

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

| 2014



COMUNIDADE
SOCIEDADE
AMBIENTE

ÍNDICE

MENSAGEM DO PRESIDENTE	4	2.6 CAPITAL HUMANO	45
DESTAQUES DO ANO	5	2.6.1 CARACTERIZAÇÃO DOS ATIVOS HUMANOS	45
PRÊMIOS E RECONHECIMENTO	6	2.6.2 PRÁTICAS LABORAIS E DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	46
		2.6.3 GESTÃO INTEGRADA DO CAPITAL HUMANO	46
1. EMPRESA SUSTENTÁVEL	8	2.6.4 REPORTING SOCIAL E DIVERSIDADE	52
1.1 A EMPRESA – VISÃO E ESTRATÉGIA	9	2.7 POLÍTICA DE GESTÃO AMBIENTAL	61
1.1.1 ESTRATÉGIA EMPRESARIAL, DESAFIOS E TENDÊNCIAS	9	2.8 IMPACTES AMBIENTAIS DA ATIVIDADE, PRODUTOS E SERVIÇOS	62
1.1.2 NEGÓCIOS E MERCADOS	10	2.9 DEFINIÇÃO DE STANDARDS AMBIENTAIS PARA FORNECEDORES E PARCEIROS	62
1.1.3 INOVAÇÃO	12	2.10 IDENTIFICAÇÃO DE OBJETIVOS/METAS AMBIENTAIS	63
1.2 ÉTICA EMPRESARIAL	13	2.11 CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL SEGUNDO AS NORMAS INTERNACIONAIS	64
1.3 GOVERNO DA SOCIEDADE	15	2.12 MONITORIZAÇÃO DO ATINGIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS E ANÁLISE DAS TENDÊNCIAS DE EVOLUÇÃO/ REPORTING AMBIENTAL	65
1.4 MODELO DE GESTÃO	17	3 COMPROMISSOS	84
1.5 GESTÃO DE RISCOS E DE CRISES	19	NOTAS METODOLÓGICAS	89
2. CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS STAKEHOLDERS	22	INQUÉRITO	90
2.1 ACIONISTAS	27	RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO	91
2.1.1 ESTRUTURA ACIONISTA	27	CONSULTE AQUI ÍNDICE REMISSIVO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÓMICO ORGANIZADO SEGUNDO O GRI	
2.1.2 REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS	27		
2.2 FORNECEDORES	29		
2.2.1 RELAÇÕES NEGOCIAIS	29		
2.2.2 QUALIFICAÇÃO E SELEÇÃO DE FORNECEDORES	30		
2.3 CLIENTES	31		
2.3.1 GESTÃO DE RELAÇÃO COM O CLIENTE	31		
2.3.2 SATISFAÇÃO DO CLIENTE	36		
2.4 ENTIDADES REGULADORAS E FISCALIZADORAS	40		
2.5 SOCIEDADE (RESPONSABILIDADE SOCIAL)	41		

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, algumas subsidiárias integraram o perímetro de verificação, realizada por entidade externa e independente. Nessa lógica de integração, o presente relatório relata os dados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014, apresentando, sempre que disponível, informação agregada sobre os CTT SA e a totalidade das suas subsidiárias (designados, em conjunto, por CTT).

Regista-se uma alteração do âmbito do relato por o capital social da EAD, detido pelos CTT, ter sido alienado em 2014. Assim, para uma comparação dos dados com o ano anterior, retiraram-se as contabilizações de 2013 referentes a essa subsidiária. Também a CTT Expresso

adquiriu a participação dos CTT na Tourline e a Mailtec passou por um processo de fusão por incorporação nos CTT, em dezembro. No entanto, estas últimas alterações não alteram o âmbito do relato.

A 5 de setembro concluiu-se o processo de privatização dos CTT, com a alienação da participação de 31,5% que o Estado português ainda detinha, passando a totalidade do capital dos CTT a ser detido por acionistas do sector privado. Na Assembleia Geral de 24 de março de 2014, os membros que integram atualmente os órgãos sociais foram eleitos para o triénio 2014-2016. O novo Conselho de Administração é composto por onze Administradores, executivos e não executivos. A empresa é desde 2013 uma sociedade anónima cotada em bolsa, atualmente com 100% do capital em free float. O relato reflete a incidência da referida alteração nas matérias relevantes, em particular nas relativas ao *stakeholder* acionistas.

COMPROMISSO

Este é o décimo 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 2014 (R&C). No entanto, a sua leitura deverá ser complementada com a do referido relatório, incluindo a sua Parte III que contém informação sobre o Governo Societário e ainda com a consulta 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 KPMG, 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. Para aceder à Tabela GRI com a localização de cada indicador, clique [AQUI](#). Estamos interessados em recolher comentários ou sugestões, que podem ser enviadas para o endereço: sustentabilidade@ctt.pt.

		C	C+	B	B+	A	A+
OBRIGATÓRIO	AUTO DECLARADO		COM VERIFICAÇÃO EXTERNA		COM VERIFICAÇÃO EXTERNA		✓
	EXAMINADO POR TERCEIROS						✓
OPCIONAL	EXAMINADO PELA GRI						COM VERIFICAÇÃO EXTERNA



Francisco de Lacerda
Presidente e CEO dos CTT

Mensagem do Presidente

No terceiro trimestre de 2014 os CTT passaram a ser uma empresa totalmente privada e a única em Portugal cotada com 100% de *free float*. Deste processo resultou a consolidação do novo modelo dual de governo societário, incluindo a nomeação de Administradores não executivos e a introdução de novas práticas de relato. Em matéria de *governance*, procedemos também à atualização do Código de Ética e à recomposição da Comissão de Ética.

Apesar da tendência decrescente do tráfego postal, lográmos aumentar os rendimentos operacionais em 1,8%, revelando a nossa forte aposta na consistência das prestações aos clientes e na inovação do negócio. Destaque para o desempenho dos serviços financeiros, que conseguiram reforçar a sua capacidade de criação de valor, aumentando a receita em 70 milhões de euros. A qualidade de serviço registou os habituais níveis de excelência, 236,5 pontos, face a um objetivo de 100 pontos acordado com o Regulador, influenciando decisivamente a perceção dos clientes, dos quais 85% se consideram satisfeitos ou muito satisfeitos.

O *stakeholder* colaboradores beneficiou de mais 18% de horas de formação que no ano anterior e viu anunciadas novas práticas de remuneração associadas ao mérito. Imperativos de equilíbrio financeiro fizeram aumentar a sua contribuição para o Plano de saúde pessoal e familiar em 50%. Ocorreram 955 acidentes laborais (um dos quais mortal, da responsabilidade de terceiros, que registamos com pesar), um aumento de 5% face ao ano anterior, embora com uma redução de 9% do número de dias perdidos. O absentismo global também decresceu 0,4 pontos. Para incentivar a participação dos trabalhadores e suas famílias em atividades comunitárias, organizámos 11 ações de voluntariado social e ambiental e lançámos inúmeros passatempos e concursos com convites para espetáculos, entre outros rep-
tos, como o “*Bike to Work Day*”.

Atribuímos 500 mil euros de apoio a iniciativas de intervenção social e am-

biental, dinamizámos programas de recolha de bens e distribuámos mais 31 mil embalagens solidárias a 83 Instituições Particulares de Solidariedade Social, através do Projeto de Luta Contra a Pobreza. Aderimos ao projeto EPIS - Empresários pela Inclusão Social - em que alunos com insucesso escolar são apoiados por mentores voluntários CTT ao longo de três anos civis, nas áreas pessoal e académica.

A nível ambiental, fomos declarados o operador postal mundial com maior redução da pegada carbónica no último quinquénio, -51%, fruto da implementação com êxito de programas de racionalização energética. Aderimos ao *Caring for Climate* das Nações Unidas, um compromisso subscrito pelas 370 empresas líderes mundiais em matéria de alterações climáticas. Participamos no principal ranking carbónico mundial, o Carbon Disclosure Project e, a nível setorial, fomos *benchmark* no critério *Disclosure e Reporting* de proficiência carbónica. Continuámos a expandir a frota elétrica, domínio em que os CTT são líderes nacionais. Fomos patrocinadores exclusivos da campanha “Uma Árvore pela Floresta”, contra a propagação de incêndios, em parceria com a Quercus - os kits promocionais vendidos nas lojas CTT financiaram a plantação de árvores autóctones, com acompanhamento online do crescimento dos bosques, ao longo de cinco anos.

Em matéria de reconhecimento e prémios, entre outros, destacamos a “Marca de Confiança Ambiente”, atribuída à empresa, pela primeira vez, pelas Seleções do Reader’s Digest. Os CTT foram ainda finalistas, pelo 4º ano, no *PTI Environmental Achievement of the Year*, o mais importante prémio ambiental do sector, a nível internacional e integraram a lista de finalistas aos prémios *Green Project Awards*, na categoria Cidades Sustentáveis.

Nós ligamos o país e o mundo! Estamos orgulhosos do nosso contributo para o bem comum, conquistado com o empenho de uma vasta equipa, mas nunca satisfeitos. Prometemos fazer mais e melhor.

Destaques do ano

DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO

Privatização integral, com dividendos totais no valor de 60 M€ (mais 20% do que em 2013)

Valorização da ação em 43,42%, durante 2014

Novo modelo de governação dual, com Administradores executivos e não-executivos

Revisão do Código de Ética

CLIENTES/PROXIMIDADE

84,8% dos clientes declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos

Portefólio Eco reforça peso no tráfego (representa 22,8% da gama DM)

Abertura de Espaços do Cidadão em 24 Lojas e previsão de extensão a 300, até 2016



Construção de 11 rampas de acesso a lojas CTT para deficientes motores

PESSOAS

Diminuição em 0,4 p.p. do absentismo global, para 6,1%

Aumento dos acidentes em 5,2% e redução dos dias perdidos por sinistralidade em 9%

97% dos colaboradores abrangidos por formação, num total de 264 mil horas (mais 18% que em 2013)

Plano de saúde dos CTT registou mais de 1,4 milhões de atos clínicos (44 600 beneficiários)

Representatividade feminina de 18% na gestão de topo (PSI 20: 9%) e de 40% nas restantes chefias

Gap salarial médio por grupo profissional 10% desfavorável ao género feminino (média nacional: 18%)

SOCIEDADE

Apoio a mais de duas dezenas de iniciativas de solidariedade social, no montante de 535 mil €

Projeto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social entregou 31 000 encomendas solidárias



“Somar para Dividir” recolheu internamente quase 4 toneladas de donativos (60 toneladas desde o início)

Organização de onze ações de voluntariado empresarial, com mais de 100 voluntários (800 horas)

AMBIENTE

Investimento de natureza ambiental no montante de 5,9 M€

Modernização da frota com 321 novas viaturas, das quais 64 elétricas (10% do total)



Aumento do consumo de combustível em 4,3% e melhoria do consumo específico (l/100 kms) em 1%

Redução do consumo de eletricidade em 5,9%

Redução das emissões totais (scopes 1, 2 e 3) em 9,7% e aumento nos scopes 1 e 2 em 1,0%

Valor de contratos celebrados com critérios ambientais excede 99% do total

Prêmios e reconhecimento

CORPORATIVO

Oferta Pública de Venda dos CTT, distinguida pela revista The Banker como o European Equities Deal of the Year 2014



Marca de Confiança 2014, na categoria “Empresas de Serviço Público”, atribuída pelas Seleções do Reader’s Digest



Marca de Excelência 2014, atribuída pela Superbrands Portugal



Prémio Mercado de Capitais 2013, atribuído por Investors Relations & Governance Awards (IRGA), aos CTT e ao seu Presidente e CEO

CAPITAL HUMANO

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

COMUNICAÇÃO

Vencedores do Grande Prémio APCE 2014 – Excelência em Comunicação, em 4 categorias: “Campanha de Comunicação Institucional”, “Publicação Interna”, “Capa e “televisão Corporativa”



“Melhor Fotografia”, “Melhor Cartoon” para a revista Aposta e Diploma of Honour para o Diretor da Marca e Comunicação dos CTT, pela FEIEA Grand Prix 2013 (Federation of European Business Communicators Associations)



“Prémios à Eficácia da Comunicação”, finalistas com as Campanhas Institucionais “Cada vez mais presentes” e “OPV”, na categoria “Restantes Serviços e Administração Pública”

Prata na categoria “Comunicação Interna - Ação de Motivação” com o projeto Portugal Connosco – Receitas ao Balcão e finalistas na categoria “TI, Média & Telecomunicações”, com as campanhas “CTT, Cada vez mais presentes e “OPV”, atribuídos pela Comunicação M&P (Meios & Publicidade)

Finalistas (Top 3) da IV Edição dos Prémios OCI 2013 – Excelência em Comunicação Interna, na categoria de “Estratégia Integrada de Comunicação Interna”, com o projeto “Portugal Connosco – Receitas ao Balcão”

CLIENTES

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



Premio Internazionale Asiago d'Arte Filatelica, o “Óscar” da Filatelia, na sua 44ª edição, categoria Turismo, com o selo €0,36 da série “Ano Internacional da Estatística 2013”

AMBIENTE

Adesão ao Caring for Climate, um compromisso da ONU para as empresas líderes mundiais em matéria de alterações climáticas

Marca de Confiança Ambiente, atribuída pela primeira vez, pelas Seleções do Reader’s Digest



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

Liderança Ibérica no sector “Indústria” e 4º lugar a nível mundial no sector postal no rating CDP - Carbon Disclosure Project

Finalista do Postal Technology International Awards 2014, na categoria “Environmental Achievement of the Year”, pela 4ª vez nos últimos 5 anos

Finalista nos Green Project Awards, na categoria “Cidades Sustentáveis”, com as Bicicletas CTT

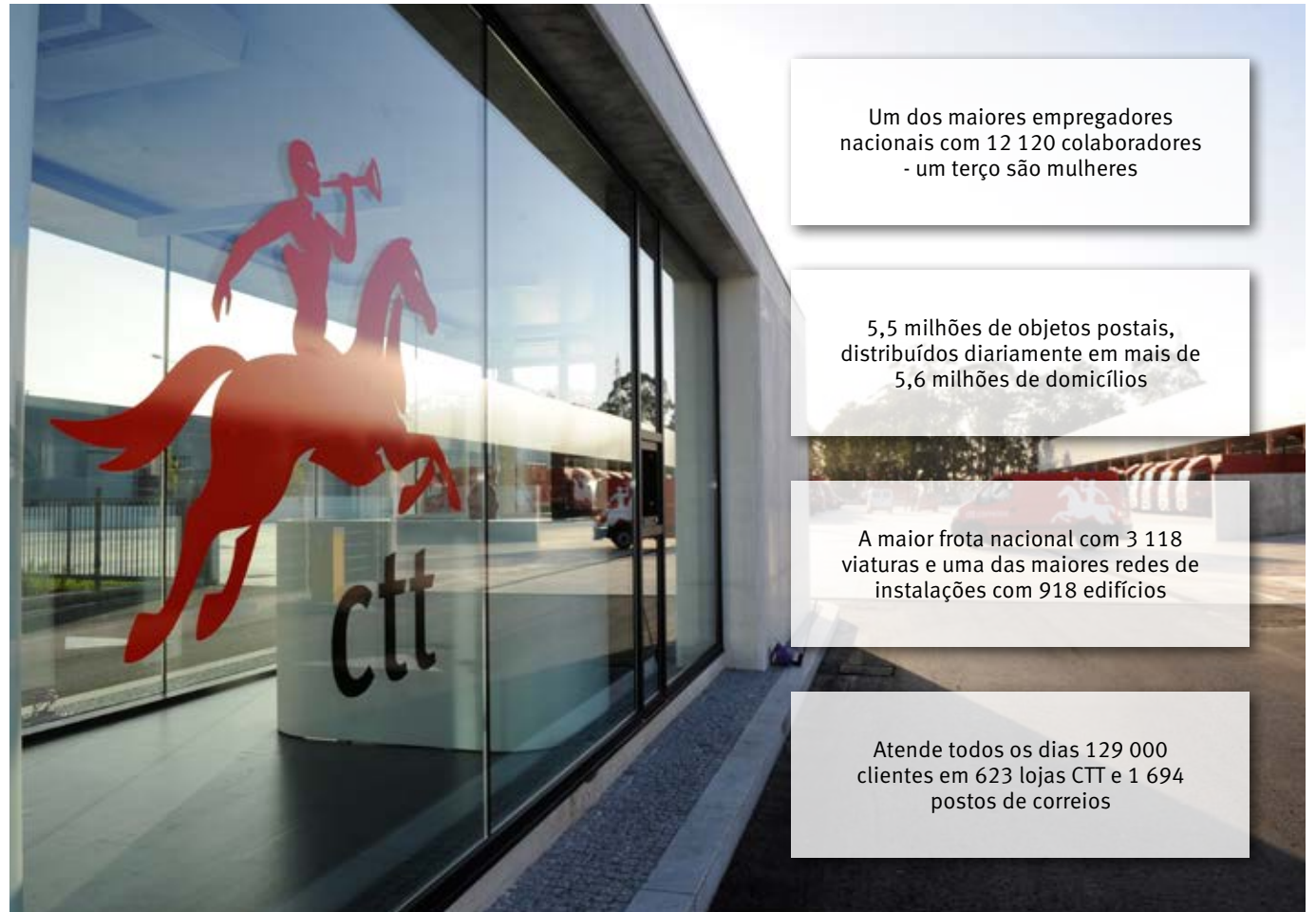
B Green Action Award, atribuído pelo Greenfest 2014, pelo conjunto de ações organizadas durante o certame



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.

As principais empresas subsidiárias dos CTT no ano de 2014, 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%;
Mailtec Holding SGPS	100%;
PayShop (Portugal), SA	100%;
PostContacto – Correio Publicitário, Lda.	100%;
Tourline Express Mensajería, SLU – alienação da totalidade do capital social à CTT Expresso, SA	



Um dos maiores empregadores nacionais com 12 120 colaboradores - um terço são mulheres

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

A maior frota nacional com 3 118 viaturas e uma das maiores redes de instalações com 918 edifícios

Atende todos os dias 129 000 clientes em 623 lojas CTT e 1 694 postos de correios

Cada vez mais objetivos.
Cada vez mais envolvidos.



1

EMPRESA SUSTENTÁVEL





1.1.

A Empresa – Visão e Estratégia

1.1.1. ESTRATÉGIA EMPRESARIAL, DESAFIOS E TENDÊNCIAS

OS CTT ESTÃO ORGANIZADOS EM TRÊS ÁREAS DE NEGÓCIO

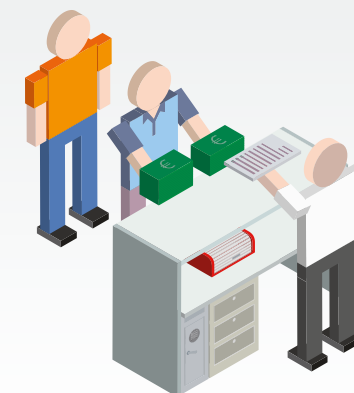
CORREIO E SOLUÇÕES EMPRESARIAIS



EXPRESSO E ENCOMENDAS



SERVIÇOS FINANCEIROS



Na área de negócio do Correio e Soluções Empresariais os CTT, além de prestarem um serviço de distribuição física de correio, têm vindo a alargar a sua cadeia de valor ao mundo digital.



LÍDER DE MERCADO

A CTT Expresso mantém a posição de liderança no mercado nacional, tendo alargado a distância para o seu concorrente mais direto e tem uma presença significativa em Espanha através da Tourline, que aí se posiciona entre os 10 melhores operadores do mercado.

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 (endereço e não endereço). Adicionalmente, os CTT, diretamente ou através das suas subsidiárias, oferecem soluções digitais e empresariais (*printing & finishing*, serviços de *geomarketing*, *mailmanager*, etc.), produtos e serviços de telecomunicações móveis, serviços de conveniência e de proximidade com o cidadão.

Os CTT dispõem de uma quota de 94,7 por cento do tráfego postal total e, através da CTT Expresso, 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.

Os CTT estão também presentes em Moçambique com a Corre estando a trabalhar para alcançar a liderança neste mercado.

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, transferências de fundos e oferta de crédito pessoal. A rede de soluções de pagamento dos CTT é ainda complementada com uma rede de 3 900 agentes PayShop.

1.1.2. NEGÓCIOS E MERCADOS

DESAFIOS E TENDÊNCIAS

O ano de 2014 - primeiro ano fiscal completo como empresa cotada – foi particularmente relevante para os CTT no contexto da consolidação e afirmação das linhas estratégicas aprovadas e definidas em 2012-2013.

Na preparação do processo de privatização foi definido um plano estratégico, apoiado num abrangente plano de transformação, que permitiu aos investidores saber com clareza o caminho a seguir pelos CTT e, dessa forma e de acordo com as suas preferências, tomarem as suas decisões de Investimento.

As principais tendências que afetam o contexto empresarial dos CTT e estão presentes na definição das suas grandes linhas estratégicas são:

LIBERALIZAÇÃO POSTAL

A partir de 2012 os CTT passaram a operar em mercados concorrenciais em todos os seus segmentos, sendo hoje cada vez mais relevante a necessidade de otimização permanente nas várias dimensões de negócio

SUBSTITUIÇÃO TECNOLÓGICA

O nosso negócio tradicional continua em mutação com a crescente digitalização que implica novas formas de comunicação

CONTEXTO ECONÓMICO

Portugal e Espanha continuam a passar por uma conjuntura macroeconómica difícil, impondo um contexto particularmente desafiante nos vários negócios

PRIVATIZAÇÕES NO SECTOR

Verifica-se igualmente noutras geografias uma tendência de privatizações no sector postal, o que acelera a necessidade de diferenciação entre operadores postais



EM 2014 OS CTT REAFIRMARAM OS SEUS 3 EIXOS ESTRATÉGICOS:

PRESERVAR O VALOR
DO NEGÓCIO DE
CORREIO

POTENCIAR O
CRESCIMENTO DO
NEGÓCIO DE EXPRESSO
E ENCOMENDAS,
APROVEITANDO AS
OPORTUNIDADES
CRIADAS PELO COMÉRCIO
ELETRÔNICO

EXPANDIR O NEGÓCIO
DE SERVIÇOS
FINANCEIROS, COM
UMA FORTE APOSTA
NO BANCO POSTAL

O sucesso da privatização e a evolução da ação em 2014 são a evidência de que o caminho escolhido e as linhas estratégicas identificadas são apropriadas e que a sua execução e perspectivas futuras superam as expectativas existentes no momento da privatização.

As exigências dos mercados de capitais, em termos de rigor, transparência e performance da Empresa irão acelerar, numa perspectiva 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

O plano estratégico dos CTT alavanca as suas vantagens competitivas e explora o potencial resultante da digitalização e das novas exigências dos consumidores que são cada vez mais sofisticados e exigentes. Mas sempre preservando o valor inerente do negócio tradicional. Realça-se que a vantagem competitiva dos CTT está na capilaridade e excelência em operações físicas, pelo que se procura nas grandes linhas estratégicas capturar os desafios do futuro oferecendo, seja na esfera digital ou de serviços financeiros, o que os CTT têm de distintivo: a proximidade.

ADESÕES E PARTICIPAÇÕES SIGNIFICATIVAS

No âmbito da estratégia de sustentabilidade da empresa, os CTT são membros e desenvolvem atividades conjuntamente com o BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, a APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade, a APCE - Associação Portuguesa Comunicação de Empresa, a APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial, 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 APRITEL - Associação dos Operadores de Telecomunicações, a COTEC - Associação Empresarial para a Inovação e a APEL - Associação Portuguesa de Editores e Livreros, entre outras. Este ano aderiram ao IPAI - Instituto Português de Auditoria Interna, ao IPCG - Instituto Português de Corporate Governance e à Euromed - União de Operadores Postais da Europa e do Mediterrâneo.

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. Este ano os CTT aderiram ao Caring for Climate das Nações Unidas, um compromisso das empresas líderes mundiais em alterações climáticas.

Durante o ano de 2014, a nível Institucional, os CTT continuaram a marcar presença nas organizações internacionais de que são membros, nomeadamente UPU, PostEurop - Associação dos Operadores Postais Europeus, UPAEP - União Postal das Américas, Espanha e Portugal, AI-CEP - Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa e IPC - International Post Corporation, entre outras.



1.1.3. INOVAÇÃO

Para vencer os desafios atuais e futuros, 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 ou privados.

Assim, no contexto da inovação foram desenvolvidos, em 2014, e em toda a empresa, diversas iniciativas e projetos, dos quais se destacam:

- Disponibilização no site dos CTT do serviço de aceitação de pedidos de referência MB para pagamento de portagens;
- Conclusão de desenvolvimento de ferramenta aplicacional para tratamento automático de BD de endereços de clientes, introduzindo melhorias significativas na qualidade do endereçamento e na do tratamento;
- Coautoria de um standard internacional, o 1º a nível mundial, para certificação ambiental do produto Correio Verde, EPD/PCR (*Environmental Product Declaration/ Product Category Rules*);
- Disponibilização nos pontos PayShop, de serviço que permite pagamento em tempo real de faturas, mesmo nos casos de data limite ultrapassada;
- Lançamento do portefólio ibérico da CTT Expresso e Tourline Express, uniformizando as soluções de entrega em Portugal e Espanha;
- Lançamento de solução pioneira no setor de transporte rápido, seguro e conveniente de pranchas de surf, com embalagem adaptável por recorte ao tamanho da prancha;



- Solução *Easy Return* (IPC), que permite aos clientes destinatários a devolução no espaço europeu de um objeto ao país de origem, sem custos;
- Possibilidade de pesquisa agregada *Track & Trace* via web de envios de correio expresso e encomendas;
- Alargamento a 42 Centros de Distribuição Postal, da metodologia “Distribuição Sequenciada Automaticamente”, visando aumentar a eficiência operacional e acelerar significativamente o processo de distribuição em áreas urbanas de maior densidade;
- Lançamento da campanha de *networking* social, “Maior Rede de Obrigados” permitindo o envio de mensagens via web ou smartphone, transformadas em carta física e entregues gratuitamente no destino.

Perseguindo o objetivo de modernização da mecanização do correio até ao giro/percurso do carteiro, os CTT completaram a georreferenciação e caracterização de terreno de 3,9 milhões de portas e de mais de 48 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 2014, 98% do correio normal de pequeno formato estava automatizado, assim como 78,5% do correio normal de formato médio (um crescimento superior a 7,5% neste segmento). A divisão por ordem do arruamento de percurso/giro de carteiros é superior a 4 845 giros e representa aproximadamente 1,8 milhões de objetos por dia.



MAIOR REDE DE OBRIGADOS

Lançamento da campanha de *networking* social, “Maior Rede de Obrigados” permitindo o envio de mensagens via web ou smartphone, transformadas em carta física e entregues gratuitamente no destino.



1.2.

Ética Empresarial

Em 2014, por força do novo modelo de governo societário, procedeu-se à atualização do Código de Ética aplicável aos CTT e empresas subsidiárias. Procedeu-se igualmente à recomposição da Comissão de Ética que tem por missão acompanhar e supervisionar todas as matérias relacionadas com a aplicação do Código de Ética, bem como o tratamento de irregularidades que no âmbito do Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades lhe venham a ser veiculadas pela Comissão de Auditoria.

A par dos procedimentos vigentes para a comunicação de irregularidades relacionadas com situações de incumprimento das normas de conduta, foi implementado um mecanismo para a prevenção de ocorrência de atos irregulares em matérias de contabilidade, controlos contabilísticos internos, luta contra a corrupção, crime bancário e financeiro, que venham a ser voluntariamente comunicadas por acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores ou outros, cujos procedimentos para a receção de comunicação de irregularidades se encontram divulgados no website da empresa.

Compete à Comissão de Auditoria a receção de tais comunicações, que as remete à Comissão de Ética para promoção das ações necessárias à confirmação da existência de fundamentos suficientes para proceder à realização de investigação.

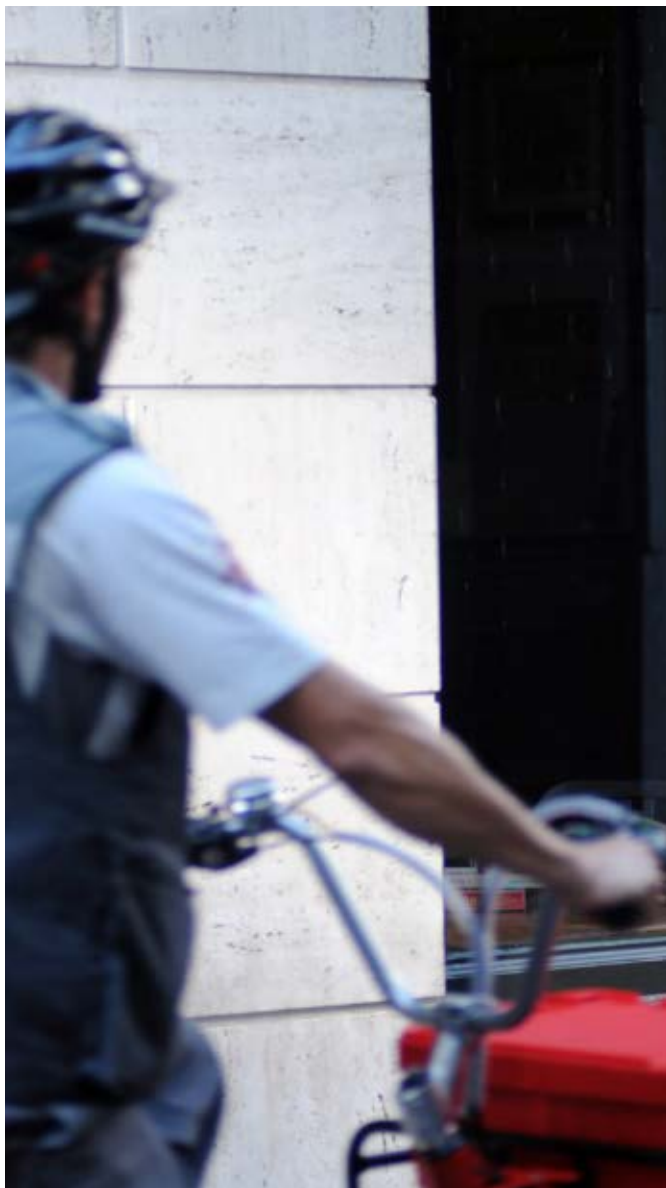
A responsabilidade pelo suporte técnico à Comissão de Ética relativamente à operacionalização do citado sistema de comunicação de irregularidades está atribuída à Direção de Auditoria e Qualidade, sendo assegurado o tratamento rigorosamente confidencial das comunicações recebidas e preservado o princípio de não retaliação em relação

às pessoas que reportem as irregularidades. Em 2014, não foi recebida qualquer comunicação de irregularidade relacionada com situações de incumprimento das normas de conduta.

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 *Compliance*, foram efetuadas 125 comunicações às entidades previstas na legislação em vigor (DCIAP – Departamento Central de Investigação e Ação Penal e UIF/PJ – Unidade de Informação Financeira da Polícia Judiciária), abrangendo operações de serviços financeiros que ascenderam a cerca de 12,8 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 204 Lojas, 158 Postos de Correios e 93 Centros de Distribuição, representando, respetivamente, 34, 9 e 35% do universo), e na sequência das investigações prévias a processos disciplinares ocorreram 9 rescisões unilaterais de contratos de trabalho.





A reformulação do Código de Ética fez transitar a respetiva divulgação, assim como a formação em *e-learning* para 2015.

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.

Sofreram duas sanções relativas ao não cumprimento de leis e regulamentos laborais (um processo de contratação a termo com um valor atribuído de €35 225,14 e uma readmissão, por ação judicial). Foram alvo de uma multa relativa a produtos e serviços no montante de 1 600 € e de três multas, no montante de 15 258€, no âmbito das leis e regulamentos associados a práticas laborais. Verificaram-se oito sanções de natureza ambiental na Tourline, no valor de €3 401,70.

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.

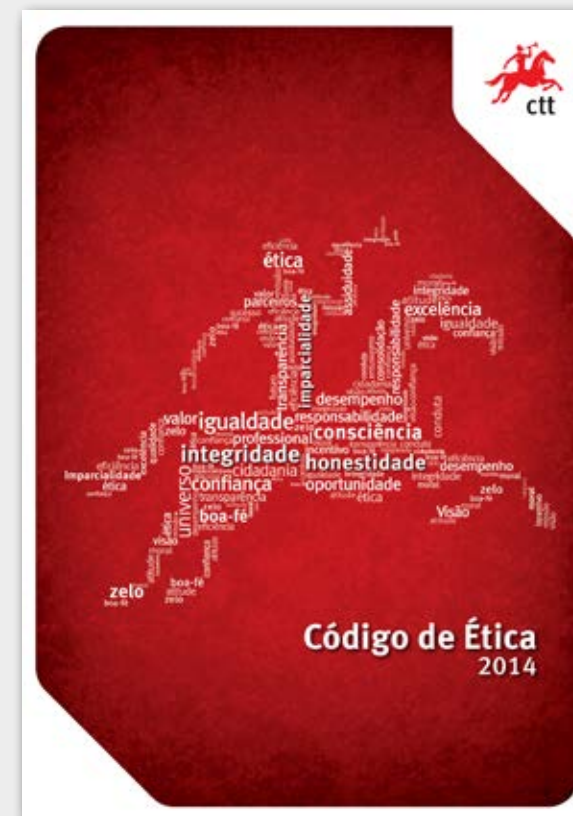
Cumprem diversos códigos/regulamentos, e.g. Código de Conduta em Matéria de Publicidade, Código de Práticas Leais sobre Publicidade Ambiental, Regulamentos do JEP (Júri de Ética na Publicidade) do ICAP, Regulamento do Gabinete Técnico-Jurídico do ICAP e Regulamento do Gabinete de Mediação do ICAP. Estão 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 da 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 pelos CTT obedece ao cumprimento da lei de proteção de dados, em que são assegurados os direitos de informação, acesso, retificação e eliminação, oposição e outros, de acordo com notificações e autorizações da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), tendo todos os requisitos legais sido cumpridos e livres de qualquer sanção.

OBJETIVO 2015

DIVULGAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA
(FORMAÇÃO EM *E-LEARNING*)





1.3.

Governo da sociedade

Com a privatização dos CTT ocorrida a 5 de dezembro de 2013 e a realização da primeira Assembleia Geral pós privatização a 24 de março de 2014, os Estatutos da Sociedade foram alterados, tendo sido adotado um novo modelo de organização societária, de cariz anglo-saxónico, no âmbito do qual e de acordo com o artigo 6.º do Estatutos, são órgãos da Sociedade: a Assembleia Geral (AG), o Conselho de Administração (CA), a Comissão de Auditoria e o Revisor Oficial de Contas. Foi ainda eleita na mesma AG uma Comissão de Vencimentos.

Nos termos do artigo 9.º dos Estatutos, compete à Assembleia Geral eleger os membros da Mesa da Assembleia Geral, do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria, incluindo os respetivos Presidentes, bem como o Revisor Oficial de Contas, este último sob proposta da Comissão de Auditoria. São igualmente eleitos pela Assembleia Geral os membros da Comissão de Vencimentos.

Compete ainda à Assembleia Geral nos termos do Código das Sociedades Comerciais e dos Estatutos, (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 e aumentos de capital, (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.

Nos termos do artigo 13.º dos Estatutos o Conselho de Administração é o órgão social responsável pela administração e representação da Sociedade nos termos previstos nas normas legais e estatutárias apli-

cáveis, cabendo-lhe praticar todos os atos e operações relativos ao objeto social que não caibam na competência atribuída a outros órgãos da Sociedade. O Conselho de Administração da Sociedade atualmente em funções é composto por onze Administradores (seis não executivos), dois dos quais são mulheres, tendo este órgão deliberado em reunião de 25 de março de 2014, delegar numa Comissão Executiva a gestão corrente da Sociedade conforme Regulamento disponível em www.ctt.pt.

O Presidente do Conselho de Administração é simultaneamente o Presidente da Comissão Executiva e os membros da Comissão Executiva têm áreas de responsabilidade especificamente atribuídas, desempenhando igualmente funções de administração noutras sociedades dos CTT.

A Comissão de Auditoria e o Revisor Oficial de Contas desempenham as funções de fiscalização da Sociedade nos termos das disposições legais aplicáveis e dos Estatutos. Compete, em particular à Comissão de Auditoria, a fiscalização da eficácia dos sistemas de gestão de riscos, auditoria interna e sistemas de controlo interno, e a implementação do sistema de *whistleblowing* bem como a supervisão da independência e atividade do Revisor Oficial de Contas.

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. Os membros que integram atualmente os órgãos sociais em funções, com exceção do Revisor Oficial de Contas, foram eleitos por deliberação de Assembleia Geral de 24 de março de 2014 para o mandato correspondente ao triénio 2014-2016. O Revisor Oficial de Contas foi eleito por deliberação de Assembleia Geral de 5 de maio de 2014, por proposta da Comissão de Auditoria para completar o triénio 2012-2014.





Assim, ao longo do ano e fruto da privatização da empresa ocorrida no último trimestre de 2013, foram sendo criados os instrumentos necessários à nova realidade da Empresa enquanto emitente de ações admitidas à negociação em mercado regulamentado e à concretização das políticas empresariais definidas pelo CA.

Nesse sentido e em cumprimento das disposições legais e estatutárias, e tendo por base o novo modelo de organização societária, foi criada no seio do CA, uma Comissão Executiva na qual foi delegada a gestão corrente da Sociedade e uma Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações a quem compete dar parecer anualmente à Comissão de Vencimentos sobre a política de remunerações e princípios remuneratórios dos órgãos de administração e fiscalização e sobre a declaração anual a apresentar à Assembleia Geral, bem como assegurar o processo de avaliação dos membros executivos do órgão de administração e do Conselho de Administração no seu todo, e proceder à avaliação do modelo de governo societário.

Na dimensão económica integra-se a gestão contínua das relações com os clientes e a criação ou reformulação, este ano, dos seguintes regulamentos: Código de Ética, Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades, Código de Conduta dos Dirigentes e Insiders CTT, Regulamento do Conselho de Administração, Regulamento da Comissão Executiva, Regulamento da Comissão de Auditoria, Regulamento sobre a prestação de serviços pelo ROC e pelo Auditor Externo, Regulamento de Transações com Partes Relacionadas e o Regulamento da Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações. 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.

Os regulamentos referidos encontram-se disponíveis para consulta [aqui](#).

ORGÃOS SOCIAIS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	COMISSÃO EXECUTIVA	COMISSÃO DE AUDITORIA	COMISSÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO, AVALIAÇÕES E NOMEAÇÕES
Presidente (PCA&CEO)	Presidente (PCE)	Presidente	Presidente
Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda	Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda	António Sarmento Gomes Mota	Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda
Vice-Presidente (VPCA)	Vice-Presidente (VPCA)	Vogais	Vogais
Manuel Cabral de Abreu Castelo-Branco	Manuel Cabral de Abreu Castelo-Branco	Diogo José Paredes Leite de Campos	António Manuel de Carvalho Ferreira Vitorino
Vice-Presidente (Não Executivo)	Vogais	Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	Rui Miguel de Oliveira Horta e Costa
António Sarmento Gomes Mota	André Manuel Pereira Gorjão de Andrade Costa (CFO)	Composto por três elementos de género masculino, todos com idade acima dos 50 anos.	José Manuel Baptista Fino
Vogais Executivos	Dionízia Maria Ribeiro Farinha Ferreira	COMISSÃO DE VENCIMENTOS	Composto por quatro elementos do género masculino, todos com idade acima dos 50 anos.
André Manuel Pereira Gorjão de Andrade Costa (CFO)	Ana Maria de Carvalho Jordão Monteiro de Macedo	Presidente	Secretário da Sociedade
Dionízia Maria Ribeiro Farinha Ferreira	Três pessoas na faixa etária entre os 30 e os 50 anos e duas acima dos 50 anos.	José Luís Ramalho de Carvalho Talone	Maria Graça Farinha Carvalho Sousa Góis
Ana Maria de Carvalho Jordão Ribeiro Monteiro de Macedo	MESA DA ASSEMBLEIA GERAL	Vogais	Secretário suplente
Vogais Não Executivos	Presidente	José Gonçalo Ferreira Maury	Composto por dois elementos do género feminino, com idade superior a 50 anos.
António Manuel de Carvalho Ferreira Vitorino	Júlio de Lemos de Castro Caldas	Rui Manuel Meireles dos Anjos Alpalhão	REVISOR OFICIAL DE CONTAS
Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz	Vice-Presidente	Composto por três elementos do género masculino, todos com idade acima dos 50 anos.	KPMG & Associados, SROC, S.A., representado por Maria Cristina Santos Ferreira
Diogo José Paredes Leite de Campos	Francisco Maria de Moraes Sarmento Ramalho		Suplente
Rui Miguel de Oliveira Horta e Costa	Composta por dois elementos do género masculino, um com idade entre os 30 e os 50 anos e outro com idade superior a 50 anos.		Vítor Manuel da Cunha Ribeirinho
José Manuel Baptista Fino			
Composto por nove elementos do género masculino e dois do género feminino. Três pessoas na faixa entre os 30 e os 50 anos e os restantes acima dos 50 anos.			

O detalhe das responsabilidades e competências dos elementos do governo da sociedade constam do Relatório de Governo da Sociedade Capítulo B – Órgãos Sociais e Comissões, Título II, Pontos 15 a 29, que integra o Relatório de Gestão do R&C 2014.



1.4.

Modelo de Gestão

O Conselho de Administração aprovou em dezembro uma nova estrutura organizacional, que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2015.

No âmbito do projeto de reorganização societária iniciado em 2014 procedeu-se à simplificação da estrutura organizacional com vista a adequar a organização da empresa aos objetivos estratégicos e à evolução do negócio. Destaca-se a criação da Direção de e-commerce, que numa vertente mais operacional e de negócio tem por objetivo garantir que os CTT são agentes e beneficiários do desenvolvimento do e-commerce na Península Ibérica e a criação da Direção Internacional, que tem por missão propor e executar a política internacional dos CTT no âmbito das organizações e grupos internacionais e da cooperação para o desenvolvimento.

Os CTT estão organizados em três áreas de negócios: Correio, Expresso e Encomendas e Serviços Financeiros. 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 CA.

Tendo em conta a dimensão da empresa e as múltiplas áreas de atuação e de operação, foram criados Comitês de apoio à gestão que asseguram o cumprimento da estratégia definida pelo CA garantindo ao mesmo tempo o cumprimento dos vários Regulamentos e normas que se encontram em cada momento em vigor.

COMITÉ DE GESTÃO IMOBILIÁRIA
Gestão estratégica, otimização e rentabilização do património imobiliário

COMITÉ DE CRÉDITO
Definição da política de gestão e controlo de crédito a clientes

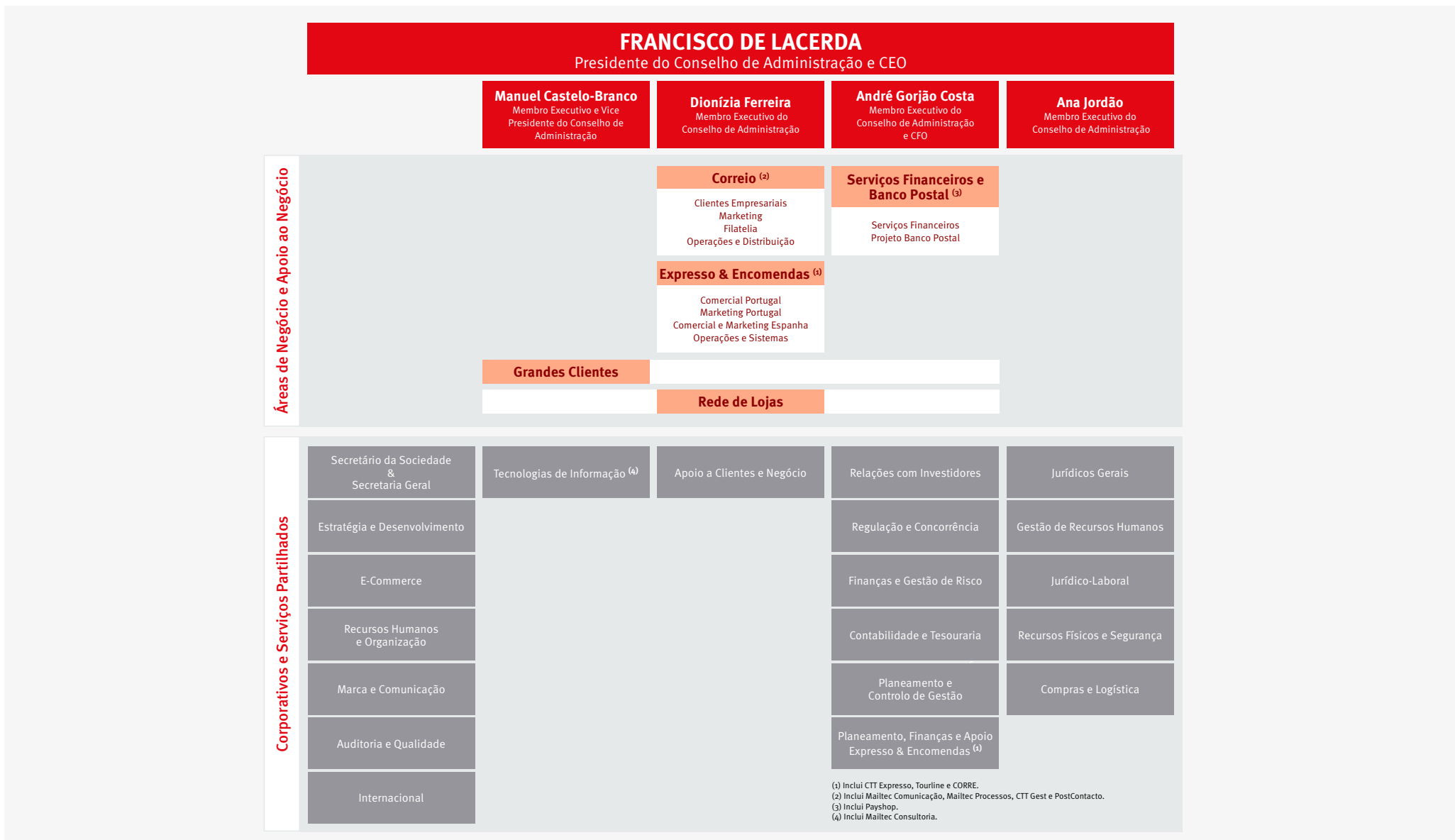
COMITÉ DE TESOURARIA
Otimização da gestão de fundos dos CTT

COMITÉ DE INVESTIMENTO
Apreciação de projetos de investimento

COMITÉ DE GESTÃO DE RISCO
Dinamização da função de Gestão do Risco Corporativo

Foi ainda criada uma Comissão de Ética com atribuições no tratamento de todas as matérias relacionadas com a aplicação do Código de Ética. Vide outras atribuições do CA e dos órgãos da empresa no Relatório de Governo da Sociedade, Parte III do R&C 2014.





(1) Inclui CTT Expresso, Tourline e CORRE.
 (2) Inclui Mailtec Comunicação, Mailtec Processos, CTT Gest e PostContacto.
 (3) Inclui Paysshop.
 (4) Inclui Mailtec Consultoria.

Figura 1 – Organograma dos CTT



1.5.

Gestão de riscos e de crises

A gestão de riscos é exercida pelo Conselho de Administração, com o envolvimento da estrutura organizacional e de todos os colaboradores, como parte integrante das suas funções, nomeadamente na identificação e reporte dos riscos associados à sua área.

À Direção de Gestão do Risco compete manter um modelo de gestão de riscos alinhado com os objetivos estratégicos dos CTT e subsidiárias, bem como a gestão centralizada do processo de planeamento e implementação de ações mitigadoras dos riscos identificados.

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 R&C 2014, Parte III, Relatório do Governo da Sociedade, Capítulo C – Organização Interna, Pontos 50 a 55 sobre Controlo Interno e Gestão de Riscos.



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

Plano estratégico dos CTT (médio prazo)

Plano e orçamento Anual

Relatórios e Contas, anual e semestral

Relatório de Sustentabilidade anual

Indicadores mensais de controlo

Reuniões mensais e trimestrais de controlo



Associados aos fatores de risco, a seguir, foram identificados e avaliados os riscos corporativos mais relevantes e com maior capacidade de impactar nas metas estabelecidas pelos CTT, associados a oportunidades e responsabilidades.

RISCOS CORPORATIVOS	DETALHE
Mercados e Concorrência	Expansão das comunicações digitais, resultando num decréscimo do tráfego postal. Abertura total do mercado e novo enquadramento legal e regulatório.
Inovação e Desenvolvimento	Insuficiente ritmo de inovação concretizado em novas soluções, serviços e produtos.
Obrigatoriedade do Serviço Universal	Custos elevados da prestação do serviço Universal, no âmbito do contrato de concessão (até 2020).
Focalização e Fidelização de Clientes	Alterações nas preferências dos consumidores ou falhas de qualidade. Concentração das receitas no negócio postal e, em particular, numa base de clientes relativamente pequena.
Gestão de Recursos Humanos	Dificuldade em recrutar e reter colaboradores qualificados e gestores experientes.
Parcerias	Deficiente conceção/planeamento das parcerias ou incumprimento dos compromissos.
Gestão da Informação	Análise, tomada de decisões e respetiva comunicação, fundamentadas em informação disponível, criteriosa, relevante, fiável, consistente, confidencial e íntegra.
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 uma cultura de análise e maximização de rentabilidade.

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

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

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

Tabela 2 – Riscos e oportunidades na vertente ambiental



SEGURANÇA

Manteve-se o nível de patrulhamento/vigilância, por forças de segurança, em instalações dos CTT, resultando numa diminuição significativa de ocorrências com o consequente aumento de níveis de segurança e de bem-estar, para os colaboradores e clientes.

Nesse sentido foram também reforçados os contactos e realizadas reuniões com Comandos Nacionais, Regionais e locais das Forças de Segurança e com outros serviços congéneres. A Polícia de Segurança Pública e a Guarda Nacional Republicana reforçaram o apoio junto das nossas Lojas, revelando-se um trabalho essencial e imprescindível.

Foi dada continuidade às 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 excecionais internas e externas, referentes ao incremento de regulamentações de segurança, nacionais e internacionais, aplicáveis em Portugal.

Incrementaram-se os 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*).

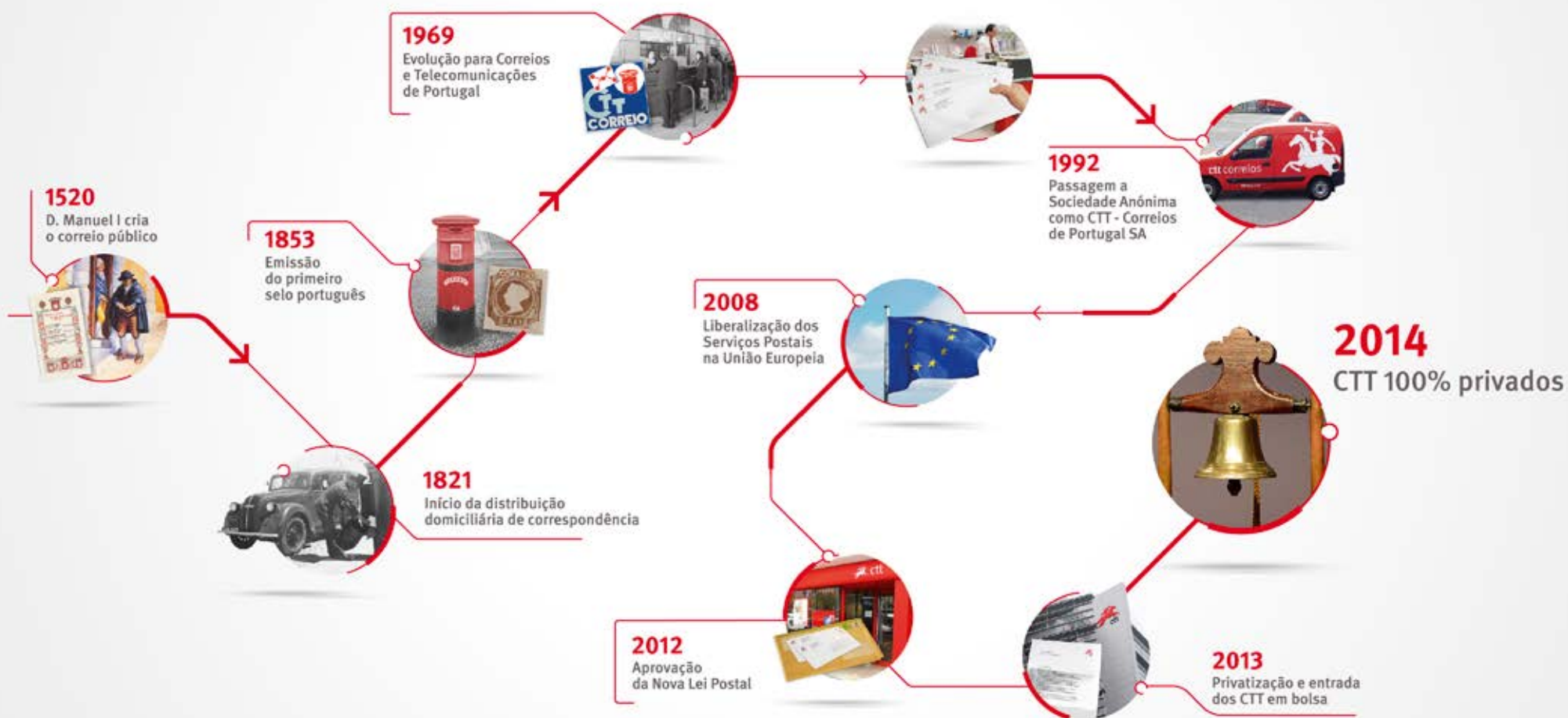
Foi ministrada formação e/ou reciclagem de informação em segurança, a todos os ocupantes de instalações de grande dimensão do continente, nomeadamente dos centros de produção e logística e do edifício sede (Lisboa). Esta incidiu sobre a atuação de primeira intervenção em situação de emergência, contemplando 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. Foram igualmente concluídos vários Planos de instalações dos CTT, que abrangem Planos de Emergência e Planos de Prevenção, entre outros.

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.



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 empresa. Neste ano de conclusão do processo de privatização, a empresa reforçou o diálogo com todos os *stakeholders*, em especial os acionistas, uma parte interessada com quem o formato de relacionamento se alterou significativamente.

O exercício de auscultação de *stakeholders*, realizado em 2008 e parcialmente atualizado em 2012, identificou como temas críticos a satisfação das partes interessadas e a competitividade num mercado liberalizado. Como temas relevantes, as alterações climáticas, a saúde e segurança e a inovação tecnológica. Estes temas continuam a ser fundamentais para o sucesso da empresa, mas a recente mudança do seu estatuto jurídico exige uma atualização desta informação.

PARTES INTERESSADA CRÍTICAS	EXPECTATIVAS E NECESSIDADES	FORMAS DE COMUNICAÇÃO C/ AS PI E AUSCULTAÇÃO DAS MESMAS	MEDIDAS ADOTADAS
ACIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> Resultados obtidos e retorno para os acionistas Estabilidade social e laboral Alinhamento da Gestão com as orientações dos acionistas Exigência de um comportamento social e ambientalmente responsável 	<ul style="list-style-type: none"> Institucional/Relatórios Reporting anual rigoroso e transparente – Relatório e Contas anual, Relatório de Governo Societário e Relatório de Sustentabilidade Reporting trimestral 	<ul style="list-style-type: none"> Pagamento de dividendos Política de remuneração variável indexada à consecução de objetivos de gestão pré-definidos 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 Critérios de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços Financiamento do serviço universal Liberdade de concorrência 	<ul style="list-style-type: none"> Informação sobre serviços Informações e esclarecimentos pontuais Reporting regular 	<ul style="list-style-type: none"> Convénios de Preços e de Qualidade do serviço universal Cumprimento dos níveis de qualidade contratualizados Cumprimento de objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços Definição da metodologia de cálculo do custo líquido do serviço universal (CLSU) e do conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do CLSU Auditoria ao sistema de custeio e aos Indicadores de qualidade e reclamações
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 e acessibilidade 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 Call center /linhas de atendimento Key Account Managers, gestores de grandes contas e gestores de clientes Estudos de mercado Inquéritos regulares sobre os serviços de distribuição e de atendimento Encontros descentralizados da Administração com clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Melhoria da satisfação dos clientes Lançamento e reformulação de novas soluções empresariais à medida do cliente Mais e melhores produtos e serviços nas diversas áreas de atuação dos CTT Consolidação do portefólio ecológico (produtos e serviços) Manutenção da certificação em diversos referenciais Renovação das instalações das Lojas CTT



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, relatos e outros tipo de comunicação externa e interna que a empresa assume como de atividade corrente.

A seguir são listados os canais de comunicação, as abordagens mais comuns e algumas medidas implementadas este ano para responder às expectativas das PI. 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.

PARTES INTERESSADA CRÍTICAS	EXPECTATIVAS E NECESSIDADES	FORMAS DE COMUNICAÇÃO C/ AS PI E AUSCULTAÇÃO DAS MESMAS	MEDIDAS ADOTADAS
CONCORRENTES	<ul style="list-style-type: none"> Participação em iniciativas de interesse comum Benchmarking sectorial Disponibilizar acesso à rede 	<ul style="list-style-type: none"> Participação em fóruns Participação em exercícios de benchmarking Representação em organismos do sector postal 	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento das regras de mercado Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos sectoriais
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 Manutenção das medidas de apoio social aos colaboradores e familiares 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 Reuniões de equipa Comunicação interna escrita (revista, newsletters temáticas, suportes eletrónicos, cartas, intranet) Formação Fóruns 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 Modernização e renovação de infraestruturas e equipamentos Formação sobre condução segura/defensiva/ecológica 97% dos colaboradores abrangidos por formação – 22h/trabalhador Preparação de pacote formativo sobre igualdade de oportunidades, assédio e outros Participação no Fórum Empresas para a igualdade de género
SINDICATOS/ COMISSÃO DE TRABALHADORES	<ul style="list-style-type: none"> Respeito pelas suas opiniões/posições Negociação transparente Consulta em matérias de responsabilidade empresarial Participação em processos negociais de regimes e de contratação coletiva Cumprimento das Obrigações do Serviço Público Manutenção das medidas de apoio social aos colaboradores e familiares 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões mensais e/ou extraordinárias com a gestão de topo Reuniões com as Organizações Sindicais e Associações Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário Comunicação de gestão relevante 	<p>100% dos colaboradores abrangidos p/ acordos de negociação coletiva</p>



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 muito relevante e positivo.

Durante 2014, 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 Estudos (GEE) – do Ministério da Economia**
 - “Relatório Único”;
 - “Ganhos e Duração do Trabalho”, de periodicidade semestral;
 - “Inquérito aos Empregos Vagos”, de periodicidade trimestral;
 - “Inquérito ao custo da mão-de-obra”, de periodicidade quadrienal.

PARTES INTERESSADA CRÍTICAS	EXPECTATIVAS E NECESSIDADES	FORMAS DE COMUNICAÇÃO C/ AS PI E AUSCULTAÇÃO DAS MESMAS	MEDIDAS ADOTADAS
FORNECEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdade de oportunidades e transparência (regras claras) • Cumprimento de prazos nos pagamentos • Aumento do volume de novos fornecimentos • Estreitamento de relações • Qualificação de fornecedores (inquéritos e auditorias) 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação e comunicação dos projetos da empresa • Política de compras responsáveis – cláusulas contratuais 	<ul style="list-style-type: none"> • Maior exigência nos requisitos sociais, de direitos humanos e ambientais necessários para verificação de variáveis de sustentabilidade, no local e um diálogo mais aprofundado
COMUNICAÇÃO SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso a informação fiável e relevante • Realização de visitas/open days • Comunicação ao mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Assessoria de Imprensa (contacto direto com media) • <i>Press Releases</i> • Conferências de imprensa 	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação de informação sobre os serviços, resultados e outros aspetos da vida empresarial
COMUNIDADE	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento das Obrigações do Serviço Público • Proximidade/presença no terreno • Dinamização da economia local • Capacidade de interlocução/ diálogo com parceiros locais • Acessibilidade aos serviços • Boa cidadania empresarial, em termos sociais e ambientais 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação direta/personalizada • Website dos CTT • Presença na imprensa local e nacional • Contacto direto com o carteiro e atendedor 	<ul style="list-style-type: none"> • Construção de mais 11 rampas de acesso p/ pessoas com deficiência - 95% de acessibilidade • Projeto de Luta contra a Pobreza e Exclusão Social distribui mais 31 mil embalagens solidárias • Organização de ações de solidariedade para recolha de livros e outros bens • Participação em ações de sensibilização ambiental com parceiros de referência • 21 estágios curriculares e profissionais • Patrocínio de ações de solidariedade • 11 ações de voluntariado empresarial • Recolha interna de cerca de 4 toneladas de donativos (Somar para Dividir) • Recolha de donativos através dos agentes da PayShop • Programa ambiental – redução de consumos energéticos e emissões

Tabela 3 – Lista de partes interessadas e formas de envolvimento



Em 2014, o desempenho económico dos CTT registou a seguinte evolução.

MIL EUROS	2013	2014	Δ%14/13
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	712 739	723 153	1,5%
Receitas	712 739	723 153	1,5%
VALOR ECONÓMICO DIRETO DISTRIBUÍDO	702 558	707 937	0,8%
Gastos Operacionais	303 725	324 311	6,8%
Salários e benefícios de Empregados	313 072	258 007	-17,6%
Pagamento a fornecedores de Capital	61 874	71 798	16,0%
Pagamento ao Estado	23 072	52 783	128,8%
Investimentos na Comunidade	814	1 039	27,7%
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO	10 181	15 216	49,5%

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

MIL EUROS	2013	2014	Δ%14/13
Rendimentos operacionais consolidados	704 847	718 774	2,0%
EBITDA consolidado	122 129	195 642	60,2%
Resultado operacional consolidado	87 236	135 418	55,2%
Resultado líquido consolidado	61 016	77 171	26,5%
VAB consolidado	400 239	393 805	-1,6%
Investimento	12 994	16 596	27,7%
Margem EBITDA	17,3%	27,2%	9,9 p.p.
Rendibilidade do Capital Próprio (ROE)	22,2%	29,4%	7,2 p.p.
VAB / Efetivo Médio (euro)	31 017	31 636	2,0%
Ativo consolidado	1 100 134	1 180 997	7,4%
Capital Próprio	275 934	249 210	-9,7%
Capital Social	75 000	75 000	0,0%

Tabela 5 – Desempenho económico dos CTT

Os CTT encerraram 2014 com um resultado líquido consolidado de 77 171 mil euros, correspondente a uma margem líquida sobre os rendimentos operacionais consolidados de 10,7% e uma rendibilidade do capital próprio de 29,4%.

O EBITDA consolidado ascendeu a 195 642 mil euros, registando um crescimento de 60,2% em relação ao ano anterior, correspondente a uma margem de 27,2%.

OBJETIVO 2015

EVOLUÇÃO DO *REPORTING* PARA A VERSÃO GRI, VERSÃO 4

REVISÃO DA ESTRATÉGIA DE ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

AVALIAR A ADEÇÃO AO GLOBAL COMPACT E AO DJSI

REFORMULAÇÃO DA ÁREA DE SUSTENTABILIDADE – SITE CTT E REDES SOCIAIS



LISBON

2.1.

Acionistas

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

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

O capital social dos CTT é de 75 000 000 Euros e encontra-se integralmente subscrito e realizado, sendo representado por 150 000 000 de ações, com valor nominal de 0,50 euro cada. As ações são nominativas e escriturais e não existem categorias diferentes de ações. Desde 5 de dezembro de 2013, no âmbito do processo de privatização dos CTT, encontram-se admitidas à negociação no mercado regulamentado da Euronext Lisbon a totalidade das ações representativas do capital da Sociedade.

O processo de privatização dos CTT foi concluído no 3º trimestre de 2014, com a realização, no dia 5 de setembro, da segunda e última fase da privatização em que foi alienada a participação de 31,5% que o Estado português ainda detinha no capital da Sociedade através da venda direta institucional por *Accelerated Book Building*. A partir daquela data, a totalidade do capital dos CTT passou a ser detida por acionistas do setor privado.

2.1.2. REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS

REGIME DE DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS

Os CTT pagaram em 2014 um dividendo de 0,40€ por ação relativamente aos resultados de 2013, correspondendo a um montante global de 60 milhões de euros. O montante de dividendos cresceu 20% face ao ano anterior e representou 98% do resultado líquido de 2013.

No ano de 2014, a ação dos CTT valorizou-se 43,42%, num período em que o índice português PSI 20 depreciou 26,83%. Os CTT foram a ação com melhor performance do PSI 20 durante o ano 2014. O desempenho da ação dos CTT em termos de retorno global para os acionistas neste período foi de 51,46% (valorização + dividendo, calculado com base no preço da ação em 31 de dezembro de 2013).

A distribuição de dividendos depende de deliberação dos acionistas reunidos em Assembleia Geral, com base numa proposta do CA. Após obtenção do consentimento do órgão de fiscalização, o CA 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.



Para os dividendos relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014 o Conselho de Administração irá propor um dividendo de 46,5 cêntimos de euro por ação, correspondendo a um montante global de €69,75 milhões de euros, que representa 90% do resultado líquido do ano.

POLÍTICA DE DIVIDENDOS

Para os exercícios subsequentes a 2014, 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 CA, 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 CA 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 perspectivas 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.

À data de 31 de dezembro de 2014, tendo por referência as comunicações efetuadas à Sociedade, a estrutura das participações qualificadas nos CTT era como segue.

	AÇÕES	DIREITOS VOTO
Standard Life Investments (Holdings) Limited	10.007.653	6,67%
Aegon NV	5.141.137	3,43%
Allianz Global Investors Europe GmbH (AGIE)	4.695.774	3,13%
UBS Group AG	3.830.469	2,55%
Morgan Stanley	3.553.396	2,37%
UniCredit S.p.A.	3.128.282	2,09%
Artemis Investment Management LLP	3.104.624	2,07%
Fidelity Management Research LLC	3.096.298	2,06%
DSAM Cayman Ltd	3.096.079	2,06%
The Goldman Sachs Group, Inc.	3.019.750	2,01%
Restantes acionistas	107.326.538	71,55%
TOTAL	150.000.000	100,00%

Nota: Ver estrutura acionista detalhada no Relatório & Contas 2014 dos CTT

Tabela 6 – Estrutura acionista a 31 de dezembro de 2014



2.2.

Fornecedores

2.2.1. RELAÇÕES NEGOCIAIS

A nova natureza dos CTT enquanto sociedade com ações admitidas à negociação em mercado regulamentado convidou à revisitação dos valores éticos essenciais que pautam a nossa conduta com as partes interessadas, e consequentemente com os nossos fornecedores. Em 2014 foi revisto o Código de Ética, mantendo-se os valores essenciais da versão inicial e introduzindo as atualizações consideradas ajustadas à nova realidade, materializando a noção da responsabilidade do impacto das nossas ações e comportamentos, dada a nossa dimensão económica.

As contratações de bens, serviços e empreitadas realizadas em 2014 vieram reforçar a importância dos CTT na dinamização da economia local, quer pelo volume de compras, quer pela dispersão geográfica dos fornecedores contratualizados. Em 2014, o volume de compras adjudicadas a fornecedores estrangeiros fixou-se em 3,4% do total de compras.

Este ano concluímos 1 164 processos de compra, com um valor total adjudicado de cerca de 103 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 64 M.€ (cerca de 63% do valor adjudicado).

Os valores apresentados incluem as compras globais da empresa, excluindo algumas aquisições da Tourline para a qual se iniciou o processo de centralização de compras durante este ano.





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 2014, conseguimos que 154 contratos considerados como significativos, incluíssem 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 3.2). 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. As aquisições e o *renting* de viaturas incluem igualmente requisitos relativos à eficiência energética/carbónica.

OBJETIVO 2015

MANUTENÇÃO DAS METAS
DAS COMPRAS
PÚBLICAS ECOLÓGICAS

IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA
DE REGISTO, AVALIAÇÃO
E QUALIFICAÇÃO DE
FORNECEDORES ATÉ 2015

SISTEMA DE AVALIAÇÃO/
QUALIFICAÇÃO
RS DE FORNECEDORES

PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTOS
ATÉ 60 DIAS



2.3.

Clientes

2.3.1. GESTÃO DE RELAÇÃO COM O CLIENTE

Diariamente a empresa tem cerca de 8 mil colaboradores a trabalhar em todo o país em contacto direto com os clientes, no atendimento e na distribuição, tomando bem visível uma das suas características principais, a proximidade. Além disso, disponibiliza informação no seu website sobre as características dos 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 colaboradores e aos clientes. A modernização das Lojas é a face mais visível deste esforço de investimento. A empresa tem investido ao nível das operações e do backoffice, nomeadamente em equipamentos de 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 estão orientados para o mercado em geral e para o segmento empresarial, em especial, oferecendo produtos com a marca CTT, que refletem o conjunto cada vez mais diversificado das suas competências, desde os tradicionais serviços postais, financeiros, *printing* e *finishing*, gestão documental, etc.

As direções de Grandes Clientes e de Clientes Empresariais coordenam a atividade comercial de todos os segmentos de negócio dos CTT com os principais clientes, em volume e diversidade 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, visam prestar um serviço one stop tanto aos seus 54 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, como a 240 Pequenas e Médias Empresas (PME).

Os principais clientes são servidos de forma personalizada e permanentemente 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, 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 e 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, 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.



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 ao nível de emprego e na produção de riqueza e enquanto veículo de reforço competitivo do tecido empresarial nacional.

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



No seguimento da iniciativa “Dia do Setor” lançada em 2013, foram realizados dois encontros sob este mote, com as *Utilities* e com o Estado/Sector Público. Esta iniciativa visa medir a aceitação e satisfação dos clientes relativamente aos serviços prestados pelos CTT e avaliar o potencial de alargamento da relação comercial com os clientes por via da auscultação das suas preocupações/recomendações.

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 2014, desenvolveram-se ou consolidaram-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 e elaboração de relatórios para os clientes.

Algumas das soluções transversais que estiveram disponíveis:

SOLUÇÃO DE TRATAMENTO DE EXPEDIENTE

Tratamento de todo o expediente de entrada, incluindo a receção, digitalização, classificação, indexação e o arquivo eletrónico em modelo *cloud* da documentação, permitindo o acesso e transmissão eletrónica de toda a documentação que chega à organização, sem recorrer a infraestrutura própria

SOLUÇÃO DE GESTÃO INTEGRADA PARA O SETOR DAS ÁGUAS (EPAL)

Integração dos sistemas de produção documental, canais de pagamento (presenciais e não presenciais), tratamento de devoluções e leitura dos contadores de água

SOLUÇÕES DE PROXIMIDADE

Variedade de serviços prestados pelas lojas CTT e centros de distribuição, usufruindo da sua elevada capilaridade e proximidade

VIACCT

A caixa postal eletrónica que permite receber digitalmente, organizar, partilhar e arquivar a correspondência de forma segura e sem quaisquer custos



VIA CTT

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

Lançada em 2006, atingiu este ano mais de um milhão e 250 mil utilizadores. A Administração Pública, o sector de Telecomunicações, as *Utilities* e a Banca já são entidades expedidoras aderentes.



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 2 317 pontos a todos os cidadãos e empresas, a preços competitivos.

Destes destacam-se:

- **Produtos de correio** – correio nacional e internacional, que inclui 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; envios para cegos;

- **Produtos e serviços de conveniência** – embalagens, saquetas, caixas e carteiras de selos; carregamentos de telemóveis; Siga – reencaaminhamento do correio avisado a pedido do cliente; reexpedição de objetos 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, crédito pessoal;

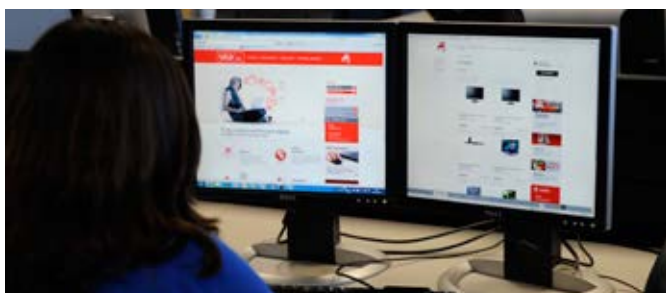
- **Correio Publicitário** – Direct Mail nacional e internacional, Direct Mail ECO, Geocontacto, Correio Não Endereçado (Correio Contacto e Infomail), Correio Não Endereçado ECO, Sampling Direct, Distribuição na Via Pública. Integra meios privilegiados de comunicação e promoção de produtos, serviços e marcas, permitindo através da distribuição de mensagens, atingir direta e eficazmente o consumidor, possibilitando a mensurabilidade dos resultados, comunicar com segmentos alvo pré-selecionados e a inclusão de suportes de resposta;

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

- **Telecomunicações** – venda de equipamentos e de serviços de telecomunicações móveis;

- **Consultoria** - neste negócio, os CTT estão presentes na Europa, África e América Latina.

No ano 2014 os serviços financeiros realizaram um desempenho excepcionalmente positivo, tendo alcançado uma receita superior a 70 milhões de euros, ou seja um crescimento na ordem dos 21,4% 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 termos de geração de EBITDA do Grupo.





O resultado alcançado num contexto externo adverso, e que prolonga um período de significativo crescimento na atividade e resultados dos serviços financeiros dos CTT, evidencia a qualidade e sustentabilidade do posicionamento, dos ativos, da estratégia e da proposta de valor da oferta dos CTT no mercado dos serviços financeiros, designadamente em termos de valores da marca, imagem de confiança, competência da sua força de vendas, alinhamento dos parceiros estratégicos e competitividade da oferta de produtos e serviços.

Ao longo de 2014, paralelamente às iniciativas de comunicação, dinamização da oferta tradicional e de lançamento de novos produtos e serviços, merecem especial destaque o máximo histórico obtido nas captações de poupança, acima de 5,5 mil milhões de euros, e o lançamento de uma nova oferta de Crédito Pessoal em parceria com o BNP Paribas, um banco que pauta a sua atuação segundo princípios de transparência e responsabilidade, em linha com os elevados padrões exigidos pelos CTT nesses domínios.



De relevar também a abertura de Espaços do Cidadão em Lojas CTT, de norte a sul do país. O projeto-piloto iniciou-se com 24 Lojas que já efetuaram mais de 3 500 operações, prevendo-se a expansão a mais 176 Lojas durante o próximo ano e 100 em 2016, perfazendo 300 Espaços. Trata-se de um atendimento presencial assistido em que se auxiliam os cidadãos a aceder às plataformas do Estado, forma de reforçar uma das características principais dos CTT, a proximidade.

A Tourline lançou este ano o serviço Dental, exclusivo para o sector odontológico com entregas rápidas em Espanha e Portugal e o produto Burofax, orientado para clientes com necessidade de certificação do envio e do seu conteúdo.

Na avaliação e seleção dos produtos de retalho para venda nas Lojas CTT, incluem-se critérios como o reconhecimento do parceiro, as suas práticas ambientais e as certificações dos produtos, a fim de garantir o cumprimento das regras de saúde e segurança legisladas relativamente aos produtos de merchandising, sobretudo dos que se destinam 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 nos aeroportos nacionais as especificações de segurança 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. Este ano, adquiriram-se equipamentos de Detecção de Explosivos e um Pórtico de última geração para as instalações dos CTT, no aeroporto de Lisboa.

OBJETIVO 2015

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;
- saa@payshop.pt;
- ems@cttexpresso.pt;
- recolhas@cttexpresso.pt.

E seis linhas de atendimento (CTT 707 26 26 26; ViaCTT, Phone-ix; Tollcard, HelpDesk Payshop), além do sistema Nave, em que a reclamação é efetuada presencialmente nas Lojas CTT. Manteve-se a tendência de recurso a entidades de mediação por parte dos clientes, nomeadamente o Provedor do Cliente dos CTT (provedoria@ctt.pt). Desde 2010, estes canais de atendimento ao cliente alcançaram 7 galardões, comprovando que os CTT estão na linha da frente na implementação das melhores soluções de contacto.

Este ano estes vários canais receberam mais de 1,3 milhões de chamadas telefónicas, com uma taxa média de atendimento de 87%. Através do canal email foram recebidos cerca de 363 mil contactos, cujo tempo médio de resposta é inferior a 24h. O correio eletrónico representa já 38% do total dos contactos, o que evidencia a sua expressão crescente.

Nº DE CONTACTOS	2013	2014	Varição %
Canal email	222 969	503 483	49%
Canal telefónico	579 103	1 332 089	8%

Tabela 7 – Contactos de clientes



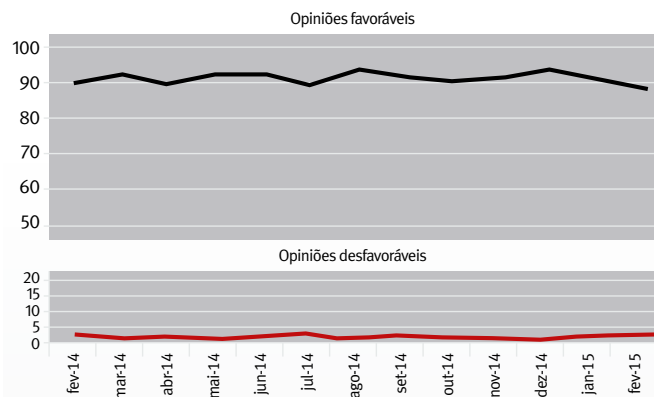


Figura 2 – Opinião do atendimento

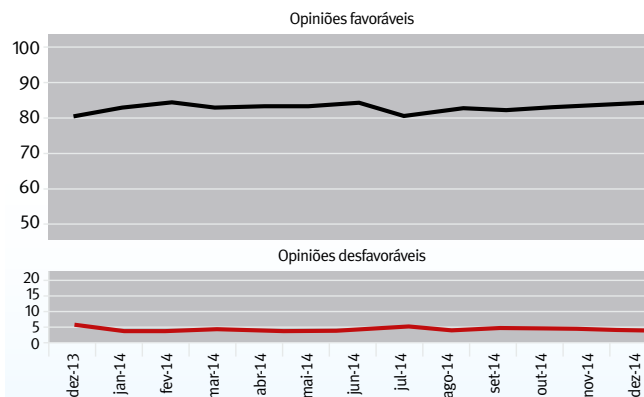


Figura 3 – Opinião da distribuição



2.3.2. SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Num ano em que se concluiu o processo de privatização dos CTT, prosseguiram os esforços de flexibilização e racionalização de custos, os quais condicionaram o volume de recursos humanos e materiais disponíveis, com potencial de incidência sobre os níveis de serviço. Não obstante, os CTT continuaram a apresentar em 2014 níveis de desempenho operacional elevados, situando-se o IGQS - Indicador Global de Qualidade de Serviço - em 236,5 pontos, o que compara com um objetivo de 100, situando-se as performances registadas pelas variáveis convencionadas, na sua totalidade, acima dos valores objetivo estabelecidos.

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 95,3%. O correio internacional, com 90,8% de entregas até 3 dias, excedeu também os objetivos definidos pela Diretiva Comunitária para o setor postal.

Estes desempenhos operacionais têm-se traduzido em percepções positivas da qualidade do serviço por parte dos clientes. A opinião dos clientes, expressa através de inquéritos de satisfação, indica que 91,7% dos clientes considera que a qualidade do atendimento é boa ou muito boa e 83,8% opina o mesmo sobre a distribuição. A percepção favorável sobre os prazos de entrega das correspondências, com 8,3% ou menos de descontentes, mantém-se elevada, o que também se verifica com a opinião sobre o tempo em fila de espera.



Os CTT mantiveram em 2014 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.

No âmbito dos Sistemas de Gestão, em 2014 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, incluindo a certificação IPC - International Post Corporation, nos Entrepósitos Postais Aéreos de Lisboa e Porto e na totalidade das empresas subsidiárias. Ocorreu a expansão ao nível do perímetro de cobertura da certificação dos Sistemas de Indicadores de Qualidade (ISO 9001: 2008), em que, para além dos Índices de Qualidade do Serviço relativos ao Correio Nacional, são agora também certificados os Índices relativos às Encomendas, Jornais e Publicações Periódicas e Filas de Espera.

A aposta na certificação de serviços, enquanto ferramenta de eleição na gestão da relação com o cliente, reforçou-se em 2014, atingindo no final do ano a totalidade das unidades operacionais da Distribuição (CDP) e do Atendimento (Lojas CTT, Lojas Parceria, Lojas Móveis e Balcões Exteriores de Correio, estes pela 1ª vez). Em 2014, iniciou-se a Certificação de Serviços nos Postos de Correios, com um lote inicial de 25 unidades.

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

Além destes, realizaram-se mais três estudos distintos para avaliação de satisfação relativamente ao portefólio atual dos serviços/produtos junto dos Grandes Clientes, Clientes Empresariais e Clientes da Rede de Lojas. Os resultados obtidos situaram-se entre 7,6 e 7,9, numa escala de 1 a 10. A CTT Expresso também realizou um *survey* de opinião cujo resultado foi de 4,06 numa escala de 1 a 5.

OBJETIVO 2015

MANTER A CERTIFICAÇÃO INTEGRAL DA REDE DE LOJAS E CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO

CERTIFICAÇÃO DE MAIS 75 POSTOS DE CORREIOS (TOTALIZANDO AS 100 UNIDADES)

MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

MELHORAR O POSICIONAMENTO DOS CTT NO RANKING DE QS INTERNACIONAL

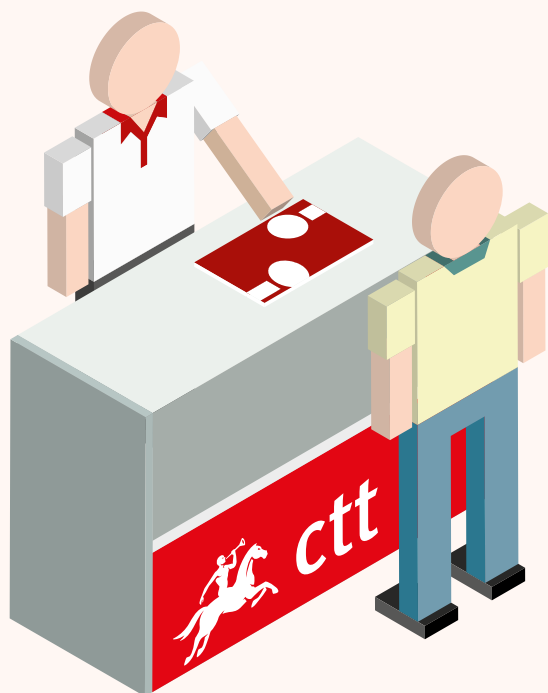
SUPERAR OS OBJETIVOS DE QUALIDADE ACORDADOS COM A ANACOM (100 PONTOS)

REVISÃO 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 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 identificação de situações recorrentes, procurando envolver toda a organização na procura de soluções que permitam eliminar estas ocorrências e assim prosseguir o seu caminho de consolidação e simplificação de processos.



NACIONAL	2013	2014	Δ%14/13
Reclamações e pedidos de informação entrados	51 384	81 205	58%
Reclamações e pedidos de informação respondidos	51 697	81 289	57%
Indemnizações (nº de objetos)	1 620	1 785	10%
Indemnizações (euros)	31 929	37 574	18%
INTERNACIONAL			
Reclamações e pedidos de informação entrados	46 981	63 024	34%
Reclamações e pedidos de informação respondidos	46 332	62 326	35%
Indemnizações (nº de objetos)	8 565	8 800	3%
Indemnizações (euros)	372 267	403 162	8%

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

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



No serviço nacional, o volume de reclamações e de pedidos de informação recebidos, registou um aumento de 58% acompanhados de um aumento de 10% no número e 18% no valor das indemnizações. No entanto, a análise dos motivos finais associados a estes processos indica que em 60% dos casos não existiu qualquer anomalia na prestação do serviço.

No serviço internacional registou-se um crescimento de 34% que é explicado, em larga maioria, por anomalias nos operadores de destino (demoras no desalfandegamento, deficiente rastreamento dos objetos, nos destinos finais), sendo os mais problemáticos o Brasil, o Reino Unido a França e os E.U.A, que representam mais de 60% do total das reclamações recebidas. No correio de entrada os países com maior incidência de relações são a China, Singapura, Suíça e Hong Kong.

Face à constatação de um crescimento muito significativo do tráfego relacionado com as compras e vendas por internet, com particular incidência nas origens China, Singapura e Hong Kong e no destino Brasil, em 2014 os CTT implementaram um conjunto de medidas tendentes a melhorar os tempos de tratamento dos objetos entrados em Portugal e sujeitos a controlo aduaneiro.

Os extravios, os atrasos e as anomalias pontuais na distribuição figuram como as principais causas de reclamação dos clientes, não configurando qualquer indício de violação da privacidade dos clientes, nomeadamente a violação do sigilo das correspondências. Relativamente a outras anomalias que se enquadram no âmbito do cumprimento deficiente das especificações de produto ou serviço, ocorreram 23 e 8 queixas, respetivamente a nível nacional e internacional, que apontam para casos de não divulgação da informação.

O valor das indemnizações nas subsidiárias reflete um aumento significativo porque este ano inclui montantes pagos relativamente a objetos expresso com destino a Espanha, resultado do início da operação do portefólio ibérico. As reclamações mais frequentes estão associadas à localização dos objetos 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 dias para 4 dias. No serviço internacional, o tempo médio de resposta manteve-se nos 34 dias, o que está diretamente associado à demora na resposta às averiguações encaminhadas pelos CTT, por parte de alguns operadores estrangeiros de destino.

NÚMERO	2013	2014	Δ 14/13
Reclamações e pedidos de informação	45 242	44 381	-1,9%
Indemnizações (euros)	242 469	341 214	40,7%

Tabela 9 – Volume de reclamações e indemnizações das subsidiárias ¹

¹ Sem Tourline e sem Corre



NO ÂMBITO DO CONTRATO DE CONCESSÃO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL, O REGULADOR EFETUA A MONITORIZAÇÃO REGULAR AOS CTT ATRAVÉS DE DOIS TIPOS DE AUDITÓRIAS:

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. O resultado da auditoria ao ano de 2011 indica a conformidade dos indicadores de qualidade de serviço apurados pelos CTT, tendo sido desenvolvidos trabalhos a nível das ações de controlo sobre os níveis de qualidade oferecidos pelos CTT nos anos de 2012 e 2013.

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. A declaração emitida sobre a auditoria aos resultados do sistema de contabilidade analítica referentes ao exercício de 2010 indica que os resultados foram produzidos de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis. Neste âmbito foram também desenvolvidos trabalhos no domínio das auditorias aos resultados dos exercícios de 2011 e 2012.

2.4.

Entidades reguladoras e fiscalizadoras

Com a liberalização total do mercado postal português em 2012, através da nova Lei Postal (Lei nº 17/2012, de 26 abril), que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 2008/6/CE, o quadro legal aplicável ao setor postal 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.

Compete ao ICP – ANACOM a regulação e supervisão do sector postal, velando pela aplicação e fiscalização do cumprimento, por parte dos operadores de serviços postais, das leis e regulamentos do 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 ao ICP – ANACOM assegurar o cumprimento das obrigações correspondentes aos serviços concessionados.

Enquanto empresa cotada no mercado de valores mobiliários português, os CTT têm ainda a sua atividade monitorizada pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM). Além da supervisão de todos os emitentes de valores mobiliários como é o caso dos CTT, cabe à CMVM fiscalizar o cumprimento das regras de mercado, detetar atos

ilícitos, nomeadamente na negociação em bolsa, aplicando coimas ou outras sanções sempre que verifique não estarem cumpridas as obrigações estabelecidas. Uma parte importante da atividade da CMVM consiste também na difusão de informações privilegiadas, que incluem os comunicados sobre os resultados trimestrais, semestrais e anuais da empresa, e outras (participações qualificadas, transações de dirigentes, etc.) através do seu website.

Em cumprimento da legislação e normativo complementar, em 2014, os CTT emitiram e publicaram no site da CMVM e no seu (www.ctt.pt), um total de 74 comunicados, sendo 27 de informação privilegiada (resultados, convocatórias para AG, esclarecimentos ao mercado, etc.), 32 de participações qualificadas nos CTT e 6 referentes a transações de dirigentes.

O relacionamento entre os CTT e a CMVM é assegurado pela Direção de Relações com Investidores que, em articulação com os órgãos de gestão da empresa e as estruturas internas, disponibiliza atempadamente e de forma clara e transparente informação que permita conhecer a evolução da realidade atual dos CTT, em termos económicos, financeiros e de governo societário.



2.5.

Sociedade (Responsabilidade social)

Pela sua experiência consolidada desde 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 e modernidade, tendo em vista o reforço contínuo da sua imagem de marca.

ACESSIBILIDADE

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

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

No final de 2014, a rede de atendimento dos CTT era composta por 2 317 pontos de acesso, englobando 623 Lojas CTT e 1 694 postos de correios, que garantem a disponibilidade e acessibilidade do atendimento, afirmando-se como uma plataforma de conveniência e multisserviços. Complementarmente a rede dispunha de 2 764 postos de venda de selos e de 35 pontos que efetuam o serviço de cobrança de

portagens. No final de 2014 estavam disponíveis 10 516 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.

Os objetivos de densidade da rede associados aos pontos em são prestados os serviços concessionados, caso das Lojas CTT e Postos de Correios, estão definidos de acordo com os seguintes critérios: a) densidade dos estabelecimentos postais, definida como o número de habitantes por estabelecimento postal; b) distância máxima de acessibilidade ao serviço, expressa em metros percorridos pela população residente para atingir o estabelecimento postal mais próximo, tendo em conta a natureza urbana ou rural das zonas abrangidas. O cumprimento dos objetivos definidos reforça a manutenção de uma rede de proximidade e de conveniência junto dos nossos clientes e da população em geral.





A rede foi redimensionada nos últimos anos com base nestes critérios, privilegiando-se como parceiros as Juntas de Freguesia, pela sua relação de proximidade com a população. Qualquer alteração é analisada internamente, baseada em informação recolhida no local por agentes internos e externos, de modo a garantir a satisfação da população. Neste contexto, em 2014 foi criada uma nova Loja e suprimida uma outra móvel, foram criados 35 Postos de Correios e suprimidos 169, dos quais 130 apresentavam tráfego reduzido e uma ocupação inferior a 10 minutos por dia, não implicando alteração em termos da qualidade da cobertura postal.

É preocupação da empresa garantir a constante modernização da sua rede, a oferta de serviços de qualidade e o cumprimento dos padrões e níveis de serviço definidos, 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.

HABITANTES POR ESTABELECIMENTO POSTAL					
	2010	2011	2012	2013	2014
Média UE	4 928	4 919	4 967	4 766	n.d
Portugal	3 663	4 139	4 106	4 277	4 508

KM² POR ESTABELECIMENTO POSTAL					
	2010	2011	2012	2013	2014
Média UE	43	43	43	41	n.d.
Portugal	32	36	36	38	40

Tabela 10 – Densidade e cobertura postal

No domínio da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física, a empresa continuou a fazer obras de modernização e remodelação, tendo construído mais 11 rampas de acesso em Lojas CTT, no valor de 52,2 mil euros.



Figura 4 – Rede de Lojas e Postos de Correios



Figura 4 – Rede de Centro de Distribuição Postal



OS CTT ENTREGARAM MAIS DE 1 500 TONELADAS DE DONATIVOS E ABRANGERAM MAIS DE 195 MIL 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!

COMUNIDADES

A política de mecenato social e ambiental tem dado prioridade aos temas da pobreza e da exclusão social, cultura, língua, desporto para deficientes, saúde, solidariedade e inovação. Apoiámos mais de duas dezenas de iniciativas de solidariedade social e de ajuda a grupos ca-

rençados ou de risco, com um investimento total de 535 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 (PLCPES), de âmbito nacional e lançado em 1998, continua a ser um dos projeto-bandeira dos CTT. Em 2014, foram 25 as instituições protocoladas que receberam novamente milhares de embalagens gratuitamente. Neste âmbito dinamizaram-se cinco programas de recolha de bens (PLCPES, Banco do Bebê, Banco Alimentar – Papel por Alimentos, Movimento Reutilizar e Pai Natal Solidário) e 17 campanhas solidárias em que se angariaram alimentos, livros, vestuário, material didático e desportivo, brinquedos e outros bens, distribuídos a 83 Instituições Particulares de Solidariedade Social, em 31 mil embalagens solidárias, no total.



No contexto da **SOLIDARIEDADE**, demos continuidade ao Protocolo de cidadania empresarial com a CAIS para o desenvolvimento do Projeto Abrigo e apoiámos a Attitude – Associação de

Solidariedade Social e o 8º seminário Call To Action. Vendemos 25 452 Pirlampos Mágicos nas Lojas CTT pelo 9º ano consecutivo para apoiar o trabalho da Fenacerci e a mascote Xi-Coração para angariação de fundos para a Fundação Rui Osório de Castro e sensibilização para a causa da oncologia pediátrica.



Promovemos a **INTEGRAÇÃO SOCIAL** com a oferta de portes ou outros donativos à Casa dos Rapazes, Associação Salvador, Refúgio Aboim Ascensão, Associação para Investigação e Desenvolvimento dos Direitos Humanos, Associação Existir. Associámo-nos ao Projeto EPIS – Empresários pela Inclusão Social. Pelo 9º ano consecutivo recolhemos junto dos colaboradores dos CTT donativos (livros, roupa, brinquedos, artigos de higiene e material escolar) no âmbito do programa “Somar Para Dividir”, que ascenderam a cerca de 4 toneladas e foram entregues a 20 instituições,

totalizando mais de 60 toneladas desde o seu lançamento.



Organizámos a ação Pai Natal Solidário

pelo 7º ano consecutivo, tendo angariado “padrinhos” para crianças em situação socialmente desfavorecida. Recebemos 1 821 cartas de crianças que escreveram ao Pai Natal. Estas estiveram disponíveis em Lojas CTT, no facebook e no site, permitindo a qualquer pessoa da população po-





No âmbito da dinamização da ESCRITA os CTT lançaram o concurso internacional da União Postal Universal “A Melhor Carta” junto dos jovens residentes em Portugal. O tema era “Escreve uma carta a explicar como a música influencia a vida”. Os três prémios finais são atribuídos por este organismo da ONU. Recebemos 827 cartas de jovens entre os 9 e os 15 anos.



der satisfazer o desejo de uma criança. Encaminhámos gratuitamente cerca de 1 490 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, 161 mil).

No âmbito da SAÚDE E MECENATO DESPORTIVO patrocinámos as provas de Deficientes Motores em cadeira de rodas e a Corrida da Mulher 2014, apoiámos o Banco Alimentar Contra a Fome na recolha e transporte de bens, a Associação Portuguesa Contra a Leucemia e o Instituto Português de Oncologia.



Para a preservação do AMBIENTE E DA BIODIVERSIDADE, patrocinámos o GreenFest 2014, as Jornadas Ibéricas de Ictiologia, o Dia Verde (Semana Europeia da Mobilidade), renovámos o apadrinhamento de uma Chita no Jardim Zoológico e em parceria com a Quercus vendemos árvores em cartão para a plantação de bosques resistentes aos fogos, produzimos 3,0 milhões de selos e um livro temático com uma tiragem de 4 mil exemplares.

No âmbito da AJUDA AO DESENVOLVIMENTO, entregámos livros à HELPO, vestuário à Missão Kanimambo e apoiámos a criação de bibliotecas em países PALOP em parceria com a AIDGLOBAL.

Continuámos a apostar no VOLUNTARIADO, com a organização de onze iniciativas, envolvendo mais de 100 voluntários e de 800 horas. Neste último ano a Bolsa de Voluntários cresceu 9% em relação ao ano transato, ascendendo a mais de 550 colaboradores e representando 5% 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, visando-se a alteração do seu estatuto e o aumento deste tempo.

Celebrámos o dia Mundial da Biodiversidade em parceria com a ONGA Biodiversity4All com a observação e registo de anfíbios, a organização de uma palestra e concursos internos e fomos à Reserva do Boquiloblo desramar e limpar uma área de sobreiros com o ICNF – Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas.



As restantes iniciativas voluntárias, de cariz social, incluíram o apoio logístico a várias ações do Banco Alimentar, convite e acompanhamento de crianças e jovens institucionalizados para os Círcos de Natal CTT de Lisboa e Porto, operações de triagem para o Somar Para Dividir e colaboração com a Fundação Portuguesa de Cardiologia.



OBJETIVO 2015

REALIZAÇÃO DE 10 AÇÕES DE VOLUNTARIADO

ESTABELECIMENTO DE PARCERIAS RS PROTOCOLADAS

MANTER E REFORÇAR EXPERIÊNCIA DE VOLUNTARIADO DE LONGA DURAÇÃO

200 LOJAS COM ESPAÇOS DO CIDADÃO EM 2015 E 300 EM 2016



2.6.

Capital humano

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 colaboradores e a sua orientação para a obtenção de resultados.

Em 2014, a gestão de recursos humanos foi guiada pelas seguintes prioridades: manutenção de um bom ambiente social; contínuo investimento em formação e qualificação; otimização e adequação do quadro de trabalhadores, tendo presente a necessidade de responder à evolução e aos desafios de mercado que os CTT enfrentam.

2.6.1. CARACTERIZAÇÃO DOS ATIVOS HUMANOS

Na CTT SA, o elevado número de saídas (1 052 contra 851 entradas) neste ano, traduziu-se numa redução do número de colaboradores (efetivos e contratados), com uma taxa de rotatividade de 9,9% (6,8% para os homens e de 3,1% para as mulheres). Dos colaboradores efetivos, 86 saíram por aposentação/reforma, 66 por cessação de contrato e 20 por falecimento.

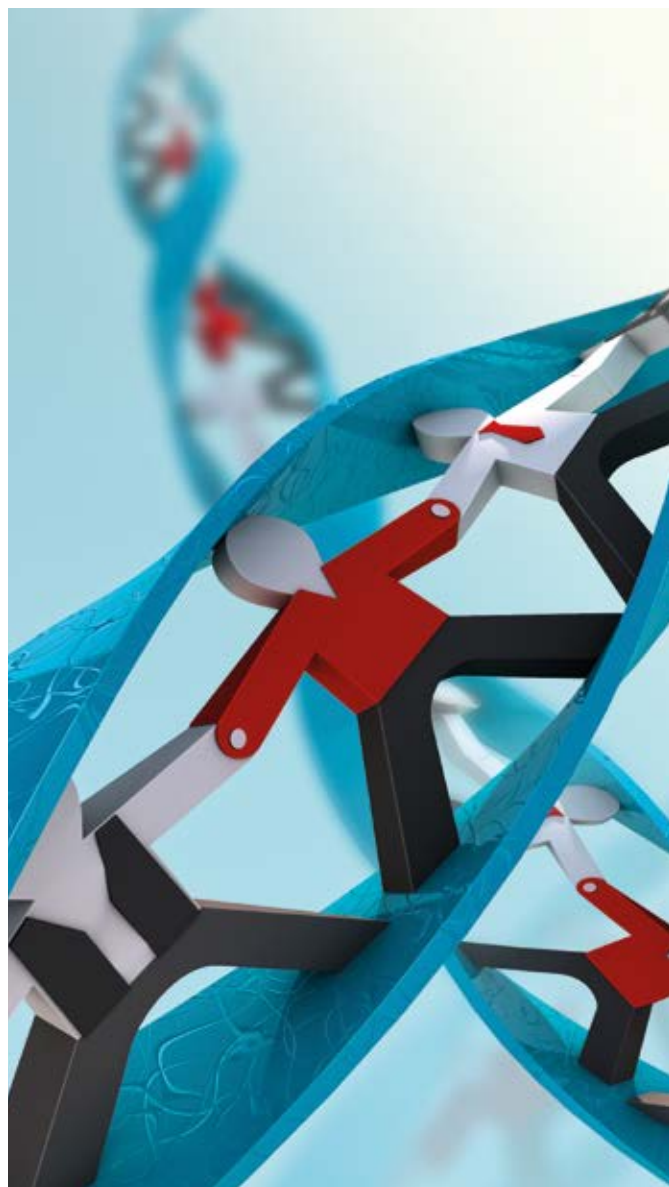
Contabilizando apenas o número global de novas contratações, a taxa respetiva é de 8,1% (5,4% para os homens e 2,7% para as mulheres), incluindo efetivos e contratados. A maioria dos colaboradores (98,4%) encontra-se em regime de tempo integral. Do universo das mulheres, 2,7% trabalham em regime de part time e o valor correspondente para os homens é de 1%.

	2013	2014
CTT SA	10 753	10 565
Subsidiárias	1 630	1 555
CTT Gest	22	22
CTT Expresso	617	635
CORRE	82	77
Mailtec	273	255
PayShop	29	27
PostContacto	46	46
Tourline	471	493
TOTAL CTT	12 383	12 120

Tabela 11 – Trabalhadores dos CTT

Na CTT SA a média etária é de 46,2 anos e de 45,1 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 66,6% e as mulheres a 33,4% do universo da empresa.

Como resultado das recentes alterações nos CTT, o efetivo com habilitações inferiores ao 9º ano diminuiu de 15,2% para 14,6% e, em contrapartida, o efetivo com o 12º ano e superior subiu de 56,1% para 57,1%.





2.6.2. PRÁTICAS LABORAIS E DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Este ano, a taxa global de ausências foi de 6,3% na CTT SA (menos 0,5 p.p. que no ano anterior) e de 6,1% nos CTT. Para o primeiro valor contribuíram mais fortemente os seguintes motivos: doença (3,4%); sinistralidade (1,1%); atividade sindical (0,5%); maternidade/paternidade (0,5%). De referir que a taxa de ausências, excluindo a maternidade/paternidade, ausências por luto ou de horas para estudo, foi de 5,6%.

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 website dos CTT foi a fonte preferencial de candidaturas, tendo sido celebrados ou renovados 1 595 contratos a termo e 1 208 contratos de trabalho temporário.

Tendo dado continuidade a colaboração com escolas de referência, celebraram-se 11 contratos de estágio para jovens licenciados e mestres no âmbito do programa “Movimento para o Emprego”, tendo sido ainda realizados 5 estágios profissionais e 5 estágios curriculares.

OBJETIVO 2015

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 331 oportunidades de mobilidade e de progressão, das quais 11 a nível internacional, tendo suscitado 1 549 candidaturas, com 63 para organismos internacionais.

No âmbito da mobilidade, deu-se continuidade aos processos de otimização de recursos humanos, tendo a empresa contactado cerca de 96 colaboradores, de que resultaram 16 recolocações, 4 suspensões de contrato de trabalho e 54 acordos de cessação do contrato de trabalho por mútuo acordo (40 na CTT SA e 14 nas empresas subsidiárias).

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

O processo de avaliação de desempenho tem um ciclo de realização anual e abrange todos os colaboradores. O balanço da atividade realizada, através da avaliação das competências e dos contributos individuais e das equipas para os resultados, visa a apreciação e reconhecimento do desempenho concretizado e a identificação de pontos fortes e áreas de melhoria. O processo inclui uma conversa entre a chefia e o trabalhador para informação sobre a respetiva avaliação, análise de pontos fortes e áreas de melhoria, favorecendo a identificação de necessidades de ações de formação e desenvolvimento orientadas para uma melhoria continuada do exercício das respetivas funções.

Com vista a fortalecer as políticas de recursos humanos, procedeu-se à revisão do processo e ao desenho dum novo sistema de gestão de desempenho, com comportamentos associados aos valores da empresa e objetivos definidos para todos os colaboradores, tendo em conta os vários grupos funcionais. O novo sistema será implementado em 2015, com a definição e comunicação dos objetivos e comportamentos pretendidos para 2015, funcionando como referência para a ulterior avaliação dos correspondentes resultados. Com este novo sistema pretende-se o reforço do alinhamento entre os ciclos de negócio e de gestão de desempenho, a consolidação da cultura empresarial e a diferenciação e reconhecimento dos contributos.



As 8 151 ações de formação dos CTT (+2% que em 2013) tiveram 52 190 participações (-1%) e geraram um volume de 263 828 horas de formação (+18%). Por sua vez, a taxa de formação (horas de formação/horas de trabalho) situou-se em 1,2% (+0,2 p.p.) e foram abrangidos 97% dos colaboradores, com uma média de 22 horas.

REMUNERAÇÃO

Com a passagem dos CTT a Sociedade Aberta, neste ano deixaram de ser aplicáveis as medidas e orientações de redução remuneratória e de impedimento de valorização ou progressão salarial. Assim, foram retomadas as progressões nas carreiras previstas no Acordo de Empresa, que abrangeram mais de 1 600 colaboradores.

No quadro da atualização da política retributiva procedeu-se a um trabalho de enquadramento e classificação funcional e de diagnóstico retributivo, numa perspetiva de competitividade externa e de equidade interna, com base no qual se estabeleceram princípios e referenciais de política remuneratória, nomeadamente para as funções de gestão de topo e outros responsáveis de estrutura. Estão em desenvolvimento os trabalhos para a introdução progressiva de uma componente variável na retribuição, que tenha em consideração os resultados da empresa, das equipas e das pessoas.

REPRESENTAÇÃO DOS TRABALHADORES

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

As estruturas de representação coletiva de trabalhadores (ERCT) intervem na otimização das condições de trabalho e na celebração e revisão de convenções coletivas de trabalho.

Os CTT procederam, em 14 de agosto, à denúncia do Acordo de Empresa 2013, com apresentação de uma proposta de novo Acordo de Empresa. Esta nova proposta visa a obtenção de um enquadramento que permita uma gestão dos recursos humanos mais eficiente, em especial no que respeita às seguintes matérias: mobilidade geográfica dos colaboradores, duração e flexibilização do tempo de trabalho, ajustamento

da estrutura retributiva e do enquadramento profissional. O processo negocial iniciou-se em outubro, tendo sido concluído apenas em 2015.

A 31 de dezembro, o número de colaboradores abrangidos por acordo de negociação coletiva de trabalho era de 100% e de 85,4% os colaboradores (efetivos e contratados) sindicalizados.

A taxa de absentismo por motivo de greve (0,04%) é historicamente reduzida, tendo sido bastante inferior à do ano anterior em 0,4 pontos percentuais.

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

Uma das prioridades da gestão de Recursos Humanos em 2014 consistiu no investimento contínuo em formação e qualificação. O investimento mais significativo incidiu na preparação dos gestores para operacionalização do plano de transformação da empresa. O alinhamento estratégico foi promovido pela Convenção CTT e as competências de gestão pela frequência de pós-graduações nas AESE e INDEG/ISCTE, do Curso Geral de Gestão na Nova SBE (School of Business & Economics) e do curso de Gestão para Chefias Operacionais.



No desenvolvimento da atividade formativa, destacam-se:

- **Ações que envolveram todas as equipas da Rede de Lojas**, destinadas a promover um atendimento de excelência e a assegurar a eficácia na venda de produtos e serviços do âmbito das novas parcerias;
- **Promoção do conhecimento sobre a qualidade de serviço** e o fluxo logístico das operações de correio, através do curso “Qualidade nas Operações”, frequentado por 2 085 colaboradores;
- **Formação técnica especializada em temas críticos** para a transformação da empresa e para o desenvolvimento dos negócios: sistemas de informação, marketing digital, *retail management*, gestão do risco, auditoria, IFRS (normas contabilísticas internacionais), gestão do património, *facility management*, logística, enquadramento legal da atividade de transportes e eficiência energética, gestão de recursos humanos, entre outros.

A repartição das horas de formação por categoria e por género evidenciam uma maior concentração nos quadros superiores 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

10 pós-graduações nos domínios da formação avançada em Gestão, Sistemas de Informação, Serviço Social e Direito (80 dirigentes, 144 horas)

TRABALHADORES-ESTUDANTES

Cerca de 9 000 horas de dispensa

GESTÃO E LIDERANÇA, GLOBAL MANAGEMENT CHALLENGE

Envolvimento de 32 colaboradores

MARKETING DIGITAL E E-COMMERCE, GESTÃO DA QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO

COMMITTED TO EXCELLENCE, PROGRAMA FORMATIVO E DINAMIZAÇÃO DE VENDAS DA OFERTA CTT

Dinamizados trabalhos para a melhoria contínua da atividade formativa

FORMAÇÃO EM LÍNGUAS

Inglês e Castelhana

FORMAÇÃO CONTÍNUA DE CARTEIROS DA DISTRIBUIÇÃO

PROGRAMA DE CONDUÇÃO E OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Criação de um novo programa “Kit do Conductor”, com difusão em *e-learning* e em local, com os seguintes módulos: “Tempos de Trabalho, Tacógrafos e Livretes” e “Código da Estrada e Prevenção Rodoviária”; Condução ecodefensiva (121 condutores de veículos pesados, ligeiros e motocicletas)

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

(conclusão da certificação da equipa de Técnicos Superiores de Segurança e Higiene do Trabalho, formação em suporte básico de vida (SBV) e treino de evacuação para os RPI (responsáveis por primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação) do edifício CTT, segurança na movimentação de cargas (manual e mecânica) e saúde e segurança para os colaboradores em geral. Particular relevo ainda para a formação dos colaboradores do EPA em Segurança na Aviação Civil e à certificação pelo INAC do curso sobre aceitação e manuseamento de mercadorias perigosas a transportar por via aérea, a que se seguiu a construção e difusão de duas ações piloto em b-learning

FORMAÇÃO A DISTÂNCIA

Maior número de participações (6 132) e de volume de horas (41 412) que no ano anterior. Novos cursos: certificação de serviços, prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, Kit formativo para Gestores Especializados e “Kit do Conductor”. Esta forma de organização representou 17% do volume total de formação (+40% que em 2013)



No contexto das Áreas temáticas, destacam-se os Produtos e Serviços (50 972 horas), Gestão e Economia (45 015), Enquadramento na Empresa (35 661) e Qualidade (23 899).

Com vista a garantir a qualidade do serviço prestado a todos os clientes, quer por colaboradores próprios ou em regime de subcontratação, foram organizados 27 cursos de formação que envolveram 1 303 participantes de entidades externas.

OBJETIVO 2015

AUMENTO DA TAXA DE ESFORÇO
DA FORMAÇÃO PARA 1,3%

FORMAÇÃO DE 220 CONDUTORES
EM CONDUÇÃO ECOEFICIENTE
(2016)

DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA

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

ATRAÇÃO E RETENÇÃO

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

No âmbito do desenvolvimento contínuo das competências dos seus quadros, operacionalizou-se um programa de identificação e desenvolvimento de potencial e talentos. O programa abrangeu um grupo de 100 quadros, de entre os admitidos nos últimos anos, assegurando a diversidade e representação das várias empresas CTT. Foi construído em torno da ideia de “uma viagem pelo talento” em quatro estações e assim, nas suas várias etapas, os participantes percorreram um caminho de assessment e autoconhecimento, de feedback e elaboração dum plano de desenvolvimento pessoal e de um trabalho em equipa, para responder a um desafio de negócio que lhes foi lançado com cinco temas, no total. O programa promoveu a participação em *workshops* e o debate transversal, envolveu colaboradores e chefias, aumentou a visibilidade dos colaboradores na organização e permitiu a aprendizagem e consolidação de competências.



Desenvolveram-se os trabalhos com vista ao desenvolvimento da proposta de valor dos CTT enquanto empregador, alinhada com a sua marca, valores e posicionamento estratégico, a partir da qual serão desenvolvidas, em 2015, várias iniciativas, internas e externas, de afirmação e fortalecimento da marca CTT como empregador de referência, constituindo-se como um instrumento essencial para a atração e retenção de talentos.

REGALIAS SOCIAIS

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

A empresa cobre 80% dos custos de saúde relativos à assistência ambulatória, 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 2014 o IOS tinha 44 612 beneficiários, sendo 21 884 colaboradores (10 279 no ativo e 11 605 aposentados/reformados, e 22 728 familiares (15 418 dos ativos e 7 310 dos aposentados/reformados). O número total de atos de serviços de saúde foi superior a 1,4 milhões, repartidos por 6 300 prestadores e pontos de atendimento das 59 especialidades disponibilizadas.

A empresa iniciou a 15 de setembro um processo negocial com as estruturas de representação coletiva de trabalhadores (ERCT) - Comissão de Trabalhadores e Sindicatos - tendo como objetivo a introdução de alterações ao regulamento de obras sociais (ROS), no que respeita aos benefícios de saúde e sociais. Estas alterações visam manter um nível de proteção elevado, mas equilibrado, racionalizar a utilização dos be-

nefícios e assegurar a sustentabilidade, no longo prazo, do plano de saúde para os atuais e futuros beneficiários.

A partir de 1 de janeiro de 2015, a gestão do plano de saúde dos CTT, antes gerido pela PTACS, passou para a Médis, na sequência de um concurso dirigido a quatro entidades de referência. A transição para a Médis garante a continuidade de todos os cuidados de saúde em moldes análogos aos anteriormente vigentes.

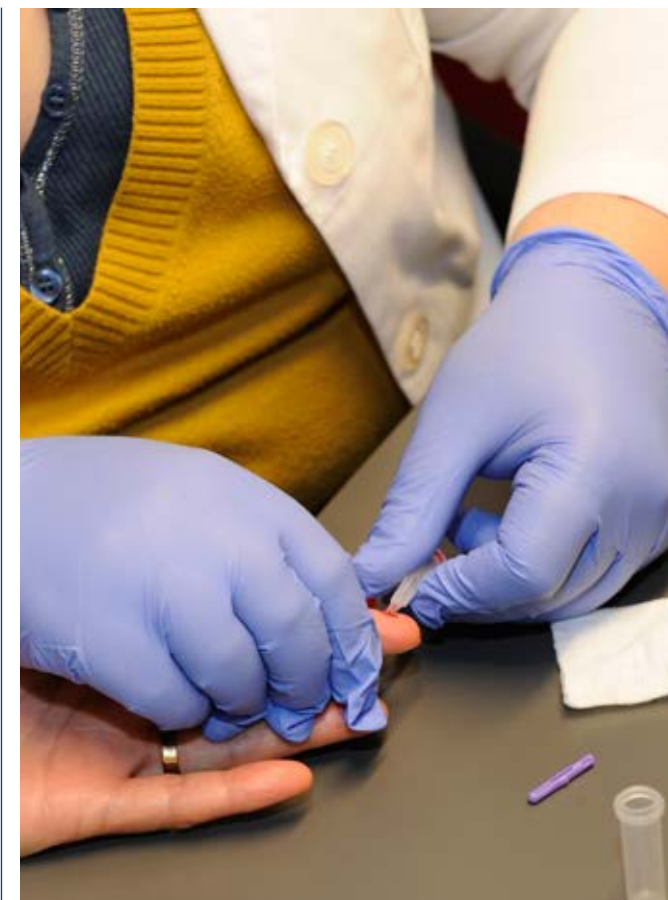
AÇÃO SOCIAL

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

A atividade desenvolvida traduziu-se em 8 477 incidências, resultantes do acompanhamento prestado a 1 063 beneficiários, implicando a atribuição de apoios económicos no total de 20 mil euros.

De registar o acompanhamento prestado a 401 novos casos, enquanto 662 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.

Assumiu 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.



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



SAÚDE NO TRABALHO

No âmbito da Saúde no Trabalho evidencia-se o início da atividade, em janeiro, de um novo prestador de serviços, a Interprev. Neste período convocaram-se 8 402 colaboradores e realizaram-se 6 188 exames médicos. Esta atividade acarretou um custo direto de 391,8 mil euros.

PREVENÇÃO E SEGURANÇA

Num ano de internalização dos serviços de Segurança no Trabalho, realizaram-se 268 intervenções para avaliação de condições de trabalho e de riscos em estabelecimentos dos CTT e Subsidiárias, asseguradas por técnicos da empresa.

Divulgaram-se 3 newsletters e deu-se continuidade às ações de sensibilização sobre segurança no trabalho, prevenção de acidentes e ergonomia, nos Centros de Distribuição, Lojas, Centros de Produção e Logística (CPL) e serviços centrais.

Ocorreram 955 acidentes e incidentes³ laborais, mais 5,2% que em 2013. Destes, 23,5% com colaboradoras e 76,5% com colaboradores, tendo as subsidiárias contribuído significativamente para o aumento registado, uma vez que a CTT SA apenas contabiliza (838) mais oito acidentes que no ano transato. Apesar disso, verificou-se uma diminuição de 9% no número de dias perdidos global (total de 25 256) devido a Incapacidade Temporária Absoluta (ITA).

Tal como no caso dos acidentes⁴, o número de dias perdidos das mulheres (5 604 dias) é inferior ao dos homens, representando 22% do total. Por sua vez, a taxa global de dias perdidos é de 259,3 (standard GRI). A média de dias perdidos por acidente é inferior à de 2013 (28 versus 31), refletindo um menor índice de gravidade. Em sentido inverso, o índice de incidência (79) foi mais elevado, ou seja, ocorreram 79 acidentes por cada 1 000 colaboradores (mais 2 do que em 2013). Registou-se um acidente rodoviário in itinere, com responsabilidade civil de terceiros, com consequências mortais. Nas subsidiárias registaram-se 117 acidentes, 76 lesões de tipos variados e 1 721 dias perdidos.

Em termos globais, os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes foram a sinistralidade rodoviária (40%), o esforço excessivo e a pancada contra objetos (ambos com 10%, cada), os movimentos em falso (8%) e o escorregamento/tropeção (4,4%). A ocorrência de acidentes/lesões (667) com incapacidade temporária absoluta reflete uma taxa normalizada de incidência de lesões de 6,85, mais 0,34 p.p. que em 2013, com uma taxa de lesões para os homens de 7,7.

O Centro Nacional de Prevenção Contra os Riscos Profissionais qualificou 8 doenças ocupacionais do foro músculo-esquelético, de colaboradores do atendimento e da distribuição, que correspondem a 11,7% do total de doenças até agora qualificadas, traduzindo-se numa taxa de 0,09 e 369 dias perdidos.

	Nº DE ACIDENTES	Nº DE LESÕES	TAXA DE LESÕES	Nº DIAS PERDIDOS	TAXA DE DIAS PERDIDOS
Feminino	224	163	5,11	5 604	175,8
Masculino	731	504	7,69	19 652	300,0
Total	955	667	6,85	25 256	259,3

Tabela 12 – Acidentes e lesões nos CTT⁵

³ Incidentes são pequenas lesões, de pouca gravidade, que não originaram ausências ao trabalho.

⁴ Sem dados da Corre e da Tourline.

⁵ Sem dados da Corre e da Tourline.



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

Através de questionário enviado com os extratos de vencimento de novembro realizou-se a consulta anual, à generalidade dos colaboradores, sobre Saúde e Segurança no Trabalho, relativamente a medidas de prevenção e segurança, avaliação das condições de trabalho, formação e informação, e outras matérias associadas. Os resultados apontam para um razoável nível de satisfação, com as classificações de bom e muito bom a atingir os 80%. Estes dão relevância à formação e informação em matéria de prevenção e segurança, veiculada nas newsletters, e às medidas de segurança implementadas pela empresa.

No âmbito do projeto de Otimização de Recursos Humanos, 174 colaboradores subscritores da CGA ausentes por alegadas doenças foram fiscalizados em junta médica dos CTT. Ao longo do ano mantiveram-se também as verificações médicas dos colaboradores do regime geral da segurança social ausentes por doença (172 colaboradores), quer recorrendo à Segurança Social, quer à Medempresa, contratada pelos CTT para o efeito.

No âmbito do Serviço Social, a empresa intervém para prestar apoio imediato e acompanhar trabalhadores na sequência de assaltos em que são vítimas de violência por parte de terceiros. Em 2014, foi dado apoio a 25 trabalhadores da Rede de Lojas e das Operações, vítimas de assaltos perpetrados no interior das instalações (Lojas e CDP) ou no exterior. A rede de assistentes sociais dos CTT atua junto das vítimas para efetuar um diagnóstico do seu estado psicológico e emocional. Sempre que se considere ajustado, as vítimas são encaminhadas para um especialista (psicólogo, psiquiatra, ou outro).

2.6.4. REPORTING SOCIAL E DIVERSIDADE

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

OBJETIVO 2015

AUMENTO DO NÍVEL DE
SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES
DE TRABALHO

MANUTENÇÃO DE 0 ACIDENTES
MORTAIS (RESPONSABILIDADE
PRÓPRIA)

REDUÇÃO DE 5% NO NÚMERO DE
DIAS PERDIDOS

REDUÇÃO DE 5% NO NÚMERO DE
ACIDENTES LABORAIS

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 e disposições no Acordo de Empresa orientadas para a promoção da igualdade de oportunidades, etc.).

A aplicação de políticas de criação de emprego para pessoas com deficiência tem sido dificultada pela elevada redução de efetivos, levada a cabo durante 2014, no contexto do plano de transformação. Os colaboradores portadores de deficiência ou com incapacidade permanente perfazem o número de 194 na CTT SA e 198 nos CTT. Manteve-se o número de efetivos (32) em situação de grande doença.



EM MATÉRIA DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS ORIENTADAS PARA A PROMOÇÃO DA IGUALDADE, SÃO DE SALIENTAR:

Compromisso de desenvolvimento de políticas que visam a igualdade de oportunidades nas admissões, carreira profissional, promoções e formação profissional;

Renovação do acordo de adesão dos CTT ao Fórum Empresas para a Igualdade de Género (IGEN), de que somos membro fundador, promovido pela CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, assumindo compromissos nesta matéria;

Subscrição do “Apelo à Natalidade” e da proposta “Benefícios fiscais para empresas que promovam a natalidade e o apoio à família”, em conjunto com a CITE e membros do IGEN;

Preparação de Plano de Igualdade de Género, que visa a implementação de medidas para reforçar a atuação da empresa neste domínio;

Preparação de pacote de formação “Igualdade de oportunidades e não discriminação”.



Manteve-se o protocolo com a CERC Lisboa – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, que proporciona experiências de integração laboral a jovens com deficiência, no âmbito do qual foram abrangidos 17 jovens adultos. São 15 os colaboradores estrangeiros que prestam serviço na CTT SA (22, no total da empresa), dos quais 53,3% são homens.

Associámo-nos à EPIS – Empresários pela Inclusão Social, para apoiar jovens com insucesso escolar. Acolhemos uma iniciativa de estágios vocacionais em Lisboa e no Porto e lançámos o primeiro projeto de voluntariado de longa duração em formato de *mentoring*, em que dez voluntários CTT acompanham jovens em risco de abandono escolar, durante um a três anos. Pretende-se que se criem relações próximas entre mentor e mentorando e que estas tenham uma influência positiva na vida dos alunos, tanto académica, como pessoal.

Incentivámos os colaboradores a participar em concursos internos sobre valores da empresa, biodiversidade e outros e apostámos na conciliação com a vida pessoal e familiar, continuando a dinamizar a

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

Biblioteca Escolar, com o empréstimo de 377 manuais a 100 colaboradores. Também convidámos os filhos dos colaboradores dos Centros de Produção e Logística do Norte, Centro e Sul (Lisboa) a passar um dia no local de trabalho dos pais nas férias de Natal, abrangendo 205 crianças, oferecemos entradas para a Kidzania, o Jardim Zoológico, o Dia Verde, as Maratonas e diversos espetáculos, tendo o Centro de Desporto, Cultura e Recreio (CDCR) dos CTT organizado a 28ª edição dos Jogos Nacionais dos CTT, que atraíram a participação de 850 pessoas.

Em matéria de género verificaram-se alterações na repartição dos cargos de chefia, nomeadamente na gestão de topo da CTT SA, em que as mulheres ocupam agora 18,2% dos cargos versus 40% no ano anterior, como consequência da entrada na CA de 6 novos administradores não executivos, todos homens. Considerando também as subsidiárias, as mulheres atingem uma representatividade de 39,3% nestas funções. Relativamente aos níveis de 1ª e 2ª linha, nos CTT as mulheres detêm sensivelmente as mesmas posições que no ano anterior, 38,3% e 42,0% respetivamente, um pouco superior ao seu peso no universo da empresa.

GRUPO PROFISSIONAL	MÉDIA VENCIMENTOS MULHERES €	MÉDIA VENCIMENTOS HOMENS €	Rácio F/M
Quadros superiores	1 966,8	2 532,9	0,78
Quadros médios	1 318,4	1 324,4	1,00
Atendimento	1 029,4	1 108,6	0,93
Distribuição	781,4	839,8	0,93
Outros	922,5	945,7	0,98
Global	1 107,6	1 025,2	1,08

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



OBJETIVO 2015

CONCLUSÃO DE PLANO PARA A IGUALDADE DE GÊNERO

OCUPAÇÃO PROFISSIONAL PARA 17 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

CONCLUSÃO DE FORMAÇÃO SOBRE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

Em todos 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.

		2013			2014			CTT
RECURSOS HUMANOS		CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	Δ% 14/13
Indicadores Laborais (nº pessoas)								
Trabalhadores		12 293	10 753	1 540	12 120	10 565	1 555	-1,4%
Feminino	a)	4 057	3 573	484	3 996	3 527	469	-1,5%
Masculino	a)	8 236	7 180	1 056	8 047	7 038	1 009	-2,3%
Vínculo contratual (nº pessoas)								
Efetivos		11 648	10 404	1 244	11 526	10 257	1 269	-1,0%
Feminino	a)	3 822	3 449	373	3 798	3 400	398	-0,6%
Masculino	a)	7 790	6 955	835	7 696	6 857	839	-1,2%
Contratados		645	349	296	594	308	286	-7,9%
Feminino	a)	220	124	96	198	127	71	-10,0%
Masculino	a)	379	225	154	351	181	170	-7,4%
Tempo integral	a)	11 939	10 557	1 382	11 739	10 400	1 339	-1,7%
Feminino		3 928	3 468	460	3 880	3 431	449	-1,2%
Efetivos		3 761	3 389	372	3 737	3 346	391	-0,6%
Contratados		167	79	88	143	85	58	-14,4%
Masculino		8 011	7 089	922	7 859	6 969	890	-1,9%
Efetivos		7 765	6 945	820	7 658	6 847	811	-1,4%
Contratados		246	144	102	201	122	79	-18,3%
Tempo parcial	a)	272	196	76	304	165	139	11,8%
Feminino		114	105	9	116	96	20	1,8%
Efetivos		61	60	1	61	54	7	0,0%
Contratados		53	45	8	55	42	13	3,8%
Masculino		158	91	67	188	69	119	19,0%
Efetivos		25	10	15	38	10	28	52,0%
Contratados		133	81	52	150	59	91	12,8%
Faixa Etária (nº pessoas) a)								
<30		616	344	272	547	261	286	-11,2%
Feminino		217	123	94	175	93	82	-19,4%
Masculino		399	221	178	372	168	204	-6,8%



RECURSOS HUMANOS	2013			2014			CTT
	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	Δ% 14/13
Indicadores Laborais (nº pessoas)							
30 a 50	8 146	7 067	1 079	7 839	6 757	1082	-3,8%
Feminino	2 640	2 282	358	2 596	2 226	370	-1,7%
Masculino	5 506	4 785	721	5 243	4 531	712	-4,8%
>50	3 449	3 342	107	3 657	3 547	110	6,0%
Feminino	1 185	1 168	17	1 225	1 208	17	3,4%
Masculino	2 264	2 174	90	2 432	2 339	93	7,4%
Categoria profissional (nº pessoas) ^{b)}							
Quadro Superior	1 072	966	106	1 080	979	101	0,7%
Feminino	520	474	46	527	483	44	1,3%
<30	17	12	5	14	10	4	-17,6%
30 a 50	353	315	38	354	316	38	0,3%
>50	150	147	3	159	157	2	6,0%
Masculino	552	492	60	553	496	57	0,2%
<30	9	7	2	5	4	1	-44,4%
30 a 50	303	257	46	305	258	47	0,7%
>50	240	228	12	243	234	9	1,3%
Quadro Médio	521	425	96	512	418	94	-1,7%
Feminino	200	176	24	194	173	21	-3,0%
<30	1	0	1	2	1	1	100,0%
30 a 50	95	74	21	83	66	17	-12,6%
>50	104	102	2	109	106	3	4,8%
Masculino	321	249	72	318	245	73	-0,9%
<30	0	0	0	0	0	0	0,0%
30 a 50	180	119	61	166	107	59	-7,8%
>50	141	130	11	152	138	14	7,8%



RECURSOS HUMANOS	2013			2014			CTT
	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	Δ% 14/13
Indicadores Laborais (nº pessoas)							
Atendimento	2 364	2 364	-	2 362	2 362	-	-0,1%
Feminino	1 658	1 658	-	1 647	1 647	-	-0,7%
<30	14	14	-	15	15	-	7,1%
30 a 50	1 110	1 110	-	1 073	1 073	-	-3,3%
>50	534	534	-	559	559	-	4,7%
Masculino	706	706	-	715	715	-	1,3%
<30	4	4	-	7	7	-	75,0%
30 a 50	368	368	-	356	356	-	-3,3%
>50	334	334	-	352	352	-	5,4%
Distribuição	5 409	5 045	364	5 332	4 943	389	-1,4%
Feminino	677	644	33	669	633	36	-1,2%
<30	52	46	6	37	29	8	-28,8%
30 a 50	550	523	27	547	519	28	-0,5%
>50	75	75	0	85	85	0	13,3%
Masculino	4 732	4 401	331	4 663	4 310	353	-1,5%
<30	202	115	87	205	89	116	1,5%
30 a 50	3 607	3 379	228	3 424	3 205	219	-5,1%
>50	923	907	16	1 034	1 016	18	12,0%
Outros Grupos	2 374	1 953	421	2 264	1 863	401	-4,6%
Feminino	789	621	168	749	591	158	-5,1%
<30	86	51	35	63	38	25	-26,7%
30 a 50	385	260	125	378	252	126	-1,8%
>50	318	310	8	308	301	7	-3,1%
Masculino	1 585	1 332	253	1 515	1 272	243	-4,4%
<30	132	95	37	97	68	29	-26,5%
30 a 50	852	662	190	798	605	193	-6,3%
>50	601	575	26	620	599	21	3,2%



RECURSOS HUMANOS	CTT	2013			2014			CTT	Δ% 14/13
		CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS			
Indicadores Laborais (nº pessoas)									
Chefias por género (nº pessoas)	a)	222	106	116	206	120	86	-7,2%	
Administração		29	5	24	28	11	17	-3,4%	
Feminino		8	2	6	11	2	9	37,5%	
Masculino		21	3	18	17	9	8	-19,0%	
Chefa - 1ª linha a)	a)	57	22	35	47	24	23	-17,5%	
Feminino		23	10	13	18	10	8	-21,7%	
Masculino		34	12	22	29	14	15	-14,7%	
Chefa - 2ª linha a)	a)	136	79	57	131	85	46	-3,7%	
Feminino		52	29	23	55	35	20	5,8%	
Masculino		84	50	34	76	50	26	-9,5%	
Diversidade (nº pessoas) b)									
Colaboradores estrangeiros		95	24	71	22	15	7	-76,8%	
Feminino		16	13	3	9	7	2	-43,8%	
Masculino		16	11	5	13	8	5	-18,8%	
Trabalhadores com necessidades especiais		181	170	11	198	194	4	9,4%	
Feminino		93	91	2	102	102	0	9,7%	
Masculino		88	79	9	96	92	4	9,1%	
Nível de escolaridade (nº pessoas) b)									
Ensino Universitário		1 536	1 270	266	1 560	1 290	270	1,6%	
12º Ano		5 309	4 739	570	5 318	4 684	634	0,2%	
3º ciclo ensino básico		3 516	3 059	457	3 412	2 986	426	-3,0%	
< 3º Ciclo do ensino básico		1 850	1 685	165	1 753	1 605	148	-5,2%	



RECURSOS HUMANOS	2013			2014			CTT
	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	Δ% 14/13
Indicadores Laborais (nº pessoas)							
Taxa de Rotatividade (%)	14,2	14,2	-	10,0	10,0	-	-4,2 p.p
Feminino	4,6	4,6	-	3,1	3,1	-	-1,5 p.p
<30	1,3	1,3	-	1,5	1,5	-	0,2 p.p
30 a 50	1,4	1,4	-	1,2	1,2	-	-0,2 p.p
>50	1,8	1,8	-	0,4	0,4	-	-1,4 p.p
Masculino	9,6	9,6	-	6,8	6,8	-	-2,7 p.p
<30	4,0	4,0	-	3,6	3,6	-	-0,4 p.p
30 a 50	2,5	2,5	-	2,5	2,5	-	0 p.p
>50	3,1	3,1	-	0,7	0,7	-	-2,4 p.p
Taxa de Contratações (%)	8,6	8,6	-	8,1	8,1	-	-0,5 p.p
Feminino	2,5	2,5	-	2,7	2,7	-	0,1 p.p
<30	1,5	1,5	-	1,4	1,4	-	0 p.p
30 a 50	1,1	1,1	-	1,2	1,2	-	0,1 p.p
>50	0,0	0,0	-	0,0	0,0	-	0 p.p
Masculino	6,1	6,1	-	5,4	5,4	-	-0,6 p.p
<30	4,1	4,1	-	3,5	3,5	-	-0,6 p.p
30 a 50	2,0	2,0	-	1,9	1,9	-	0 p.p
>50	0,0	0,0	-	0,0	0,0	-	0 p.p
Taxa de Retorno (%)	100	100	-	100,0	100	-	0 p.p
Feminino							
Masculino							
Taxa de Retenção (%)	100	100	-	100,0	100	-	0 p.p
Feminino							
Masculino							
Prevenção e Segurança b)							
Nº total de acidentes	908	830	78	955	838	117	5,2%
Feminino	236	230	6	224	209	15	-5,1%
Masculino	672	600	72	731	629	102	8,8%



RECURSOS HUMANOS	2013			2014			CTT
	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	Δ% 14/13
Indicadores Laborais (nº pessoas)							
Taxa de lesões %	6,4	6,5	6,1	6,8	6,6	9,3	0,4 p.p
Feminino	4,8	5,1	1,7	5,1	5,2	3,7	0,3 p.p
Masculino	7,2	7,2	7,6	7,7	7,3	11,3	0,5 p.p
Taxa de doenças profissionais %	0,04	0,04	-	0,09	0,09	-	0 p.p
Feminino	0,03	0,03	-	0,13	0,13	-	0,1 p.p
Masculino	0,05	0,05	-	0,07	0,07	-	0 p.p
Taxa de dias perdidos %	268,4	273,0	219,5	259,3	263,9	210,0	-9,1 p.p
Feminino	208,1	217,5	83,7	175,8	184,6	54,5	-32,3 p.p
Masculino	296,9	299,8	268,4	300,0	303,4	265,8	3 p.p
Óbitos	0	0	0	1	1	0	100,0%
Absentismo %	b)	6,5	6,3	-	5,4	5,6	-1,1 p.p
Formação	b)						
Número de h. de formação	207 911,3	185 856,8	22 054,5	249 171,6	224 406,3	24 765,4	19,8%
Média de h. de formação	17,7	17,3	22,3	21,6	21,2	25,1	21,8%
Feminino	23,1	23,0	30,1	28,9	28,9	28,7	25,1%
Masculino	15,1	15,0	19,4	18,0	17,4	23,9	19,4%
Média de horas por categoria							
Quadro Superior	59,2	61,5	38,3	99,5	103,8	57,5	67,9%
Feminino	59,0	60,7	42,0	104,2	107,2	71,2	76,4%
Masculino	59,4	62,4	35,4	95,0	100,5	46,9	59,9%
Quadro Médio	23,2	20,4	35,4	22,4	19,3	36,2	-3,5%
Feminino	21,3	17,7	47,2	18,7	15,2	47,6	-12,1%
Masculino	24,4	22,3	31,5	24,6	22,2	33,0	1,0%
Atendimento	18,8	18,8	-	19,4	19,4	-	3,0%
Feminino	18,4	18,4	-	19,4	19,4	-	5,4%
Masculino	19,7	19,7	-	19,3	19,3	-	-2,2%



RECURSOS HUMANOS	2013			2014			CTT
	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	Δ% 14/13
Indicadores Laborais (nº pessoas)							
Distribuição	8,2	8,6	3,1	7,9	8,1	5,2	-3,8%
Feminino	10,3	10,7	3,5	10,2	10,5	4,4	-1,4%
Masculino	7,9	8,3	3,1	7,6	7,8	5,3	-4,2%
Outros	18,2	15,3	32,0	18,7	15,4	33,7	2,3%
Feminino	20,7	18,3	29,6	16,1	15,1	19,8	-22,0%
Masculino	17,0	15,3	33,6	19,9	15,6	42,7	16,9%
Rácio salarial por género c)							
Quadro Superior	0,78	0,78	0,75	0,78	0,78	0,71	0 p.p
Feminino (€)	1 982,7	1 986,1	1 935,3	1 966,8	1 971,6	1 893,9	-0,8%
Masculino (€)	2 539,8	2 535,1	2 580,8	2 532,9	2 519,4	2 659,1	-0,3%
Quadro Médio	1,0	1,0	0,9	1,0	1,0	0,9	0 p.p
Feminino (€)	1 310,6	1 353,8	979,4	1 318,4	1 353,7	1 013,2	0,6%
Masculino (€)	1 315,7	1 384,9	1 054,7	1 324,4	1 389,5	1 086,2	0,7%
Atendimento	0,9	0,9	-	0,9	0,9	-	0 p.p
Feminino (€)	1 023,8	1 023,8	-	1 029,4	1 029,4	-	0,6%
Masculino (€)	1 109,6	1 109,6	-	1 108,6	1 108,6	-	-0,1%
Distribuição	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9	1,0	0 p.p
Feminino (€)	767,8	782,1	488,5	781,4	796,5	514,9	1,8%
Masculino (€)	823,0	847,6	496,7	839,8	866,4	514,7	2,0%
Outros	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0 p.p
Feminino (€)	913,0	978,8	640,5	922,5	989,2	648,9	1,0%
Masculino (€)	924,4	964,7	650,6	945,7	986,3	666,2	2,3%
Relações Laborais (%)							
Acordos coletivos de trabalho	100,0	100	-	100	100	-	0,1 p.p
Sindicalização	85,5	85,5	-	85,4	85,4	-	-0,4 p.p

a) Sem dados da CORRE
b) Sem dados da CORRE e Tourline Express
c) Só dados CTT SA, CTT Expresso e Mailtec

Tabela 14 - Colaboradores



2.7.

Política de gestão ambiental

As emissões de gases de efeito de estufa (GEE), área onde o transporte próprio e subcontratado representa mais de 2/3 da pegada carbónica dos *scopes* 1 e 2, são o principal impacto ambiental associado à atividade dos CTT, uma empresa globalmente pouco agressiva em termos ambientais face a outros setores de atividade.

Quando se compara a intensidade carbónica dos CTT com o seu impacto em termos de criação de valor, observa-se que a contribuição da empresa para o PIB nacional (VAB/PIB) foi de 2,3‰, enquanto a sua contribuição no global das emissões de GEE a nível nacional foi cerca de 0,3‰ (*scopes* 1 e 2).

Conscientes do seu papel na defesa do ambiente e com uma intervenção ativa neste domínio, os CTT têm implementado a sua Política Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança, que apresenta como prioridades em matéria de ambiente a identificação, avaliação e 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 da globalidade da empresa. Foram identificados 13 processos que comportam riscos ambientais, 3 deles considerados altos e 1 significativo, definidas as ações de mitigação e identificados os responsáveis. Em complemento, foi este ano realizada a validação dos processos críticos das Estruturas Centrais e Negócios dos CTT e a respetiva projeção de risco, tendo sido identificados 2 processos que comportam riscos ambientais, um significativo e o outro moderado.

Ainda em resposta ao quadro legal, os CTT mantêm um seguro de responsabilidade ambiental que cobre todas as suas atividades.

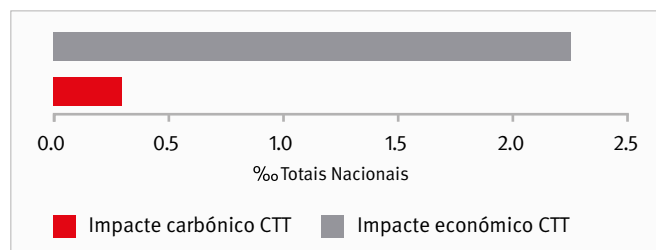


Figura 6 - Contribuição dos CTT a nível nacional





2.8.

Impactes ambientais da atividade, produtos e serviços

Decorrente da sua atividade, a empresa identifica como principais impactes potenciais, diretos ou indiretos, a depleção de recursos energéticos de origem fóssil através do consumo de carburantes e de eletricidade, as alterações climáticas e a depleção da camada do ozono decorrentes da emissão de gases com efeito de estufa e outros poluentes atmosféricos, os impactes indiretos associados ao consumo de recursos naturais (principalmente de papel e água, estando este último

associado ao funcionamento diário das instalações), a potencial contaminação dos solos derivada da produção de resíduos nos edifícios e dos efluentes domésticos das instalações onde a descarga é feita em coletor municipal e a emissão de ruído.

A abordagem e gestão destes temas pode ser consultada na secção de reporting ambiental (3.6).

2.9.

Definição de standards ambientais para fornecedores e parceiros

POLÍTICA DE COMPRAS ECOLÓGICAS

A aposta no eco consumo tem-se centrado não só na redução do impacto ambiental associado à utilização de recursos mas também na seleção de fornecedores com a inclusão de critérios ambientais nos processos concursais, no âmbito do Sistema Nacional de Compras Públicas.

Assim, os CTT utilizaram critérios ambientais em 73,5% dos procedimentos pré-contratuais e o valor dos contratos celebrados com critérios ambientais representaram 99,5% do total, acima do ano anterior e superando largamente os objetivos.





2.10.

Identificação de objetivos/metasp ambientais



Por forma a promover o alinhamento das práticas de gestão da organização com as suas prioridades e metas ambientais, do topo à base, os CTT têm incorporado variáveis de sustentabilidade nos *scorecards* de gestão das unidades operacionais, algumas em substituição dos equivalentes indicadores monetários. Esta prática permite colocar a agenda ambiental no radar dos gestores e restantes colaboradores, fazer o seguimento das situações e introduzir as medidas corretivas necessárias.

Nessa lógica, são definidos compromissos para as diversas temáticas ambientais, válidos para toda a empresa (ver capítulo 4 deste relatório). Face aos mesmos, o balanço global do grau de realização das ações implementadas ao longo do ano e descritas ao longo dos subcapítulos seguintes é globalmente positivo, apresentando-se a seguir os principais destaques.

Para efeitos comparativos relativamente às metas de 2014, transcrevem-se aqui os resultados respetivos:

ADESÃO AO REFERENCIAL CARING FOR CLIMATE, DAS NAÇÕES UNIDAS
MANUTENÇÃO DAS CERTIFICAÇÕES AMBIENTAIS JÁ EXISTENTES
EXPANSÃO DA FROTA DE VEÍCULOS ALTERNATIVOS, COM 64 NOVAS VIATURAS ELÉTRICAS
IMPLEMENTAÇÃO DUM SISTEMA DE AVALIAÇÃO E RECONHECIMENTO DE CONDUÇÃO ECOLÓGICA
CUMPRIMENTO E ULTRAPASSAGEM DAS METAS DE COMPRAS ECOLÓGICAS
REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS ENERGÉTICAS E DE QUALIDADE DO AR INTERIOR A 75 EDIFÍCIOS PRÓPRIOS
REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA EM 5,9%, EM LINHA COM O OBJETIVO
AUMENTO DO CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS DA FROTA PRÓPRIA EM 4,3%
RENOVAÇÃO DA FROTA CTT SA EM 321 VEÍCULOS
AUMENTO DAS EMISSÕES DOS SCOPES 1 E 2 EM 1,0%
REDUÇÃO DAS EMISSÕES DOS SCOPES 1, 2 E 3 EM 9,7%
MELHORIA DE RESULTADOS NOS RANKINGS CARBÓNICOS INTERNACIONAIS CARBON DISCLOSURE PROJECT E EMMS-IPC
REDUÇÃO DO CONSUMO DE PAPEL GLOBAL EM 21,5%, SUPERANDO O OBJETIVO
AUMENTO DA PRODUÇÃO GLOBAL DE RESÍDUOS E MELHORIA DA TAXA DE VALORIZAÇÃO EM 1,7%



2.11.

Certificação ambiental segundo as normas internacionais

Os sistemas de gestão são um importante contributo na gestão e valorização adequada dos recursos, no combate às alterações climáticas e na proteção da natureza e da biodiversidade.

Em 2014 foram mantidas as certificações integradas existentes, que incluem a vertente Ambiente ISO 14001:2004, nos quatro principais centros operacionais dos CTT (EPA, Norte, Centro e Sul) e na quase totalidade das empresas subsidiárias (CTT Expresso, Tourline, Mailtec e PostContacto), assim como, a certificação da cadeia de responsabilidade FSC (Forest Stewardship Council) da Mailtec.

O Edifício CTT Sede, em Lisboa, o mais importante da empresa quanto ao número de ocupantes, cerca de 1 300 pessoas, é responsável por 5% a 8% dos consumos/custos totais de energia, papel e água e da produção de resíduos. Em 2014 foi elaborada uma metodologia de gestão ambiental do edifício, que implicou o levantamento ambiental detalhado, incluindo a elaboração da respetiva matriz ambiental e da lista da verificação da conformidade legal, a identificação das ações de intervenção e os respetivos responsáveis. A adequada gestão destas variáveis irá contribuir para a melhoria da gestão de risco/conformidade legal, racionalização de custos e redução da pegada ambiental.

OBJETIVO 2015

DESENVOLVIMENTO DE
APLICAÇÃO INFORMÁTICA
PARA MELHORIA DO REPORTE
AMBIENTAL PARA OS
COMPROMISSOS DE GESTÃO



2.12.

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

ENERGIA

A gestão e eficiência energéticas mantiveram-se em 2014 como uma área estratégica dos CTT ao nível da gestão ambiental. Com um peso significativo na pegada carbónica, o consumo de energia é um alvo prioritário no que respeita à monitorização e à implementação de medidas de eficiência energética.

O consumo de eletricidade da rede pública pelos CTT totalizou 41 766 GWh⁶, correspondendo a 150 703 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 1 608 GWth (5 209GJ). A este nível verificou-se uma poupança de 9 470 GJ, equivalente a 2 694 GWh, o que a preços de mercado pode ser valorizado em 13,0 M€, derivada da implementação do conjunto de medidas de racionalização de energia nos edifícios postas em prática e identificadas de seguida, bem como da redução da ocupação de algumas instalações.

Os combustíveis, que representam o principal consumo energético dos CTT⁷ registaram um consumo de 5 473 986 mil litros, equivalente ao consumo de 202 304,6 GJ⁸, a que corresponde um aumento no respetivo consumo de 224 litros. A eficiência da frota da empresa voltou a melhorar nos CTT SA (cerca de 3% de ganhos acumulados no quadriénio).

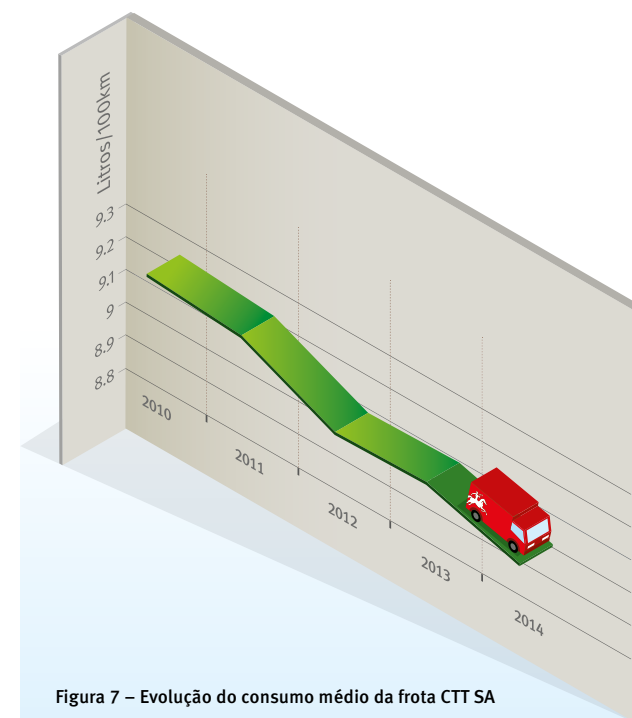


Figura 7 – Evolução do consumo médio da frota CTT SA



⁶ 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. 2.2 através dos fatores de conversão Compilation of emission factors used in the cross-sector tools

⁷ Não inclui viaturas subcontratadas;

⁸ Valor estimado através da metodologia da Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Emissions from Mobile Source vs. 2.2 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



O consumo de gás, utilizado essencialmente nas cantinas, foi na ordem dos 59 958 m³, equivalente a 2 468 GJ⁹, refletindo uma redução anual de cerca de 10 mil m³. De notar que, apesar da redução global, se registou um aumento no consumo do CPLC justificado maioritariamente pelo aumento do número de refeições na cantina.

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

GJ	2013	2014	Δ% 14/13
Consumo de eletricidade convencional ¹⁰	153 718,0	144 162,5	-6,2%
Consumo de eletricidade verde	6 454,6	6 540,1	1,3%
Consumo total de eletricidade	160 172,6	150 702,6	-5,9%
Consumo de energia por painéis solares	127,2	127,2	0%
Consumo de energia térmica	4 649,1	5 209,5	12,1%
Consumo total de combustíveis ¹¹	193 918,0	202 304,6	4,3%
Consumo total de gás	2 813,8	2 467,6	-12,3%
TOTAL	361 680,9	360 811,6	-0,2%

Tabela 15 – Consumo de Energia dos CTT

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

Estes consumos refletem-se numa fatura energética de cerca de 13,0 M€ (apenas CTT SA).

⁹ Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Direct Emissions from Stationary Combustion da GHG Protocol Initiative vs. 2.2* através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

¹⁰ Consumo de eletricidade convencional não inclui a Corre

¹¹ Consumo de combustíveis não inclui a Tourline e a Corre

OBJETIVO 2015

REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA EM 4%

REDUÇÃO DO CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS EM 4%



EDIFÍCIOS

Reforçando o compromisso de redução dos consumos energéticos com consequências diretas na diminuição dos gases de efeito de estufa, implementaram-se várias medidas no parque imobiliário CTT, tendo para o efeito a empresa focado a sua intervenção nas componentes climatização e iluminação, as mais relevantes em termos de fatura energética das instalações.

Centros Operacionais

No conjunto dos cerca de mil edifícios dos CTT, os três centros de produção e logística (CPL) são os maiores consumidores, 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 operacional em termos de área, número de colaboradores e consumos energéticos, foram aí realizados diversas intervenções, das quais se destacam:

- **Substituição das caixilharias** e implementação vidros duplos;
- **Remodelação das instalações sanitárias:** iluminação temporizada, substituição do sistema de renovação de ar e introdução de sistema económico de consumo de água nos sanitários;
- **Substituição parcial da cobertura do cais,** melhorando as condições de proteção climatérica, temperatura ambiente e desempenho luminotécnico.

Para a instalação do Centro de Produção e Logística do Norte (CPLN) foi elaborado e aprovado o ARCE- Acordo de Racionalização dos Consumos de Energia, para o período 2012-2019, que inclui as seguintes medidas de melhoria:

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



Destas, foram já implementadas a primeira e a terceira medida, previstas no plano, com um potencial de poupança agregado de aproximadamente 2 700€ por ano. Em acréscimo às medidas do ARCE salienta-se a gestão efetuada ao nível da programação do sistema DALI (*Digital Addressable Light Interface*) bem como as necessidades de arrefecimento mais reduzidas no verão deste ano (face às temperaturas verificadas) que contribuíram para a redução do consumo de eletricidade neste centro operacional.

Assim e face às ações implementadas, verifica-se para o conjunto dos três CPL, resultados evidentes de redução nos consumos de eletricidade (-3%), a par da redução do consumo de gás (-9%), o que alavancou de forma significativa a eficiência energética.



Também com vista à redução dos consumos, a 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. A evolução dos consumos de eletricidade foi favorável, -6,1%.

Edifício de serviços administrativos

Neste sentido, o edifício 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. Salienta-se ainda o facto de que parte da energia consumida no edifício é proveniente de fontes renováveis, através de energia solar produzida para águas quentes sanitárias e da aquisição de eletricidade verde certificada, comprada ao distribuidor. Não obstante, em 2014 registou-se um crescimento de 5,8% do seu consumo de eletricidade e de climatização, porventura resultante da concentração de serviços das subsidiárias.

Restantes edifícios

No âmbito de pequenos trabalhos de remodelação de Lojas, bem como de CDP, direcionadas à redução de consumos, procedeu-se à substituição de algumas fachadas recorrendo ao uso de vidro duplo, com efeitos térmicos e com características luminotécnicas e à instalação de autómatos programáveis na iluminação e nos sistemas de ar condicionado, para que estes sistemas apenas trabalhem dentro de horários de funcionamento preestabelecidos. Deu-se também continuidade à utilização de LED em rótulos luminosos identificadores, à substituição progressiva de equipamentos de AVAC por modelos com maior eficiência energética e à remodelação elevadores, optando-se por motores de comando por variação de frequência e quadros mais eficientes. Procedeu-se ainda à aquisição e substituição de computadores, monitores e material informático, com características mais atuais, contribuindo assim para uma maior eficiência energética.

Os CTT prosseguiram ainda com a certificação energética do parque edificado, alargando o âmbito em 2014 a mais 75 edifícios.

Na Mailtec efetuou-se a substituição de armaduras estanque com balastro eletrónico e otimizou-se os turnos em laboração.

OBJETIVO 2015

IMPLEMENTAÇÃO FASEADA
DOS PRE DOS EDIFÍCIOS
CERTIFICADOS

EXPANSÃO DA CERTIFICAÇÃO
ENERGÉTICA DOS EDIFÍCIOS
(SCE) A PROSEGUIR EM 2015

DECISÃO SOBRE A EXPANSÃO
DE SOLUÇÕES DE CONTAGEM
REMOTA DE ELETRICIDADE

AUDITORIAS DE QUALIDADE DO
AR INTERIOR A 15 EDIFÍCIOS



MOBILIDADE

Os CTT operam uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais, composta por 3 491 veículos em regime de exploração direta, sendo ainda contratados serviços de transporte a terceiros. No Grupo, a frota mais significativa é a dos CTT SA, a qual integra 298 viaturas menos poluentes.

(N.º)	2012	2013	2014	Δ% 14/13
Veículos totais em exploração	2 853	3 036	3 118 ¹²	2,7%
Veículos menos poluentes	239	241	298	23,7%

Tabela 16 – Veículos da CTT SA

A frota CTT SA teve uma atividade de 55,7 milhões de Km (um aumento na ordem dos 6,8%, face a 2013), a que se somam os 2,6 milhões de Km percorridos pela frota subcontratada. Prosseguiu a otimização da Rede de Transportes, com reajustamento da capacidade instalada em função dos fluxos dos diferentes produtos. Como reflexo do insourcing de serviços de transportes, uma medida resultante do programa de redução de custos, baixou significativamente a sua contratação externa, tendo passado a ser prestados com meios próprios.

Assim, no âmbito do processo de modernização da frota os CTT adquiriram 25 viaturas pesadas do standard Euro 6 (o mais recente normativo ambiental), que vieram substituir viaturas do standard Euro 2. Estima-se que possibilitarão a redução anual de 33,9 toneladas de emissões de CO₂ e o consumo de menos 12 650 litros de combustível.

Foram igualmente renovadas 251 viaturas ligeiros de passageiros, em regime AOV, substituindo unidades mais antigas. Relativamente aos veículos operacionais ligeiros de mercadorias, no mesmo regime, embora o concurso inicial date do ano 2013, foi efetuada a renovação de 822 veículos no primeiro trimestre de 2014.

Fruto deste esforço de renovação da frota verificou-se uma descida da idade média global da frota CTT SA, para 3,3 anos, o que a coloca entre as mais modernas a nível nacional. A aposta na renovação de veículos permite a otimização dos custos operacionais e diminui a pegada carbónica da empresa.

TIPO LEGAL	IDADE MÉDIA 2012-12-31	IDADE MÉDIA 2013-12-31	IDADE MÉDIA 2014-12-31
Idade média global	3,3	3,9	3,3

Tabela 17 – Idade média da frota CTT SA

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

¹² Inclui tratores



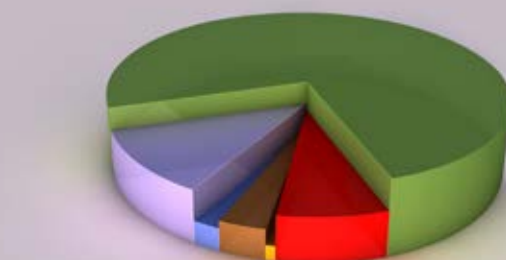
A título experimental, foram também adquiridos 6 triciclos elétricos, ainda em teste. Também em regime experimental e durante um ano, os CTT irão operar um camião Fuso Canter E-cell, um veículo 100% elétrico, parcialmente desenvolvido e fabricado em Portugal.



A procura de soluções economicamente eficientes e ambientalmente amigáveis levou à expansão da frota de veículos alternativos. Com as últimas aquisições, a frota CTT SA é agora integrada por 298 viaturas menos poluentes, 10% do total. No conjunto, conta com 10 veículos elétricos ligeiros de mercadorias (entrados em exploração em 2014 e que se prevê que venham permitir poupar a emissão de 18,8 toneladas de CO₂ e o consumo de 7 000 litros de combustível por ano), 23 scooters elétricas adaptadas à distribuição, com poupança de cerca de 21 toneladas de CO₂ e 9 286 litros de combustível anuais e 2 furgões elétricos Goupil.

Fazem ainda parte 34 bicicletas convencionais e 223 bicicletas elétricas da marca portuguesa “Órbita”. Estas últimas constituem o grosso da nossa frota elétrica. Equipados com motor elétrico, acionado apenas quando se pedala, estes velocípedes não libertam localmente emissões nocivas para o ambiente. Considerando as emissões a montante, uma bicicleta emite 5g de CO₂ por quilómetro, enquanto uma motorizada convencional emite em média 70 a 100g na mesma distância.

TIPOS DE VEÍCULOS ALTERNATIVOS EM 2014



- Bicicletas Elétricas (75%)
- Scooters Elétricas (8%)
- Elétricos de 4 rodas (1%)
- Elétricos ligeiros mercadorias (3%)
- Triciclos elétricos (2%)
- Bicicletas (11%)

Figura 8 - Tipologia dos veículos alternativos



No sentido de garantir níveis elevados de eficiência carbónica, os CTT realizaram em 2014 uma auditoria energética à sua frota de pesados e estão a implementar o respetivo PRCE - Plano de racionalização de consumos de energia (2014-2016). Este contempla 9 medidas de redução dos consumos de energia e um plano de investimento avultado, na ordem dos 8 milhões de euros, já em curso. Com estas medidas os CTT propõem-se reduzir em 5% seu consumo específico até ao final de 2016, sendo a medida mais importante a substituição de viaturas. O processo de renovação desta frota, previsto para um período de 3 anos, foi iniciado em 2014 e constitui um potencial de poupança de 70 mil litros/ano, o equivalente 90 mil€/ano. As outras medidas englobam a adequação de viaturas a ligações, a otimização de rotas, o controlo de abastecimentos, a manutenção das viaturas, a reformulação do sistema de contentorização, a introdução de GPS e a aquisição de viaturas elétricas. Existem também medidas relacionadas com a componente humana, com ênfase na formação dos condutores.

Neste domínio, uma referência à implementação dum sistema de avaliação e reconhecimento de condução ecológica. Abrangendo os mais de 4700 colaboradores que desempenham este tipo de funções nos CTT, o sistema avalia os desempenhos das equipas ao nível dos consumos e emissões, sinistralidade e satisfação do cliente. As perto de 4 dezenas de equipas de topo participam em provas de pista regionais, que permitem identificar os vencedores nacionais e reconhecer-lhes o mérito. O diferencial de eficiência energética entre estas equipas e a média nacional, para idênticas condições de utilização e tipologia de viatura, é de 16.5%, o que corresponde, se replicado, a poupanças anuais na ordem dos 800 mil litros de combustível (1.1M€).

As viagens diárias feitas entre o domicílio e o local de trabalho – commuting – têm uma importância crescente na avaliação do desempenho carbónico das empresas. No final de 2013 tinha sido atualizado o estudo do perfil de deslocações dos colaboradores CTT, sediados no edifício do Parque das Nações em Lisboa e efetuado o respetivo inventário carbónico. Em 2014 e com recurso a informação sobre mobilidade do sistema nacional de estatística (Censo 2011), os resultados do estudo foram alargados a nível nacional.

OBJETIVO 2015

GANHOS DE EFICIÊNCIA
NO CONSUMO DE
COMBUSTÍVEL DE 1,8%

INÍCIO DE OPERAÇÃO DE 10
SCOOTERS E 6 TRICICLOS
ELÉTRICOS

RENOVAÇÃO DA FROTA DE
LIGEIRAS DE MERCADORIAS

OPERACIONALIZAÇÃO DA
SOLUÇÃO DE PARTILHA DE
VIATURAS

AUDITORIA ENERGÉTICA DA
FROTA DE DISTRIBUIÇÃO (COM
INÍCIO FASEADO)

PRCE DA FROTA DE PESADOS
– REDUÇÃO DO CONSUMO
ESPECÍFICO EM 1,7%

MELHORIA DO SISTEMA
DE RECONHECIMENTO DE
CONDUÇÃO ECOLÓGICA



No mesmo contexto, os CTT aderiram novamente à Semana Europeia da Mobilidade, ocasião aproveitada há vários anos para reiterar o compromisso com os valores do ambiente e da participação cívica empresarial. Este ano foram disponibilizadas 4 bicicletas aos colaboradores do edifício sede, instalada iluminação permanente na zona de estacionamento de bicicletas do edifício e disponibilizado equipamento ligeiro para manutenção dos velocípedes. Promoveu-se a participação no *Bike to Work Day* através de concursos, demonstrações de utilização das bicicletas elétricas e uma palestra sobre Mobilidade Urbana e Bicicletas. Mais de 200 colaboradores se associaram aos diversos eventos.

O selo de “Empresa Amiga das Bicicletas”, atribuído pela MUBi em 2013 e renovado em 2014, assinala as condições de ciclabilidade que os CTT tem vindo a criar para dinamizar o uso quotidiano de velocípedes entre os colaboradores.

Reconhecendo o posicionamento da empresa em matéria de sustentabilidade e ambiente, os CTT foram shortlisted nos “Postal Technology International Awards 2014”, na categoria “Environmental achievement of the Year”, com um projeto sobre “Envolvimento ambiental com a comunidade”. Integraram também a lista de finalistas aos prémios “Green Project Awards”, na categoria Cidades Sustentáveis, com uma candidatura relativa às Bicicletas elétricas CTT.

t CO ₂ e	2013	2014	Δ% 14/13
Emissões diretas – Scope 1	14 129,4	14 719,8	4,2%
Emissões indiretas – Scope 2 ¹⁴	6 183,0	5 834,1	-5,6%
Emissões indiretas – Scope 3	41 627,7	35 376,7	-15,0%
Total de Emissões (Scopes 1, 2 e 3)	61 940,1	55 930,6	-9,7%

Tabela 18 – Emissões carbónicas dos CTT ¹³

¹³ Não inclui a frota própria e subcontratada da Tourline e da Corre.

¹⁴ Não inclui a Corre.



EMISSÕES ATMOSFÉRICAS

As emissões totais dos CTT, que foram em 2014 de 55 930,6 t CO₂e, sofreram uma redução significativa (menos 9,7%). O *scope 3*, associado ao transporte subcontratado, continua a representar a maior fração de emissões, representando 63,3% das emissões globais da atividade da empresa, seguindo-se as emissões do *scope 1*, relativas ao consumo de combustíveis e de gás (26,3%) e do *scope 2*, referente ao consumo de eletricidade e à climatização (10,4%). 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 575t de CO₂e e 145t de CO₂e respetivamente, em 2014. Face ao ano anterior, observa-se um aumento destas emissões.

O aumento expressivo verificado nas emissões do *scope 1* da CTT SA (5,8%) decorre diretamente do crescimento da atividade da sua frota própria (+6,8% quilómetros percorridos) e é um resultado do insourcing de ligações anteriormente subcontratadas pela CTT Expresso, com reflexos na correspondente descida das emissões do *scope 3* desta empresa, como veremos.

Emissões de GEE (t CO ₂ e)	2013	2014	Δ% 14/13
Frota ¹⁷	13 980,5	14 637,4	4,7%
Gás	164,1	144,8	-11,9%
Total de Emissões (Scopes 1, 2 e 3)	61 940,1	55 920,6	4,5%
Outros poluentes (ton.)			
NO _x	152,6	160,0	4,8%
SO _x	39,1	41,1	5,2%

Tabela 19 – Emissões atmosféricas diretas dos CTT (toneladas) ^{15 16}

¹⁵ Valor estimado através da metodologia da Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Emissions from Mobile Source 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

¹⁶ Valor calculado através da conversão das emissões poluentes para CO₂e a partir dos fatores de emissão dos gases CH₄ e N₂O.

¹⁷ Não inclui a frota da Tourline e da Corre.





As emissões do transporte rodoviário subcontratado de correio, encomendas e expresso, caíram acentuadamente, para 13 283,7 CO₂e, devido à internalização de muitas ligações de correio urgente e expresso anteriormente efetuadas por transporte subcontratado.

t CO ₂ e	2013	2014	Δ% 14/13
Consumo de eletricidade ²⁰	6 049,8	5 684,8	-6,0%
Consumo de energia térmica	133,3	149,3	12,1%
Total emissões indiretas (scope 2)	6 183,0	5 834,1	-5,6%

Tabela 20 – Emissões atmosféricas indiretas pelo consumo de eletricidade e energia térmica dos CTT

Nas emissões indiretas, resultantes dos consumos afetos a terceiros através de relações contratuais, enquadra-se o consumo de eletricidade da rede pelos edifícios ocupados pelos CTT, a climatização por energia térmica no edifício sede em Lisboa, o transporte rodoviário, aéreo e marítimo subcontratado, as viagens de serviço e as viagens casa-trabalho-casa (*commuting*).

As emissões provenientes do consumo de eletricidade da rede pelos edifícios CTT representam 5 685t CO₂e¹⁸, associadas ao mix energético nacional para produção de eletricidade. Do consumo de energia térmica para climatização do edifício de Lisboa, o único que utiliza esta forma de energia, resultam 149t de CO₂e¹⁹.

Este ano, o cálculo dos gases poluentes do transporte rodoviário, aéreo e marítimo subcontratado e das viagens de serviço ao estrangeiro foi alterado por indicação do *GHG Protocol*, que atualizou a sua ferramenta. Esta atualização refletiu-se numa redução acentuada das emissões decorrentes do transporte marítimo e aéreo de mercadorias derivado da atualização do fator de emissão.

O transporte aéreo de correio, encomendas e expresso registou emissões no valor de 15 184t CO₂e, tendo-se observado uma redução de 5,9% face ao ano anterior, associada a uma redução da atividade em cerca de 1,7%.

Relativamente ao transporte marítimo de encomendas e expresso, nos percursos inter-ilhas dos Açores e da Madeira e decorrente de um transporte pontual internacional para Guiné-Bissau para suprimir falta de ligação aérea, foram emitidas 51t CO₂e, uma forte redução, apesar dum aumento de atividade, na ordem dos 9%, decorrente de uma maior atividade no transporte de objetos volumosos, produtos expresso e encomendas para as ilhas.

No caso das viagens de serviço, contabilizaram-se apenas as deslocções ao estrangeiro, de que resultaram 10t CO₂e em 2014, metade do 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, calculadas, não sendo certamente representativas. Como forma de minimização das emissões de carbono, foi dada continuidade à prática de realização de reuniões nacionais ou internacionais por fono/ videoconferência.

A atualização do inventário carbónico do commuting, este ano alargado ao total dos 12 300 colaboradores dos CTT em todo o país, permitiu apurar o valor das respetivas emissões, estimadas em 6 850t CO₂e, num total de 56 milhões de quilómetros percorridos anualmente. Também nesta matéria, a CTT Expresso oferece um transporte coletivo aos colaboradores sedeados no edifício do MARL, contribuindo para a diminuição da utilização de transportes particulares.

¹⁸ Estimado através do fator de emissão fornecido pela ERSE - EDP Serviço Universal 2013.

¹⁹ 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.

²⁰ Não inclui a Corre.



t CO ₂ e	2013	2014	Δ% 14/13
Transporte aéreo	16 131,7	15 184,7	-5,9%
Transporte marítimo	304,4	50,8	-83,3%
Transporte por frota subcontratada	18 055,2	13 283,7	-26,4%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço	20,3	10,4	-18,9%
Commuting	7 116,1	6 847,1	-3,8%
Total emissões indiretas (scope 2) ²²	41 627,7	35 376,7	-15,0%

Tabela 21 – Outras emissões atmosféricas indiretas ²¹ CTT

A incorporação carbónica de cada objeto postal é de 14,9g de CO₂, considerando as emissões de carbono diretas (*scope 1*) e as indiretas (*scope 2*), o que resultou numa degradação da intensidade energética/carbónica unitária face ao ano anterior, derivada à internalização de carreiras subcontratadas. Incorporando as emissões do *scope 3*, verifica-se uma melhoria de 4,8% na intensidade carbónica por objeto postal, apesar da redução de tráfego registada (-5,2%).

ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Pelo quinto ano consecutivo os CTT melhoraram a sua pontuação global no EMMS 2014 – Environmental Measurement and Monitoring System, um *ranking* de proficiência de gestão carbónica elaborado pelo International Post Corporation (IPC). Mantendo o 6º lugar entre os participantes, com 85.2 pontos em 100 (mais 2.3 que no anterior), subiu em 4 dos 10 critérios avaliados, com destaque para a liderança mundial no critério “*Disclosure and reporting*”. Comparativamente ao ano base de análise (2008), os CTT foi o operador postal que mais reduziu a sua pegada carbónica a nível mundial, -51%²³ face à média setorial de -19%.

Os CTT participaram pela segunda vez no Carbon Disclosure Project (CDP), agora como empresa cotada em bolsa, depois de uma primeira experiência a título voluntário em 2013. O CDP é um rating de referência mundial que afere, quer a qualidade do reporte, Disclosure (de 0 a 100), quer o desempenho das empresas, Performance (de E a A). A classificação dos CTT subiu para 88 valores (86 em 2013) no *Disclosure*, tendo-se mantido na banda B de *Performance*. Em termos de

desempenho, os CTT foram líderes nacionais no sector “Indústria” e registaram a 4ª posição a nível mundial no setor postal.

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

Concretizou-se em 2014 a adesão dos CTT ao “Caring for Climate” (C4C), instrumento de referência da ONU para as Alterações Climáticas. O C4C é subscrito por empresas líder a nível mundial. Em Portugal os CTT e a REN são as únicas empresas do PSI 20 que integram este grupo restrito de organizações. Nestas matérias os CTT adotam a seguinte formulação de princípios:

POLÍTICA DE GESTÃO ENERGÉTICA, CARBÓNICA E DE ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

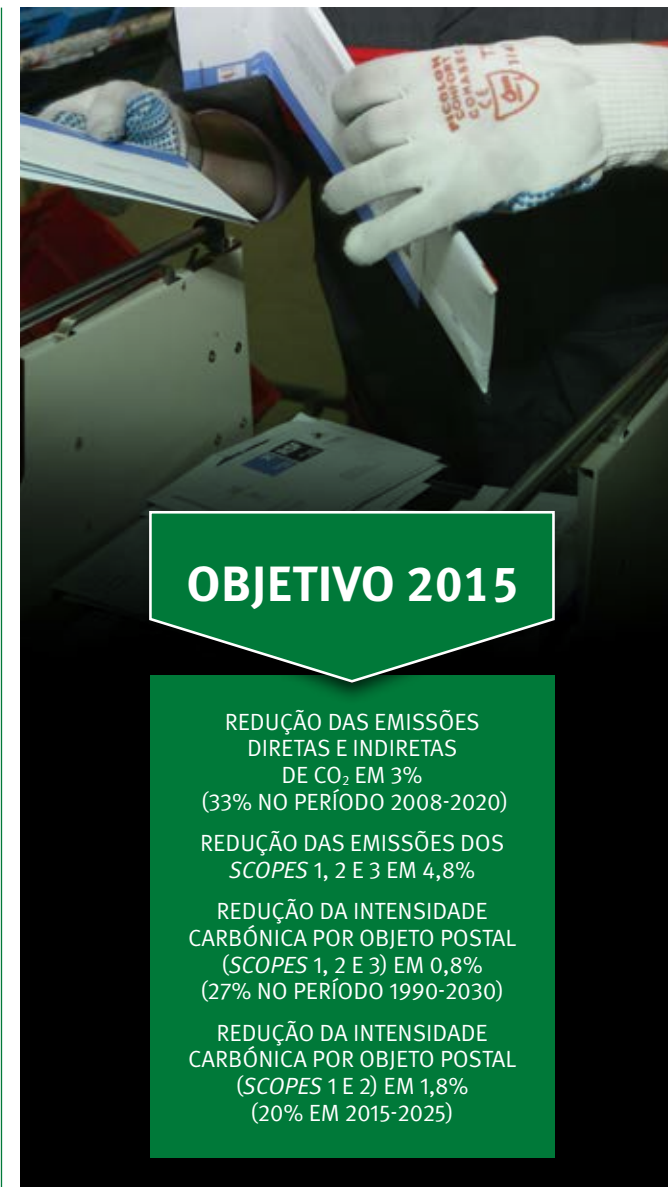
CRIAR VALOR PARA O NEGÓCIO, GERANDO IGUALMENTE VALOR PARA A SOCIEDADE

RESPEITAR O QUADRO LEGAL E REGULAMENTAR EM VIGOR E OUTROS COMPROMISSOS QUE A EMPRESA SUBSCREVA

MELHORAR A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DE EQUIPAMENTOS, INSTALAÇÕES, FROTA E DA CONCEÇÃO DE PRODUTOS, NUMA LÓGICA DE MELHORIA CONTÍNUA DE DESEMPENHO

DISPONIBILIZAR INFORMAÇÃO E RECURSOS, POR FORMA A ATINGIR OS OBJETIVOS E METAS FIXADOS

ENVOLVER-SE ATIVAMENTE COM PARCEIROS, COLABORADORES, CLIENTES, COMUNIDADE E RESTANTES PARTES INTERESSADAS, NO SENTIDO DA DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO DESTES PRINCÍPIOS



OBJETIVO 2015

REDUÇÃO DAS EMISSÕES DIRETAS E INDIRETAS DE CO₂ EM 3% (33% NO PERÍODO 2008-2020)

REDUÇÃO DAS EMISSÕES DOS SCOPES 1, 2 E 3 EM 4,8%

REDUÇÃO DA INTENSIDADE CARBÓNICA POR OBJETO POSTAL (SCOPES 1, 2 E 3) EM 0,8% (27% NO PERÍODO 1990-2030)

REDUÇÃO DA INTENSIDADE CARBÓNICA POR OBJETO POSTAL (SCOPES 1 E 2) EM 1,8% (20% EM 2015-2025)

²¹ Valor estimado através da metodologia da Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption vs. 2.2 através dos fatores de conversão Compilation of emission factors used in the cross-sector tools

²² Não inclui a Corre.

²³ Relativo às empresas CTT, SA., CTT Expresso, PostContacto e Tourline Express.



O consumo global de papel desceu nos CTT cerca de 21%, decorrente essencialmente da atividade da Mailtec. Os produtos/serviços "EasyPrint" e a personalização de extratos com impressão a cores, nesta empresa, têm contribuído para a diminuição da diversidade de materiais, o que, juntamente com a gestão mais cuidada de stocks e armazém, tem permitido uma redução gradual dos níveis de matéria-prima em armazém.

RUÍDO (EXTERIOR)

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

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.

	2013	2014	Δ% 14/13
Consumo (m ³) ²⁴	59 810,0	48 283,1	-19,3
Valor do consumo (€) - CTT SA	237 472,9	211 612,0	-10,9%

Tabela 22 – Consumo total de água dos CTT

Em termos globais, foram consumidos 48 283,1m³ pelos CTT (para a CTT SA estão apenas incluídos consumos dos 3 CPL e dos edifícios abastecidos pela EPAL). Não obstante a quebra significativa de consumos, resultante do esforço efetuado para otimização dos mesmos e da redução da ocupação de instalações, verificou-se um aumento pouco expressivo nos consumos do CPLC e do edifício sede CTT, derivado em grande parte do aumento do número de colaboradores nestes edifícios.

²⁴ Não inclui consumos de água da Tourline e da Corre.

²⁵ 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.

OBJETIVO 2015

REDUÇÃO DO CONSUMO DE
ÁGUA EM 3%

EXPANSÃO DO PROCESSO
DE MONITORIZAÇÃO REMOTA
DO CONSUMO DE ÁGUA A 63
INSTALAÇÕES

Os CTT procederam em 2014 à adesão ao serviço Waterbeep da EPAL, que fornece informação em tempo real sobre o consumo de água da rede com recurso à telemetria, para 64 edifícios da região de Lisboa. Esta ferramenta produzirá efeito a partir de 2015 e irá contribuir para a otimização dos consumos e custos 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.

Este ano, foram contabilizadas cerca de 2 070,2 toneladas de consumo²⁵ de materiais, dos quais 1 723t de papel, 295t de plástico e 13t de metal, entre outros.



Verificaram-se, no entanto, aumentos pontuais no CPLS, devido ao lançamento de um novo produto Express, que passou a ter expedições autónomas do restante tráfego internacional e ao crescimento do volume de tráfego internacional e alfandegário, cujo ciclo operativo exige acompanhamento documental. Também na CTT Expresso se verificou um aumento no consumo de papel associado ao aumento de tráfego e à criação de novos produtos.

À semelhança dos anos anteriores, a empresa prosseguiu as ações que visam a diminuição do consumo de consumíveis e de papel, com a substituição de faxes e fotocopiadoras por equipamentos multifunções e através da desmaterialização de produtos e serviços. Foram também mantidas as ações de divulgação de informação sobre os consumos de materiais no circuito de TV interna do edifício-sede.

O ano coincidiu ainda com o começo de um novo ciclo de atribuição de peças de fardamento para a maior parte dos colaboradores, o que potenciou um aumento destes materiais e, conseqüentemente, do consumo global de materiais. Estima-se no entanto que o consumo deste material venha a ser alisado nos próximos anos, uma vez que o processo de compra foi conduzido para um período de dois anos.

Manteve-se a prática de incorporação de materiais provenientes de reciclagem nos produtos, sendo que a percentagem de papel reciclado incorporado representa atualmente, 5,3% nos CTT SA e 3,7% na CTT Expresso.

OBJETIVO 2015

REDUÇÃO DO CONSUMO DE
PAPEL EM 2% (EXCETO MAILTEC)

MARKETING SUSTENTÁVEL

Os CTT continuaram a aposta na dinamização da gama de serviços de Marketing Direto ECO, disponível para campanhas que garantam as boas práticas ambientais. Esta medida visou projetar a utilização do canal correio com mérito ecológico, através da utilização responsável de um material biodegradável, reciclável e fabricado a partir de recursos renováveis. Apesar da redução do tráfego verificada este ano, pela primeira vez desde o seu lançamento, a gama eco continuou a aumentar o seu peso no tráfego global do Direct Mail, representando atualmente 22,8% do total deste.

Para a nova gama do Correio Verde, realizaram-se duas campanhas, com vista a aumentar as vendas e a utilização de produtos sustentáveis. Esta família de produtos apresenta como atributos a utilização de materiais ambientalmente amigáveis (papel e tintas) e a neutralidade carbónica. Relativamente à evolução da sua receita e do tráfego, verificou-se a mesma situação referida atrás para o DM, isto é, quebras em termos absolutos, embora com subidas no peso relativo da gama no conjunto do correio transacional endereçado.



Os operadores postais têm vindo a interessar-se crescentemente por demonstrar o seu compromisso ambiental. Visando definir um quadro de referência comum que suporte as alegações ambientais e o labeling da diversidade de produtos postais ditos “verdes” existentes a nível internacional, foi publicado o normativo EPD/PCR - Environmental Product Declaration/Product Category Rules, cuja elaboração os CTT co-lideraram. Trata-se de um novo standard para certificação ambiental de produtos e serviços postais Eco, que estabelece os requisitos para desenvolver uma análise de ciclo de vida em empresas postais e define os critérios mínimos para criar declarações ambientais de produto de acordo com as ISO 14025 e 14067.

Foi aprovado e encontra-se em fase de implementação um processo inovador de compensação participativa de emissões carbónicas para o Correio Verde, que coloca à escolha do público, através das redes sociais, diversas opções de projetos de compensação, em Portugal e no estrangeiro.

Como reconhecimento da aposta no desenvolvimento do negócio em torno do eixo ambiental, os CTT foram distinguidos como Marca de Confiança Ambiente 2014, na sequência do estudo realizado pelas Seleções do Reader’s Digest.

RESÍDUOS

Os CTT continuaram com as práticas de gestão interna e de encaminhamento final de resíduos para destino mais adequado, com preferência

por soluções de valorização, em detrimento do envio para aterro. A taxa de valorização global registada em 2014 foi 82,2% (valor que compara com a média nacional de 27%), uma ligeira melhoria na taxa de valorização, de cerca de 1,7% face ao último ano.

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

TONELADAS ²⁶	2013	2014	Δ% 14/13	DESTINO
Papel e cartão	360,7	329,0	-8,8%	Valorização
Plástico	57,1	77,5	35,7%	Valorização
Paletes madeira	131,1	84,7	-35,4%	Valorização
Resíduos indiferenciados	136,5	134,4	-1,6%	Eliminação
Outros	122,3	256,1	109,3%	Valorização/Eliminação
Total Nacional	807,7	881,6	9,2%	

²⁶ Quantidade de resíduos no território nacional, não inclui Tourline Express e Corre

Tabela 23 – Resíduos

OBJETIVO 2015

MODELO PARTICIPATIVO DE COMPENSAÇÃO CARBÓNICA

ESTUDO SOBRE LANÇAMENTO DE SERVIÇOS DE LOGÍSTICA INVERSA

EXPANSÃO DO PORTEFÓLIO CARBONICAMENTE NEUTRO DE CORRESPONDÊNCIAS (A CONCLUIR ATÉ FINAL DE 2016)

ALARGAMENTO DO PORTEFÓLIO ECO ÀS ENCOMENDAS/EXPRESSO





Veículos postais



Ano internacional da Cristalografia



150 anos do Instituto Geofísico da Universidade de Coimbra



Livro filatélico "Jardins de Portugal"

Registou-se um aumento na quantidade global de resíduos produzidos pela empresa, essencialmente na CTT SA, associado ao desmantelamento de materiais e à reorganização de serviços, ainda que se tenha verificado uma melhoria de 5,0% na taxa de valorização dos resíduos.

TONELADAS	VALORIZAÇÃO	ELIMINAÇÃO	TOTAL
Resíduos perigosos	94,7	19,5	114,2
Resíduos não perigosos	630,0	137,5	767,5
Total	724,7	156,9	881,6

Tabela 24 – Resíduos por perigosidade e destino ²⁷

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 2015

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

Apesar de não ser considerado tema crítico, a empresa gere os seus impactos na biodiversidade de forma ativa e alinhada com o seu quadro de gestão. O uso de papel e a utilização dos solos associada à dimensão e localização do parque imobiliário, situado em zonas urbanas e industriais, são os principais riscos identificados. Não há conhecimento que os CTT desenvolvam atividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.

A utilização de papel, enquanto material de suporte da comunicação postal mais representativo, tem um efeito relevante, mesmo que indireto, sobre a floresta e a biodiversidade. Os CTT têm apostado na utilização de papel originário de florestas sustentáveis e na promoção da utilização de papel certificado nos produtos e serviços.

À semelhança de anos anteriores, envolvemos colaboradores e familiares nos eventos com que assinalámos o Dia Internacional da Biodiversidade, nomeadamente uma saída de campo ao Parque Natural da Serra de Sintra para observação e identificação anfíbios no seu habitat, passatempos e uma palestra científica organizada nas instalações da empresa. As ações de voluntariado para a conservação ambiental são outra prática regular, caso da realizada em parceria com o ICNF na Reserva Natural do Paul do Boquilobo, para a limpeza e poda de um hectare de sobreiros jovens. Apoio mecenático às V Jornadas Ibéricas de Ictiologia, realizadas em Lisboa, sob o lema "Conhecer para preservar".

Conservando uma tradição de décadas, procedeu-se ao lançamento em circulação de várias emissões filatélicas e à publicação de livros sobre temáticas ambientais. Salientam-se 4 emissões filatélicas dedicadas aos temas "Jardins de Portugal", "Ano Internacional da Cristalografia", "150 anos Instituto Geofísico de Coimbra" e "O Café", num total de 3,0 milhões de selos, um Bilhete Postal Inteiro comemorativo do "Congresso Mundial da Água" (tiragem de 14 mil) e o livro temático dedicado aos Jardins de Portugal (tiragem de 4 mil). Manteve-se também a produção dos produtos personalizados "meuselo" com papel certificado FSC e totalmente livre de cloro.

²⁷ Quantidade de resíduos para empresas CTT em Portugal, não inclui Tourline Express e Corre.



Os CTT continuaram a adesão ao programa *Print Power*, que congrega o apoio da quase totalidade das entidades nacionais ligadas à fileira do papel, no âmbito do qual foram promovidas campanhas de sensibilização sobre a comunicação responsável em papel, recorrendo a anúncios de imprensa e mailings a responsáveis de Marketing e Publicidade. Iniciou-se atividade no domínio do combate ao *greenwashing* e em defesa do direito à comunicação em papel (campanha Keep me posted). Mantivemos igualmente a adesão e participação na iniciativa Business&Biodiversity, promovida pelo ICNF.

Também em 2014, foi assinada uma parceria entre os CTT e a Quercus com o objetivo envolver a comunidade na criação de florestas com maior capacidade para prevenir incêndios, promovendo índices elevados de biodiversidade. A iniciativa “Uma Árvore pela Floresta” visa permitir florestar, com espécies autóctones, áreas mais devastadas pelos incêndios. Nas Lojas CTT venderam-se perto de 4 mil árvores simbólicas que correspondem a espécies reais a serem plantadas na primavera de 2015.



OBJETIVO 2015

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

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

Internamente, os CTT mantêm a publicação da Revista Aposta, com uma tiragem mensal de cerca de 25 mil exemplares, onde são publicados regularmente artigos de cariz ambiental. De igual forma, a CTT Expresso utiliza a sua *newsletter* interna para divulgação de iniciativas e sensibilização dos colaboradores Também como forma de sensibili-



OBJETIVO 2015

FORMAÇÃO AMBIENTAL A COLABORADORES DA REDE DE LOJAS E CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO

KIT DE EFICIÊNCIA AMBIENTAL PARA GESTORES LOCAIS

CICLO DE PALESTRAS TEMÁTICAS

zação a CTT SA possui um canal TV Interna, onde diariamente são passados vários conteúdos de temáticas ambientais (dados sobre consumos e emissões, informação sobre eventos, curiosidades ambientais e quizzes), entre outras. Continuam a fazer parte do plano de formação, as ações de formação em normas ISO (9001, 14001 e OHSAS 18001), que em 2014 abrangeram 416 colaboradores.

Os CTT participaram também em eventos e parcerias, destacando a sua presença no “Dia Verde”, festa ecológica com o objetivo de inculir a adoção de comportamentos ecológicos e hábitos de vida saudáveis e no *GreenFest* 2014, onde desenvolveram atividades de sensibilização ambiental para os participantes. Neste, os CTT trouxeram para casa o prémio “B-Green Action Award”, atribuído pelo conjunto das ações organizadas durante os dias do certame.

A convite de diferentes entidades, os CTT participaram em conferências e workshops de temáticas ambientais com vista à partilha de boas práticas e sensibilização dos intervenientes. Destes destacam-se as seguintes participações: “CDP Spring Workshop 2014”, Workshop “on Sustainability” do IPC, Workshop “Driving Sustainability through Leadership” na bpost; Seminário “Gestão Ambiental na Cadeia de Valor” da PT, evento de lançamento do Observatório de Sustentabilidade Empresarial do BCSD-IST, “Mobilidade Elétrica” na III Conferência dos Green Project Awards “Cidades para as Pessoas” e apresentação da experiência dos CTT em mobilidade suave à delegação do júri internacional do VeloCity.

Os CTT viram também divulgados vários artigos em publicações externas. Foram publicados um caso de estudo no Postal Sector Sustainability Report 2014, do IPC, sobre o projeto das bicicletas elétricas; dois artigos, sobre a cerimónia de apresentação nova frota eco dos CTT e sobre os resultados 2013 do R&C, na newsletter Green Issue do IPC; um artigo sobre mobilidade sustentável e commuting nos CTT, no livro da EPOMM - European Platform on Mobility Management, intitulado “Mobility management: The smart way to sustainable mobility”; e outro caso de estudo sobre bicicletas elétricas, na edição de 2014 da brochura sobre melhores práticas CSR, da PostEurop.

INVESTIMENTO AMBIENTAL

Em 2014, os investimentos ambientais representaram cerca de 5 895,98 mil euros. Em termos de distribuição do investimento, a maioria associada a investimentos na CTT SA, houve uma aposta significativa nas medidas de prevenção, com vista à melhoria do desempenho global dos CTT.

Destacam-se:

Obras de manutenção e conservação dos edifícios, de remodelação de elevadores, substituição de equipamentos de climatização e de iluminação, em 1 777 873,53 euros

Renovação da frota de motociclos, atrelados e ligeiros de mercadorias, no montante de 3 075 157,48 euros

Aquisição de scooters, bicicletas e triciclos elétricos, no valor de 170 518,52 euros

Sistemas de Gestão Integrados na vertente Ambiental e FSC, no valor de 14 257,01 euros

Certificação energética e qualidade do ar interior de edifícios, no valor de 23 818,24 euros

Aquisição e substituição de computadores, monitores e material informático, no montante de 736 100,00 euros

Patrocínio de eventos ambientais num montante de 65 677,21 euros

Consultoria externa na elaboração do último REP no âmbito do sistema de gestão de consumos intensivos de energia, no centro de produção e logística do Sul, no montante de 2 577,31 euros

Gestão de resíduos de embalagens no âmbito da adesão ao sistema da Sociedade Ponto Verde no montante de 686,08 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 2 962,50 euros

Quotização da APVE – Associação Portuguesa de Veículos Elétricos do BCSD Portugal e do IPC, em 12 740 euros

Renovação da apólice de proteção contra danos ambientais no montante de 2 916,00 euros

Gestão de resíduos, monitorização de efluentes líquidos e gasosos, em 8 694,88 euros



AMBIENTE	UNID.	2013			2014			VARIAÇÃO ANUAL (GRUPO)
		INDICADORES AMBIENTAIS	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS
Consumo de energia	(GJ)	361 680,9	316 234,1	45 446,8	360 811,6	317 546,9	43 264,7	-0,2%
Consumo total de eletricidade a)	(GJ)	160 172,6	133 915,2	26 257,5	150 702,6	124 580,7	26 121,9	-5,9%
Consumo de eletricidade convencional a)	(GJ)	153 718,0	127 576,7	26 141,3	144 162,5	118 385,0	25 777,5	-6,2%
Consumo de eletricidade verde	(GJ)	6 454,6	6 338,5	116,1	6 540,1	6 195,7	344,4	1,3%
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)	4 649,1	4 649,1	0,0	5 209,5	5 209,5	0,0	12,1%
Consumo total de combustíveis b)	(GJ)	193 918,0	175 022,4	18 895,6	202 304,6	185 161,9	17 142,7	4,3%
Consumo total de gás	(GJ)	2 813,8	2 520,1	293,7	2 467,6	2 467,6	0,0	-12,3%
Consumo médio da frota	(lt./100km)	8,9	9,1	7,3	8,9	9,0	7,6	-0,2%
Veículos menos poluentes	(uni)	241	241	0	298	298	0	23,7%
Total de emissões atmosféricas diretas de CO₂ (scope 1) b)	(ton CO₂)	14 129,4	12 748,0	1 381,3	14 719,8	13 481,6	1 238,3	4,2%
Consumo de combustível b)	(ton CO ₂)	13 965,3	12 600,5	1 364,9	14 575,4	13 337,1	1 238,3	4,4%
Consumo de gás	(ton CO ₂)	164,0	147,5	16,5	144,5	144,5	0,0	-11,9%
Total de emissões atmosféricas indiretas (scope 2) a)	(ton CO₂)	6 183,0	5 150,4	1 032,6	5 834,1	4 805,0	1 029,1	-5,6%
Consumo de eletricidade a)	(ton CO ₂)	6 049,8	5 017,2	1 032,6	5 684,8	4 655,7	1 029,1	-6,0%
Consumo de energia térmica	(ton CO ₂)	133,3	133,3	0,0	149,3	149,3	0,0	12,1%
Total de outras emissões atmosféricas indiretas (scope 3) b)	(ton CO₂)	41 627,7	21 354,5	20 273,3	35 376,7	20 217,1	15 159,6	-15,0%
Transporte aéreo	(ton CO ₂)	16 131,7	11 757,3	4 374,5	15 184,7	11 119,1	4 065,6	-5,9%
Transporte marítimo	(ton CO ₂)	304,4	139,2	165,2	50,8	24,1	26,7	-83,3%
Transporte rodoviário por frota subcontratada	(ton CO ₂)	18 055,2	2 321,6	15 733,6	13 283,7	2 216,4	11 067,3	-26,4%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço	(ton CO ₂)	20,3	20,3	0,0	10,4	10,4	0,0	-48,9%
Commuting	(ton CO ₂)	7 116,1	7 116,1	NC	6 847,1	6 847,1	NC	-3,8%



AMBIENTE	UNID.	2013			2014			VARIACÃO ANUAL (GRUPO) UNI. OU %
		CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	CTT	CTT SA	SUBSIDIÁRIAS	
INDICADORES AMBIENTAIS								
Emissões de CO compensadas	(ton CO₂)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1 e 2) b)	(g CO₂/objeto)	13,9	20,1	4,0	14,9	21,8	3,8	6,6%
Incorporação carbónica por objeto postal (scope 1, 2 e 3 b)	(g CO₂/objeto)	42,8	44,1	40,8	40,7	45,9	32,6	-4,8%
Água captada por fonte de origem b)	(M³)	59 810,0	47 110,0	12 792,0	48 283,1	37 747,4	10 535,7	-19,3%
Furo	(M ³)	4 010,0	4 010,0	0,0	1 922,4	1 922,4	0,0	-52,1%
Rede pública	(M ³)	55 800,0	43 100,0	12 792,0	46 360,7	35 825,0	10 535,7	-16,9%
Derrames	(uni)	9	8	1	7	7	0	-22,2%
Consumo de materiais a)	(ton)	2 483,7	1 206,6	1 277,1	2 070,2	1 141,6	928,6	-16,6%
Papel	(ton)	2 193,5	1 008,6	1 184,9	1 723,0	923,3	799,7	-21,5%
Plástico	(ton)	256,9	166,2	90,7	294,9	175,3	119,5	14,8%
Metal	(ton)	18,5	17,6	0,9	12,7	12,0	0,7	-31,4%
Outros materiais	(ton)	14,8	14,2	0,6	39,6	31,0	8,6	168,2%
Resíduos encaminhados para destino final b)	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de resíduos	(ton)	807,7	484,5	323,1	900,9	625,5	275,4	11,5%
Taxa de Valorização	%	80,5%	75,9%	87,3%	79,7%	77,3%	85,2%	-0,8%
Certificação Ambiental	-	-	-	-	-	-	-	-
Unidades/Empresas certificadas ISO 14001	(n.º)	4 + 4	3 CPL + EPA	4 Empresas	4 + 4	3 CPL + EPA	4 Empresas	0,0%
Unidades/Empresas certificadas FSC	(n.º)	1	0	1 Empresa	1	0	1 Empresa	0,0%
Investimentos e Gastos Ambientais b)	(1000 euro)	1 153,9	1 152,5	1,4	5 896,0	5 882,0	14,0	411,0%

Tabela 25 – Ambiente

a) Não inclui Corre
b) Não inclui Corre, nem Tourline Express

3 COMPROMISSOS



■ Realizado (≥ 95%)

■ Não realizado

■ Em realização

→ Novo

METAS	2014 (APENAS CTT SA)		METAS CTT PARA 2015 E SEQUITES
	PROGRESSÃO	REALIZAÇÃO	
Política e Estratégia			
Adesão a normativos internacionais	■	Caring for Climate	
Adesão ao Global Compact	■	Adiado	A avaliar em 2015
Adesão ao DJSI		→	Novo. A avaliar em 2015
Evolução do reporting para a versão GRI4	■	Estudo preliminar	Relato de 2015 segundo a versão GRI4
Relacionamento com os Stakeholders			
Revisão da estratégia de envolvimento com as Partes Interessadas	■	Em preparação	Conclusão em 2015
Reformulação da área de Sustentabilidade - site CTT e redes sociais		→	Conclusão em 2015
Ética			
Atualização do Código de Ética	■	Atualização	-
Divulgação do Código de Ética (formação em <i>e-learning</i>)	■	Em preparação	Divulgação em 2015
Gestão ambiental			
Melhoria do reporte ambiental para os Compromissos de Gestão	■	Maior fiabilidade	Aplicação informática
Eficiência energética			
Implementação dos PRE dos edifícios certificados	■	Ações pontuais	Continua de forma faseada
Redução do consumo de energia elétrica em 4%	■	Redução de 5,9%	-4%
Expansão da certificação energética de edifícios (SCE) ²⁸	■	Mais 75 edifícios	A prosseguir em 2015
Auditoria energética da frota de distribuição		→	Novo. Início faseado
PRCE da frota de pesados – redução do consumo específico		→	Novo. Redução de 1,7%
Redução do consumo de combustíveis em 4%	■	Aumento de 4,3% ²⁹	-4%
Ganhos de eficiência no consumo de combustíveis de 1,5%	■	Redução de 0,2% ³⁰	-1,8%
Implementação de soluções de contagem remota de eletricidade	■	Testes não conclusivos	Decisão sobre expansão

²⁸ SCE - Sistema de certificação de edifícios

■ Realizado (≥ 95%)

■ Não realizado

■ Em realização

→ Novo

METAS	2014 (APENAS CTT SA)		METAS CTT PARA 2015 E SEGUINTES
	PROGRESSÃO	REALIZAÇÃO	
Mobilidade Sustentável			
Início de utilização de dez veículos elétricos em Lisboa	■	Em exploração	-
Expansão da frota de motocicletas elétricas	■	8 scooters em operação	10 scooters e 6 triciclos em operação
Sistema de reconhecimento de condução ecológica	■	Abrange 4 800 colaboradores	Melhoria do sistema
Aquisição de pesados	■	Aquisição de 25 viaturas	-
Renovação da frota de ligeiros de mercadorias		→	Novo
Atualização e expansão de cobertura do estudo de <i>commuting</i>	■	Alargado a todo o país	-
Solução de partilha de viaturas	■	Estudo de mercado	Operacionalização em 2015
Alterações Climáticas			
Redução das emissões diretas e indiretas de CO ₂ em 3%	■	Aumento de 1,0%	-3% (33% no período 2008-2020)
Redução das emissões do <i>scopes</i> 1, 2 e 3	■	Redução de 9,7% ³¹	-4,8%
Redução da intensidade carbónica por objeto postal em 1,5% (<i>scopes</i> 1, 2 e 3)	■	Redução de 4,8% ³²	-0,8% (27% no período 1990-2030)
Redução da intensidade carbónica por objeto postal (<i>scopes</i> 1 e 2)		→	Novo -1,8% (20% em 2015-2025)
Gestão de consumos			
Melhoria do processo de contabilização do consumo da água	■	Início de contagem remota	Expansão a 63 instalações
Redução do consumo de água em 4%	■	Redução de 19,3% ³³	-3%
Redução do consumo de papel em 4%	■	Redução de 21,5%	-2% (exceto Mailtec)
Gestão de resíduos			
Expansão da gestão de resíduos a lojas e centros de distribuição postal	■		A realizar em 2015
Redução da produção de resíduos	■	Aumento de 9,2%	Redução da produção de resíduos
Aumento da taxa de valorização	■	Aumento de 1,7%	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

³¹ Sem Tourline e sem Corre

³² Sem Tourline e sem Corre

³³ Sem Tourline e sem Corre

■ Realizado (≥ 95%)

■ Não realizado

■ Em realização

→ Novo

METAS	2014 (APENAS CTT SA)		METAS CTT PARA 2015 E SEGUINTES
	PROGRESSÃO	REALIZAÇÃO	
Formação e sensibilização			
Formação ambiental para colaboradores da rede de lojas e centros de distribuição	■	Em preparação	Realização em 2015
Lançamento de 3 emissões filatélicas e 1 publicação temática	■	11 emissões e 1 publicação	3 emissões filatélicas, 1 publicação
Kit de eficiência ambiental para gestores locais	■	Em preparação	A concluir até 2015
Ciclo de palestras temáticas	■	Realizadas 3 palestras	Prossegue em 2015
Qualidade de serviço			
Certificação integral da rede de lojas e centros de distribuição	■	100% Lojas e Centros Distribuição	Manutenção da meta
Certificação dos BEC (incluídos na Certificação do Atendimento)	■	100% dos BEC	Manutenção da meta
Certificação de Postos de Correios	■	Certificação de 25 unidades	Expansão a mais 75 unidades
Certificação dos Sistemas de Qualidade	■	8 indicadores de qualidade	Manutenção da meta
Manutenção dos prazos médios de resposta a reclamações	■	4 e 34 dias (nac. e inter.)	10 dias nac. e 38 dias intern.
Manutenção do posicionamento no ranking de QS internacional	■	Baixámos a posição	Melhorar a meta
Superar os objetivos de qualidade da ANACOM (100 pontos)	■	236,5 pontos	Manutenção da meta
Compras			
Pelo menos 50 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais	■	Atingido o valor de 73,5%	Manutenção da meta
Pelo menos 50% contratos celebrados c/ critérios ambientais	■	Atingido o valor de 99,5%	Manutenção da meta
Sistema de registo, avaliação e qualificação de fornecedores	■		Implementação 3 módulos até 2015
Sistema de avaliação/qualificação RS de fornecedores		→	Novo
Prazo médio de pagamentos (40 dias)	■	Pagamentos em 42 dias	60 dias
Higiene e Segurança			
Nível de satisfação com as condições de trabalho superior a 80%	■	80% de trab. satisfeitos	Aumento do nível de satisfação
Auditorias do ar de qualidade interior		→	Novo. 15 edifícios
Mortalidade laboral zero (responsabilidade própria)	■	1 morte, resp de terceiros	Manutenção da meta
Redução do nº de acidentes laborais em 5%	■	Aumento de 5,2% (955)	Redução de 5%
Redução do nº de dias perdidos em 5%	■	Redução de 9% (25 256)	Redução de 5%
Qualificação			
Taxa de esforço formação de 1,36%	■	Taxa de formação de 1,2%	Taxa de esforço de 1,3%
Formação em condução ecoeficiente		→	Novo. 220 condutores em 2016

■ Realizado (≥ 95%)

■ Não realizado

■ Em realização

→ Novo

METAS	2014 (APENAS CTT SA)		METAS CTT PARA 2015 E SEQUINTE
	PROGRESSÃO	REALIZAÇÃO	
Absentismo			
Redução do absentismo global para 6,0%	■	6,1% (redução 0,4 p.p.)	Reduzir para 6,0% (CTT)
Marketing Sustentável			
Alargamento do portefólio eco às encomendas/expresso	■	Em preparação	A concluir em 2015
Expansão portefólio carbonicamente neutro de correspondências	■		A concluir em 2016
Modelo participativo de compensação carbónica	■	Em fase de conclusão	Implementação em 2015
Estudo s/ lançamento de serviços social business/ logística inversa	■	Realizadas análises	Implementação em 2015
Comunidade			
Realização de 6 ações de voluntariado social e ambiental	■	Realizadas 11 ações	10 ações
Estabelecimento de parcerias RS protocoladas	■	Em preparação	A implementar em 2015
Experiência-piloto de voluntariado de longa duração	■	Mentoria com a EPIS	A manter e reforçar
Abertura de Espaços do Cidadão em lojas CTT	■	24 Espaços do Cidadão	Expansão a 200 (2015) e 300 (2016)
Diversidade			
Ocupação profissional para 20 pessoas com deficiência	■	17 pessoas	17 pessoas
Formação sobre igualdade de oportunidades	■	Em fase de conclusão	A concluir em 2015
Elaboração de Plano para a Igualdade de Género	■	Em fase de conclusão	A concluir em 2015

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 para:

- Direct Emissions from Stationary Combustion da GHG Protocol Initiative vs. 2.0 através dos fatores de emissão Emission Factors from Cross Sector Tools;
- Indirect CO₂ Emissions from the Consumption of Purchased Electricity, Heat and/or Steam, da GHG Protocol Initiative.
- GHG emissions from transport or mobile sources e respetivos fatores de emissão Emission-Factors-from-Cross-Sector-Tools, da GHG Protocol Initiative, para os vários combustíveis utilizados pela frota.
- World Resources Institute (2008), GHG Protocol Tool for mobile combustion - Version 2.2. e respetivos fatores de emissão Emission-Factors-from-Cross-Sector-Tools, para as várias categorias de transporte subcontratado e viagens de negócio;

Para o cálculo das emissões diretas decorrentes do consumo de eletricidade, utilizou-se o fator de emissão fornecido pela ERSE – EDP serviço universal 2013. 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, N.º 13, 1999-001 LISBOA

Contacto: sustentabilidade@ctt.pt



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2014

Design: CTT/MC/ATG/Samuel Trindade

Fotos: Arquivo CTT