilização				
Formação ambiental para trabalhadores da rede de lojas e centros de distribuição	●	●		Realização em 2014
Lançamento de 3 emissões filatélicas e 1 publicação temática	●		5 emissões e 1 publicação	3 emissões filatélicas, 1 publicação
Kit de eficiência ambiental para gestores locais	●			A concluir até 2015
Ciclo de palestras temáticas	●		Realizada 1 palestra	A realizar em 2014
Qualidade de serviço				
Certificação integral da rede de lojas e centros de distribuição	●		C. Distrib. 100%, Lojas 96%	Manutenção da meta
Certificação dos BEC (incluídos na Certificação do Atendimento)	→			Novo. 100% dos BEC
Certificação de Postos de Correios	→			Novo. Arranque com 25 unidades
Certificação dos Sistemas de Qualidade	→			Novo. Nos IQS 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9 e 10
Manutenção dos prazos médios de resposta a reclamações	●		Melhor nac., pior internac.	Manutenção da meta
Manutenção do posicionamento no ranking de QS internacional	●		Baixámos a posição	Melhorar a meta
Superar os objetivos de qualidade da ANACOM (100 pontos)	●		227,7 pontos	Manutenção da meta
Compras				
Pelo menos 50 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais	●		Atingido o valor de 70%	Manutenção da meta
Pelo menos 50% contratos celebrados c/ critérios ambientais	●		Atingido o valor de 97%	Manutenção da meta
Sistema de registo, avaliação e qualificação de fornecedores	●			Implementação 3 módulos até 2015
Prazo médio de pagamentos (40 dias)	●		Pagamentos em 36 dias	Manutenção do prazo (40 dias)
Higiene e Segurança				
Manutenção do nível de satisfação com as condições de trabalho	●		81% de trab. satisfeitos	Aumento do nível de satisfação
Certificação OHSAS 18001 do CPLS	●		Concluída	-
Mortalidade laboral zero	●		Realizada	Manutenção da meta
Redução do nº de acidentes laborais em 5%	●		Aumento de 5%	Recuperação do valor de 2012
Redução do nº de dias perdidos em 5%	●		Aumento em 24%	Recuperação do valor de 2012
Qualificação				
Taxa de esforço formação de 1,35%	●		Taxa de formação de 0,98%	Taxa de esforço de 1,36%
Trabalhadores				
Redução do absentismo global para 6,5% (CTT, SA)	●		6,8%	Reduzir para 6% (CTT)
Marketing Sustentável				
Alargamento do portefólio eco às encomendas/expresso	●		Em preparação	A concluir em 2014
Expansão portefólio carbonicamente neutro de correspondências	→			Novo. A concluir em 2015
Modelo participativo de compensação carbónica	●		Aprovada proposta	Implementação em 2014
Rotulagem ambiental de produtos	●		Não efetuada	-
Estudo s/ lançamento de serviços <i>social business</i> / logística inversa	●		Realizadas análises	Implementação em 2014-2015
Desenvolvimento de standard internacional p/ green mail	●		Concluído	-
Comunidade				
Realização de 6 ações de voluntariado social e ambiental	●		Realizadas 11 ações	Manutenção da meta
Estabelecimento de patrocínios contratualizados	→			Novo. A implementar em 2014-2015
Experiência-piloto de voluntariado de longa duração	●		Preparativos em curso	A implementar até 2015
Diversidade				
Experiências de ocupação profissional para 20 pessoas	●		18 pessoas	20 pessoas
Formação sobre igualdade de oportunidades (incluindo género)	●		Em preparação	Para chefias
Elaboração de Plano para a Igualdade de Género	●		Definida metodologia	A concluir em 2014

Tabela 25 – 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). Foram submetidas a Verificação externa três empresas subsidiárias dos CTT - CTT Expresso, EAD e Mailtec.

GRI 3.12

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reportina	Verificação independente
Estratégica e Análise				
1.1 – E	Mensagem do Presidente (Mensagem do CA)	5	●	✓
1.2 – E	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades	9-12, 18, 69-70	●	✓
Perfil da Organização				
2.1 – E	Denominação da organização relatora	4, 8	●	✓
2.2 – E	Principais marcas, produtos e/ou serviços	8, 29-30	●	✓
2.3 – E	Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e <i>joint ventures</i>	8, 16	●	✓
2.4 – E	Localização da sede social da organização	84	●	✓
2.5 – E	Países em que a organização opera e aqueles onde se encontram as principais operações, ou que são relevantes para as questões da sustentabilidades abrangidas por este relatório	9	●	✓
2.6 – E	Tipo e natureza jurídica da propriedade	8, 24	●	✓
2.7 – E	Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminativa, os sectores abrangidos e tipos de clientes/beneficiários	9, 35, 36	●	✓
2.8 – E	Dimensão da organização relatora, incluindo: nº de trabalhadores; número de operações; vendas líquidas (para organizações do sector privado) ou receita líquida (para organizações do sector público); quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados	8, 23, 28, 40	●	✓
2.9 – E	Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura acionista	4	●	✓
2.10 – E	Prémios recebidos durante o período abrangido pelo relatório	7	●	✓
3.1 – E	Período abrangido para as informações apresentadas no relatório	4	●	✓
3.2 – E	Data do último relatório publicado <i>O último reporting foi em 2012, relativo ao exercício de 2011</i>	4, 71	●	✓
3.3 – E	Ciclo de publicação de relatórios <i>Os relatórios têm periodicidade anual</i>	4, 71	●	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reboritina	Verificação independente
Parâmetros do Relatório				
3.4 – E	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	4, 84	●	✓
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	4	●	✓
3.6 – E	Limite do relatório	4, 8	●	✓
3.7 – E	Limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório	4	●	✓
3.8 – E	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, atribuições de serviços externos e outras entidades, passíveis de afetar a comparação entre diferentes períodos e/ou organizações	4	●	✓
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	4, 83	●	✓
3.10 – E	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as suas razões (fusões/aquisições, alteração de métodos de medição)	4	●	✓
3.11 – E	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados	4	●	✓
3.12 – E	Tabela de correspondência GRI	71-82	●	✓
3.13 – E	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório	4, 85	●	✓
Governança, Compromissos 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	14, 15, 16	●	✓
4.2 – E	Indicar se o Presidente do Conselho de Administração (CA) é, simultaneamente, diretor executivo	15, 17	●	✓
4.3 – E	Indicar o número de membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, por género, que são independentes e/ou não-executivos	15, 17	●	✓
4.4 – E	Mecanismos que permitem a acionistas e trabalhadores transmitirem recomendações ou orientações ao CA	34, 35, 41	●	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reavaliação	Verificação independente
4.5 – E	Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, dos diretores de topo e dos executivos e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental)	12, 14, 15	●	✓
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, 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>	13, 73	●	✓
4.7 – E	Processo para determinar a composição, qualificações e competências dos membros do CA e seus comités, incluindo considerações sobre o género ou outros indicadores de diversidade	14, 15	●	✓
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	12, 13	●	✓
4.9 – E	Processos do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efetua a identificação e a gestão do desempenho económico ambiental e social, a identificação e gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e princípios	12, 14, 17	●	✓
4.10 – E	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social	12	●	✓
4.11 – E	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	17	●	✓
4.12 – E	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende	12, 38, 46	●	✓
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 projetos e comissões; contribui com financiamentos substanciais, que ultrapassam as obrigações normais dos participantes; encara a participação como estratégica.	12, 19	●	✓
4.14 – E	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização	19-22	●	✓
4.15 – E	Base para a identificação e seleção das partes interessadas a serem envolvidas	19	●	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reportina	Verificação independente
4.16 – E	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas	19-22, 27, 31, 41-42	●	✓
4.17 – E	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento com as partes interessadas e medidas adotadas pela organização, para o tratamento das mesmas	19-20, 41, 69-70	●	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep. CTT, SA	Empresas subsid.
Desempenho Económico					
	Abordagem da gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	9-10, 12, 17-19, 42-43, 69-70			
EC1 – E	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração dos trabalhadores, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos a investidores e governos	23-24	●	✓	✓
EC2 – E	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a alterações climáticas	18, 62, 67	●	✓	
EC3 – E	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização	43, 44	●	✓	
EC4 – E	Apoio financeiro significativo recebido do Governo <i>Não existiu</i>	74	●	✓	
EC5 – C	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional, por género, nas unidades operacionais importantes <i>Não existem trabalhadores remunerados com base no salário mínimo nacional. No final do ano 2013, o salário mais baixo praticado nos CTT foi de 603€ na função de atendimento e de 552€ na função de distribuição, sem diferença de género, correspondendo respetivamente aos rácios de 1,2 e 1,1 (valor/485€)</i>	74	●	✓	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.	
				CTT, SA	Empresas subsid.
EC6 – E	<p>Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes</p> <p><i>A empresa, operador postal incumbente do serviço postal universal, desenvolve a sua atividade em todo o território nacional, sem especialização ou concentração regional. Em matéria de seleção e adjudicação de compras a fornecedores os critérios aplicados não discriminam a localização do fornecedor. A atividade de compras está centralizada e por esse motivo, não se apresentam dados repartidos por região. O conceito de “local” deve ser entendido como de âmbito “nacional”. Em matéria de seleção e adjudicação de compras a fornecedores os critérios aplicados não discriminam a localização do fornecedor. A procura no mercado considera os requisitos e analisam-se as propostas, relacionando, entre outros critérios, o preço com a qualidade da oferta, sem nunca excluir pelo fator localização. Em 2013, 92% do valor adjudicado foi atribuído a fornecedores locais e 8% a fornecedores estrangeiros</i></p>	75	●	✓	
EC7 – E	<p>Procedimentos para contratação local e proporção de membros da gestão de topo, recrutados na comunidade local, em unidades operacionais importantes</p> <p><i>Vide EC6</i></p>	NA	●	✓	
EC8 – E	<p>Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou <i>pro bono</i></p>	10, 11, 29, 37	●	✓	✓
EC9 – C	<p>Descrição e análise dos impactes económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão</p> <p><i>Em 2013, os CTT investiram 38,7 M.€, sendo este valor injetado na economia nacional e 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 diretamente e sem contrapartidas. Os CTT contribuem ainda para a captação de poupanças</i></p>	27, 35, 75	●	✓	
Desempenho Ambiental					
	Abordagem da gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	9-10, 12, 17-18, 42-43, 51-52, 66, 69-70			
EN1 – E	Discriminação das matérias-primas, por peso ou por volume	63, Tabela 24	●	✓	✓
EN2 – E	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	63, 68	●	✓	

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.	
				CTT, SA	Empresas subsid.
EN3 – E	Discriminação do consumo direto de energia, por fonte de energia primária	54, 68	●	✓	✓
EN4 – E	Discriminação do consumo indireto de energia, por fonte de energia primária <i>Através do link da ERSE (abaixo) pode efetuar-se a discriminação acima mencionada. Os nossos fornecedores são os seguintes: Portugal continental – EDP Comercial; ENDESA; Açores – EDA; Madeira - EEM.</i> http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagemenergetica/compara_aoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx	53, 54, 68, 76	●	✓	✓
EN5 – C	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência	53	●	✓	✓
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	9, 29, 55, 56, 58, 63, 64	●	✓	
EN7 – C	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e reduções alcançadas	27, 53, 55	●	✓	✓
EN8 – E	Consumo total de água, por fonte	62, 68	●	✓	✓
EN9 – C	Fontes hídricas significativamente afetadas pelo consumo de água <i>Vide EN21</i>	NA	●	✓	
EN10 – C	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada <i>Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada não determinada.</i>	76	●	✓	
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 situam-se em área urbana e/ou industrial</i>	65, 76	●	✓	✓
EN12 – E	Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade <i>Vide EN11</i>	65, 76	●	✓	✓
EN13 – C	Habitats protegidos ou recuperados	65	●	✓	
EN14 – C	Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade	65	●	✓	
EN15 – C	Número de espécies da lista vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção <i>Vide EN11</i>	NA	●	✓	

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.	
				CTT, SA	Empresas subsid.
EN16 – E	Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso	59, 60, 68	●	✓	✓
EN17 – E	Outras emissões relevantes e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso	60, 61	●	✓	✓
EN18 – C	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, e reduções alcançadas	4, 62, 63	●	✓	
EN19 – E	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso <i>Verificaram-se três fugas nos chillers do centro de produção e logística do Centro (CPLC), que foram reparadas, tendo sido efetuado um carregamento de 87Kg de gás R407C na sequência das mesmas. Não se verificaram emissões deste tipo na atividade da Mailtec, CTT Expresso e EAD</i>	77	●	✓	✓
EN20 – E	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	60	●	✓	✓
EN21 – E	Descarga total de água, por qualidade e destino <i>Descarga efetuada em coletor municipal</i>	77	●	✓	
EN22 – E	Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha	64-65, 68	●	✓	✓
EN23 – E	Número e volume total de derrames significativos <i>Verificaram-se 8 ocorrências nos centros de produção de logística do Sul (1) e no Norte (7), que se podem enquadrar neste âmbito e também 1 na subsidiária Post Contacto. No entanto, estas não foram significativas</i>	77	●	✓	✓
EN24 – C	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia	NA	●	✓	
EN25 – C	Identificar a dimensão, o estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial <i>A atividade dos CTT não tem impacto neste âmbito</i>	NA	●	✓	
EN26 – E	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte	52, 64, 65	●	✓	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep. CTT, SA	Empresas subside.
EN27 – E	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens por categoria	65	●	✓	
EN28 – E	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais	14	●	✓	✓
EN29 – C	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens, ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores	51, 58, 62, 65	●	✓	
EN30 – C	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental por tipo	54, 67, 68	●	✓	✓
Desempenho Social					
	Abordagem da gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	9-10, 12, 17-19, 35-39, 42-43, 46-50, 69-70			
Recursos Humanos					
LA1 – E	Mão de obra total, por tipo de emprego, por tipo de contrato de trabalho, por região, segmentada por género	39, 40, 48	●	✓	✓
LA2 – E	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	39, 49	●	✓	
LA3 – C	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários, ou a tempo parcial, por unidades operacionais relevantes	43, 46	●	✓	
LA4 – E	Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	22, 41	●	✓	
LA5 – E	Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação coletiva <i>Os movimentos de pessoal e as mudanças de horário de trabalho cumprem prazos mínimos estipulados na lei e no AE. Transferências por interesse da empresa, comunicação com a antecedência de 30 dias, salvo motivo imprevisível. 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.</i>	78	●	✓	
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>	78	●	✓	

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.	
				CTT, SA	Empresas subsid.
LA7 – E	Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género	40, 44, 45, 50	●	✓	✓
LA8 – E	Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves	44	●	✓	
LA9 – C	Tópicos sobre saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos <i>Saúde e segurança são temáticas abordadas em várias cláusulas do Acordo de Empresa (AE) CTT. Às situações não reguladas pelo AE aplicam-se as disposições previstas no Código do Trabalho</i>	79	●	✓	
LA10 – E	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, por género e por categoria	42, 50	●	✓	✓
LA11 – C	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos trabalhadores e a gestão final de carreira	40, 42	●	✓	
LA12 – C	Percentagem de trabalhadores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género	41	●	✓	
LA13 – E	Composição dos órgãos de governação e discriminação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	15, 40, 46, 48-49	●	✓	✓
LA14 – E	Discriminação do rácio do salário-base e remuneração das mulheres/homens, por categoria	47, 50	●	✓	✓
LA15 - E	Taxas de retorno e de retenção após licença parental, por género <i>Tiveram licença parental 284 indivíduos, 100 do género feminino e 184 do género masculino. Destes, todos mantiveram o posto de trabalho, exceto 6 trabalhadores, cujos contratos a termo terminavam durante o período de reporte</i>	43, 49, 79,	●	✓	
Direitos Humanos					
HR1 – E	Percentagem e número total de acordos e contratos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos <i>Neste âmbito e no contexto da aplicação da Política de Compras Responsáveis CTT, 91% de 216 contratos significativos celebrados pelos CTT, incluíram cláusulas de direitos humanos, representando 20,1% no total dos contratos celebrados (1077), mas 90,5% do valor adjudicado</i>	27, 79	●	✓	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.	
				CTT, SA	Empresas subsid.
HR2 – E	<p>Percentagem dos principais fornecedores, empresas contratadas e outros parceiros que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos</p> <p><i>Relativamente aos fornecedores significativos, 88% de 151 fornecedores foram sujeitos a avaliação de direitos humanos. De qualquer modo, nos mercados onde os CTT operam, os direitos humanos estão salvaguardados por lei</i></p>	80	●	✓	
HR3 – E	<p>Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação</p> <p><i>Não existe formação neste âmbito</i></p>	80	●	✓	
HR4 – E	<p>Número total de casos de discriminação e medidas tomadas</p> <p><i>Não se verificaram casos de discriminação</i></p>	46, 80	●	✓	
HR5 – E	<p>Operações e fornecedores importantes em que possa haver risco significativo de violação ao livre exercício de liberdade de associação e de negociação coletiva. Medidas tomadas para garantir esses direitos</p> <p><i>Com base no Acordo de Empresa, não existem impedimentos ao livre exercício da liberdade de associação nem à realização de acordos de negociação coletiva. Relativamente aos fornecedores, o processo de adjudicação de compras inclui a assinatura de uma declaração de princípios por estes, expressando desta forma a empresa, a expectativa de uma atitude de responsabilidade social por parte dos seus fornecedores, conforme cláusula n) “Cumprir com os princípios e procedimentos relativos a liberdade de associação, trabalho forçado, trabalho infantil e igualdade definidos nas Convenções fundamentais da OIT – Organização Internacional do Trabalho”</i></p>	80	●	✓	✓
HR6 – E	<p>Operações e fornecedores significativos em que possa haver risco de ocorrência de trabalho infantil. Medidas tomadas para garantir a sua abolição efetiva.</p> <p><i>Os CTT proíbem qualquer forma de trabalho infantil. Vide HR5</i></p>	46, 80	●	✓	✓
HR7 – E	<p>Operações e fornecedores significativos em que possa haver risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a eliminação de todas as suas formas</p> <p><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. Vide HR5</i></p>	46, 80	●	✓	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.	
				CTT, SA	Empresas subside.
HR8 – C	<p>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</p> <p><i>O pessoal que efetua 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></p>	19, 81	●	✓	
HR9 – C	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e ações tomadas	NA	●	✓	
HR10 – E	<p>Percentagem e número total de operações que tenham sido objeto de reavaliações dos direitos humanos e/ou avaliações de impacto</p> <p><i>Zero. Não se verificou necessidade de reavaliação deste tipo de indicador por a empresa se reger pelas normas da Constituição da República e da OIT</i></p>	81	●	✓	
HR11 – E	<p>Número de reclamações relacionadas com direitos humanos, apresentadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos formais de reporte de queixas</p> <p><i>Não houve reclamações que se enquadrem neste tipo de indicador</i></p>	81	●	✓	✓
Sociedade					
S01 – E	Percentagem de operações com envolvimento com a comunidade local, avaliação de impactos e programas de desenvolvimento implementados	36, 38	●	✓	
S02 – E	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análises de risco de corrupção	13	●	✓	
S03 – E	<p>Percentagem de empregados formados em políticas e práticas de anticorrupção da organização</p> <p><i>No seguimento das práticas do ano anterior, formaram-se mais 279 trabalhadores em branqueamento de capitais, fraude e financiamento do terrorismo, com um volume de 1 153 horas de formação</i></p>	81	●	✓	
S04 – E	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	13	●	✓	✓
S05 – E	<p>Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies</p> <p><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></p>	81	●	✓	
S06 – C	<p>Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país</p> <p><i>Foi alocado um montante de 15 mil euros (patrocínio) ao Museu da Presidência</i></p>	81	●	✓	

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página(s)	Estado de reporting	Verif. Indep.	
				CTT, SA	Empresas subside.
S07 – C	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados	14	●	✓	
S08 – E	Número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos	14	●	✓	✓
S09 – E	Operações com impactos negativos significativos, potenciais ou reais, nas comunidades locais <i>Vide EC9</i>	36, 51-52	●	✓	
S010 – E	Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações que tenham impactos negativos significativos, potenciais ou reais, nas comunidades locais	36	●	✓	
Produtos e Serviços					
PR1 – E	Ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitos a tais procedimentos	30	●	✓	
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 respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo e resultado <i>Zero incidentes</i>	82	●	✓	
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	27	●	✓	
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	33-34	●	✓	
PR5 – C	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente	28, 31-33	●	✓	✓
PR6 – E	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio	14	●	✓	
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, por tipo <i>Incidentes inexistentes</i>	82	●	✓	
PR8 – C	Número total de reclamações registadas, relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	34	●	✓	
PR9 – E	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	14	●	✓	✓

(Fonte: GRI (2011): “Diretrizes para Elaboração dos Relatórios de Sustentabilidade”)

Notas metodológicas

Este documento contém informação angariada junto de interlocutores de cada direção/departamento, através de um sistema de gestão de informação de sustentabilidade. Todos os indicadores GRI foram calculados de acordo com a metodologia GRI, na sua versão 3.1

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

- *Direct Emissions from Stationary Combustion* da *GHG Protocol Initiative vs. 2.0* através dos fatores 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 fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para os vários combustíveis utilizados pela frota e de acordo com os respetivos consumos.
- *Tool for Mobile consumption vs 2.0* da *GHG Protocol Initiative vs. 2.0* através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para as várias categorias de transporte subcontratos;

Para o cálculo das emissões diretas decorrentes do consumo de eletricidade, utilizou-se o fator de emissão fornecido pela ERSE – EDP serviço universal 2012. Para o cálculo das emissões resultantes do consumo de energia térmica para climatização, utilizou-se o fator de emissão recomendado pela ADENE no âmbito da certificação energética e de qualidade do ar interior dos edifícios.

Inquérito

A sua opinião é muito importante. Ajuda-nos a melhorar.

1. A que grupo de *stakeholders* pertence?

Acionista Cliente Fornecedor Trabalhador
ONG *Media* Outro Qual _____

2. Classifique os diferentes aspetos do Relatório de Sustentabilidade usando os números abaixo:

[Escala: 1 = Muito Fraco; 2 = Fraco; 3 = Satisfatório; 4 = Bom; 5 = Excelente]

Relevância/materialidade	1	2	3	4	5
Credibilidade	1	2	3	4	5
Clareza	1	2	3	4	5
Dimensão	1	2	3	4	5
Apresentação gráfica	1	2	3	4	5

Insira os seus comentários ou sugestões no espaço abaixo

Indique o seu nome e endereço eletrónico, ou outro, caso pretenda ser contactada/o.

Muito Obrigado!

Edição: CTT - Correios de Portugal, S.A. – Sociedade Aberta

Sede social: Av. D. João II, Nº 13, 1999-001 LISBOA

Contacto: sustentabilidade@ctt.pt



Relatório de Verificação

GRI 3.13



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

Verificação independente do Relatório de Sustentabilidade 2013

Introdução

Fomos solicitados pelo Conselho de Administração dos CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), para procedermos à verificação independente do “Relatório de Sustentabilidade 2013” (Relatório). A verificação foi efetuada 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 efetuámos 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 3.1 (GRI3.1), 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 e das empresas subsidiárias CTT Expresso, EAD e Mailtec, assinalados com “✓” no “Índice GRI” constante do Relatório.

Relativamente à verificação da auto avaliação feita pela gestão dos níveis de conformidade do *Global Reporting Initiative*, versão 3.1 (GRI3.1), e tendo por base o *GRI’s Reporting Framework Application Levels*.

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 1069-316 Lisboa, Portugal
Tel +351 213 599 000, Fax +351 213 599 999, www.pwc.com/pt
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o NUPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000





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 GRI3.1.

Independência

Desenvolvemos o nosso trabalho em alinhamento com os requisitos de independência da norma ISAE 3000, incluindo o cumprimento das políticas de independência da PwC e do código de ética do International Ethics Standards Board of Accountants (IESBA).

Conclusões

Com base no trabalho efetuado de acordo com os termos de referência e com o Âmbito, 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 Diretrizes do GRI3.1, com os pressupostos incluídos no âmbito, concluímos que o Relatório inclui os dados e a informação requeridos para o nível A previsto no GRI3.1.

A nossa opinião sobre as demonstrações financeiras da entidade está expressa na Certificação Legal das Contas, anexada ao Relatório e Contas 2013.

Lisboa, 12 de setembro de 2014

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

António Joaquim Brochado Correia, ROC