

Anexo II
Relatório de
Sustentabilidade
2011

Índice

0.0

Compromisso

pp./349

| | |
|---------------------------------------|---------|
| Mensagem do Conselho de Administração | |
| A razão de ser deste relatório | pp./350 |

1.0

Empresa Sustentável

pp./356

| | |
|--|---------|
| 1.1 A empresa – visão e estratégia | pp./356 |
| 1.2 Ética empresarial | pp./361 |
| 1.3 Governo da sociedade (ver Relatório de Governo da Sociedade) | pp./363 |
| 1.4 Modelo de gestão | pp./363 |
| 1.5 Gestão de riscos e de crises | pp./364 |

2.0

Criação de Valor para os *Stakeholders*

pp./369

| | |
|--|---------|
| 2.1 Acionista | pp./377 |
| 2.2 Fornecedores | pp./377 |
| 2.3 Clientes | pp./378 |
| 2.4 Entidades reguladoras e fiscalizadoras | pp./388 |
| 2.5 Sociedade (responsabilidade social) | pp./388 |
| 2.6 Trabalhadores | pp./394 |

3.0

Relação com o Ambiente

pp./412

| | |
|---|---------|
| 3.1 Política de gestão ambiental | pp./412 |
| 3.2 Monitorização do atingimento das metas estabelecidas e análise das tendências de evolução/reporting ambiental | pp./414 |

4.0

Empresas Participadas

pp./427

| | |
|------------------|---------|
| CORRE | pp./427 |
| CTT Expresso | pp./429 |
| CTT Gest | pp./439 |
| EAD | pp./442 |
| Mailtec | pp./449 |
| PayShop | pp./457 |
| PostContacto | pp./460 |
| Tourline Express | pp./464 |

5.0

Compromissos

pp./471

| | |
|---|---------|
| Índice remissivo dos indicadores de desempenho ambiental, social e económico organizado segundo o GRI | pp./477 |
| Notas metodológicas | pp./486 |
| Glossário | pp./486 |
| Inquérito | pp./488 |
| Relatório de Verificação | pp./489 |

Âmbito e limite do relatório

Os CTT têm vindo a publicar Relatórios de Sustentabilidade anualmente, desde 2005 e têm também vindo progressivamente a incluir informação mais detalhada das empresas do Grupo. De notar, no entanto, que estas são bastante diversas entre si, tanto em termos de dimensão como de negócio, contribuindo de forma diferente e mais ou menos significativa para os desempenhos social e ambiental globais. Pela primeira vez, este ano, três empresas do Grupo fazem parte do perímetro de verificação por entidade externa. O presente relatório relata os dados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011 do Grupo. A informação sobre a empresa CORRE – Correio Expresso de Moçambique, que deu início à sua atividade no segundo semestre de 2010 é incluída neste Relatório, de forma menos detalhada.

Na sequência de cessação de funções, por renúncia, do Presidente do Conselho de Administração, Estanislau Mata Costa, a partir de 1 de janeiro de 2011 e do Administrador Marcos Batista, a partir de 31 de maio, o atual Conselho de Administração é composto por três membros. Até à eleição dos corpos sociais para o próximo mandato as funções de presidência são, nos termos estatutários, asseguradas pelo Vice-Presidente Pedro Amadeu de Albuquerque Santos Coelho. Neste ano, criou-se o Comité de Tesouraria para acompanhamento, análise e gestão do processo de *cash management* e a unidade de Gestão do Risco Corporativo. De notar que estas alterações não produzem efeito na leitura ou interpretação dos dados em relação ao relatório anterior.

0.0 Compromisso

Este é o sétimo Relatório anual de Sustentabilidade dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (RS), que relata as atividades do Grupo, ou seja, da empresa-mãe (CTT) e das suas participadas, embora de forma não tão exaustiva relativamente às últimas. De notar, no entanto que com o objetivo de aumentar a garantia de fiabilidade dos dados, este ano, pela primeira vez, alargou-se o perímetro de verificação dos conteúdos por entidade externa, a três empresas do Grupo, i.e. a CTT Expresso, a EAD e a Mailtec. Os dados reportados têm por base os sistemas de informação dos CTT, os princípios de contabilidade aceites em Portugal, a legislação do direito do trabalho, o Código de Ética adotado pelo Grupo e os protocolos dos indicadores de desempenho para o cálculo dos indicadores GRI. Tal como em anos anteriores, este documento constitui-se como Anexo II do Relatório e Contas 2011 (R&C) e a sua leitura deverá ser complementada com a consulta do corpo principal deste relatório (R&C), do seu Anexo I – Governo da Sociedade e do *site* dos CTT (www.ctt.pt). Os CTT publicam também uma versão mais reduzida do *reporting* de sustentabilidade que poderá ser igualmente consultada no sítio da empresa.

A sua estrutura e conteúdo estão de acordo com as instruções do acionista - “Um compromisso com a excelência na gestão do Grupo CTT” - respeitando simultaneamente as Diretrizes GRI (*Global Reporting Initiative*) enquanto referencial de elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, na sua versão 3.1 (e respetivos protocolos para o cálculo de indicadores). Foi objeto de verificação externa independente por parte da PricewaterhouseCoopers, segundo os princípios definidos pela ISAE 3000 e as diretrizes da GRI no que respeita à credibilidade e fiabilidade dos conteúdos. Mediante o trabalho efetuado, autodeclara-se o cumprimento do nível A+.

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

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

Mensagem do Conselho de Administração

A crise económica acentuou-se em 2011, refletindo-se inevitavelmente na redução do tráfego postal. No entanto conseguimos fechar o exercício com resultados líquidos positivos ao nível dos últimos anos.

Os CTT aplicaram as orientações governamentais quanto à redução remuneratória e outras medidas de contenção de custos, de forma integral, rigorosa e uniforme. A consciência das consequências destas medidas levou a empresa a desenvolver os seus melhores esforços para valorizar, motivar e promover o reconhecimento dos trabalhadores, face ao quadro de restrições que os afetaram.

Mantivemos este ano uma forte aposta no envolvimento com todas as partes interessadas no nosso relato de Sustentabilidade. Nesse sentido, alargámos a verificação de conteúdos do Relatório de Sustentabilidade a três empresas do Grupo - EAD, CTT Expresso e Mailtec - como forma de incrementar o rigor e transparência da nossa prestação de contas.

Destaque para a aprovação e divulgação da Política de Compras Responsáveis, que fundamenta os princípios de relacionamento com os fornecedores e inclui orientações no domínio da ética, do ambiente, das obrigações sociais e dos direitos humanos e também da Política Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança do Grupo CTT, que revê e atualiza as formulações parcelares já existentes nessas matérias.

São vários os reconhecimentos nacionais e internacionais deste compromisso com a Sustentabilidade, de que são exemplos o prémio *World Mail Awards 2011*, na categoria *Corporate Social Responsibility*, uma das distinções mais prestigiadas no sector postal a nível mundial e a 3ª posição obtida pelos CTT no Índice de Sustentabilidade Empresarial do BCS D Portugal, onde somos *benchmark* nacional em 5 das 13 categorias em avaliação.

Tendo em vista a abertura do mercado e a privatização, prevista para 2013, a empresa reorganizou a sua oferta de produtos e serviços, racionalizou custos, continuou a consolidar o seu posicionamento ecológico e prosseguiu a sua política de investimentos no sentido da modernização das suas infraestruturas, sistemas de informação, certificação de sistemas de gestão e inovação.

O novo portefólio ecológico tem ainda um peso relativamente reduzido, mas apresenta crescimentos elevados, com as receitas do Correio Verde a crescerem 119% e o DM Eco a valer já 12% das vendas deste produto. Os serviços financeiros tiveram um incremento de 2% e alargámos a nossa prestação de serviços à cobrança de portagens (ex-SCUTS) e à venda de soluções no âmbito da Televisão Digital Terrestre.

Prosseguimos com o investimento na automatização do correio, no sentido do aumento da produtividade e eficiência, sendo que, no final de 2011, a quase totalidade deste programa para o correio de pequeno formato estava já concluída. Renovámos a frota de viaturas envolvendo 489 ligeiros de mercadorias, 30 camiões (*standard* ambiental EEV) e 2 viaturas elétricas.

Os investimentos totais atingiram o valor de 27,1 milhões de euros, em que se inclui a abertura de uma Estação de Correio de nova geração, em Lisboa, aberta em permanência 24 horas por dia durante 365 dias.

A acessibilidade aos serviços postais é assegurada através de uma ampla rede de atendimento, com densidade acima da média europeia, ainda que com custos significativos. Neste domínio, os CTT têm vindo a evoluir para soluções de agenciamento a terceiras entidades, em especial com Juntas de Freguesia, parcerias que preservam a relação de proximidade e confiança que os CTT desde sempre têm mantido com todos os clientes e a população em geral.

Estudos realizados internamente e por entidades independentes mostram que os clientes mantêm uma opinião bastante favorável dos serviços prestados e consideram os CTT como uma empresa moderna e de confiança. Temos procurado fornecer as respostas adequadas, pelo que continuamos a superar os objetivos de qualidade de serviço celebrados com o Regulador no âmbito do Contrato de Concessão e a nos posicionarmos entre os melhores operadores postais da Europa e do Mundo.

O número de acidentes laborais reduziu-se em 2,9%, tendo havido no entanto um acréscimo de 27% em dias perdidos. Registamos, com satisfação, o cumprimento da nossa meta de zero acidentes mortais e a continuação de um trabalho aplicado e intenso na área da Saúde e Segurança no Trabalho.

Com um volume de formação de 289 mil horas, abrangemos em 2011 98% dos trabalhadores e validámos/certificámos as competências de mais 93 trabalhadores (9º ano e 12º ano), tendo sido concluídas, até à data, 947 certificações.

Este ano expandimos os sistemas de gestão integrados (qualidade, ambiente e higiene e segurança) a várias áreas operacionais e empresas do Grupo e certificámos a Mailtec na Cadeia de Custódia (FSC - *Forest Stewardship Council*). Os CTT continuam a ser empresa portuguesa com maior número de unidades operativas (720) abrangidas pela certificação de serviços.

Os processos de gestão de consumos, suportados num sistema de *reporting* e em *scorecards* ambientais que atingem todas as unidades operacionais, vão sendo progressivamente mais rigorosos e é com satisfação que anunciamos uma redução em 2011 dos consumos de eletricidade e de combustíveis em 8% e das emissões diretas e indiretas de CO₂ em 9%.

O nosso desempenho de topo nas questões de gestão energética permitiu aos CTT atingir em 2011 uma posição de liderança mundial no sector postal em três dos critérios utilizados no exercício de *rating* de proficiência carbónica da IPC (*International Post Corporation*). A nível nacional, ficámos classificados em 3º lugar no Índice ACGE “Responsabilidade Climática”, que avalia a resposta das empresas portuguesas ao desafio das alterações climáticas.

Continuámos a patrocinar projetos e iniciativas de intervenção social e ambiental, no montante de 400 mil euros. Destaque neste contexto para a construção de mais rampas de acesso para pessoas com deficiência, a organização de uma dezena de ações de voluntariado ao longo do ano e a recolha interna de 5,5 toneladas de donativos para entrega a 23 Instituições de Solidariedade. Mantivemos ainda ativo o nosso Projeto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social, tendo recolhido e transportado mais de 37 mil encomendas solidárias.

Apesar do período difícil em que vivemos, pretendemos continuar a criar valor para todas as partes interessadas, bem como a incentivar o diálogo e o envolvimento com os nossos *stakeholders*. Mais do que palavras, são compromissos muito concretos, que estão eloquentemente expressos no capítulo 5 deste Relatório.

O Conselho de Administração dos CTT

Os destaques seguintes sintetizam os acontecimentos e êxitos mais relevantes de 2011.

Destaques do ano – responsabilidade social

No contexto do Compromisso para a Excelência, manteve-se o referencial de avaliação de desempenho da organização, para todos os níveis de gestão. O *scorecard* das direções e unidades operacionais da empresa inclui objetivos de sustentabilidade

A empresa pagou 36,1 M.€ de dividendos ao Estado

Certificação da Mailtec em ambiente (ISO 14001) e em FSC - Custódia da Cadeia de Responsabilidade

Certificação da PostContacto em Qualidade (ISO 9001), a segunda empresa do sector a fazê-lo em Portugal

Consolidação do posicionamento ecológico da empresa.

Aumentos de tráfego e de receitas do Correio Verde Eco e do *direct mail* Eco

Inauguração de Estação de Correio no Parque das Nações, em Lisboa, com tecnologias de última geração, serviço de atendimento personalizado e de *self-service*. Aberta 24 horas, todos os dias do ano

Lançamento de Política de Compras Responsáveis, incluindo regras de relacionamento com fornecedores

Publicação do Relatório de Sustentabilidade do sector postal internacional, que inclui o “*Business Case for Going Green*” em que 2 dos 14 casos são dos CTT

Publicação de estudo pioneiro do IPC – *International Post Corporation* - sobre os impactes da indústria postal na biodiversidade, com a participação dos CTT

Produção de 4,1 milhões de selos sobre os temas do ambiente e da biodiversidade

Renovação da frota com a aquisição de 30 veículos pesados e de 489 viaturas ligeiras de mercadorias, menos poluentes

Aquisição de 2 viaturas elétricas

Auditoria energética e de qualidade do ar interior aos 52 maiores edifícios

Redução do consumo do papel de impressão em 25%

Redução do consumo de eletricidade em 8%, de combustíveis em 8% e das emissões diretas e indiretas em 9%

Denúncia dos AE de janeiro e setembro 2010, na sequência da qual se iniciou o processo negocial. Em 2011, 99,4% dos trabalhadores passaram a ser abrangidos por instrumentos de representação coletiva.

No contexto do diálogo com *stakeholders*, iniciou-se uma relação mais estreita com a Comissão de Trabalhadores para abordagem da estratégia e desempenhos de sustentabilidade da empresa

Identificação de indicadores sobre género, a incluir em publicação semestral sobre recursos humanos

Preparação de pacote de formação sobre igualdade de oportunidades que inclui temas como o género, o assédio e a idade

Conceção e formação interna no tema ambiental, no âmbito do Projeto Terra, em formato de *e-learning* (cerca de 1 500 trabalhadores abrangidos)

Mais 172 trabalhadores receberam formação de prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo

Validação e certificação de competências de mais 93 trabalhadores ao nível do 3º ciclo do ensino básico (9º ano) e do ensino secundário (12º ano) pelo Centro Novas Oportunidades dos CTT, que conta com 947 trabalhadores certificados até à data

97,5% dos trabalhadores foram abrangidos por formação, num total de 289 mil horas

Organização de rastreios gratuitos nos locais de trabalho (coração, stress, sono e obesidade)

Redução do absentismo em 0,4%, atingindo os 7,2%

Redução global dos acidentes em 2,9% e registo de 0 acidentes mortais

Prolongamento do Projeto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social até dezembro de 2011 (início em outubro de 2008), com 35 instituições aderentes. Promoveu a entrega gratuita de 37 300 encomendas e organizou outras ações de recolha de donativos

Oferta de transferências gratuitas, em parceria com a *Western Union*, para o Japão e a Turquia, na sequência dos desastres naturais que ocorreram nesses países

Construção de mais 8 rampas de acesso a estações de correio para deficientes motores

Dinamização de acordos da PayShop com 11 Instituições de solidariedade e lançamento de 5 campanhas temporárias. Angariou 12 mil euros em donativos, através dos seus cerca de 4 000 agentes

Celebração de acordos de colaboração logística entre a Tourline Express (em Espanha) e a ONG *Save The Children*. Transporte de 5 toneladas de donativos para apoiar a população da cidade de Lorca, afetada pelo terramoto. Apoio do projeto “*Más allá de un rostro*”, organizado pela Fundação Síndrome de Down de Madrid, entre outros

Campanha de solidariedade “*Somar para Dividir*”, recolha interna de 5,5 toneladas de roupa, livros, material escolar e brinquedos para entrega a 23 instituições de solidariedade social no Continente e Ilhas, pelo 6º ano consecutivo

Organização de dez ações de voluntariado empresarial, de cariz ambiental e social

5ª edição do Projeto “*Dinamização da Escrita e da Leitura*” que abrangeu 140 escolas e 10 250 alunos. O mote principal desta edição do programa foi o incentivo a práticas mais amigas do ambiente. Desenhar um selo sobre o tema “*imagina e cria um amanhã sustentável*”

Figura 1 Certificações do Grupo CTT

| Certificações do Grupo CTT | | | | | | | |
|---|------------|-----------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| Local | ISO 9001 | ISO 14001 | OHSAS 18001 | POCO - 73 Certificações de Estações | POCO - 10 Certificação de CDP | Forest Stewardship Council (FSC) | International Post Corporation (IPC) |
| CTT Correios | | | | | | | |
| Centros de Distribuição Postal | | | | | 283 CDP | | |
| Correio de Prova | | | | | | | |
| Estações de correio | | | | 435 EC | | | |
| Mailmanager | | | | | | | |
| Distribuição Empresarial | | | | | | | |
| Centro operacional de correio do norte | | | | | | | |
| Centro operacional de correio do centro | | | | | | | |
| Centro operacional de correio do sul | Transporte | | | | | | |
| Estação de permuta de Lisboa | | | | | | | |
| Estação de permuta do Porto | | | | | | | |
| CTT empresas participadas | | | | | | | |
| CTT Expresso | | | | | | | |
| Mailtec | | | | | | | |
| EAD | | | | | | | |
| Tourline | | | | | | | |
| Postcontacto | | | | | | | |

ISO 09001 – Sistema de Gestão de Qualidade; ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental; OHSAS 18001 – Sistema de Gestão de Segurança e Higiene no Trabalho; POCO – Certificações de serviços de acordo com especificação técnica (*Postal & Courier*); IPC – Associação Internacional sectorial detentora de sistemas de certificação próprios; Forest Stewardship Council – Certificação da cadeia de Custódia.

Prêmios e distinções

Vencedores do *World Mail Awards* 2011, um dos prêmios de maior prestígio no sector postal a nível mundial, na categoria *Corporate Social Responsibility*



O prémio reconhece internacionalmente o esforço que os CTT empenharam no seu posicionamento estratégico, demonstrando a sua responsabilidade em relação ao ambiente.

A vertente ecológica, como fator diferenciador, transporta valor para a marca CTT em ambiente de liberalização, uma vez que enfoca uma luz verde no modelo de negócio e no desenvolvimento do portefólio, com soluções que otimizam os recursos e que geram mais-valias reconhecidas pelos clientes.



Selecionados como um dos dez *country representatives* no 2011 *European Business Awards* (EBA), a que concorreram na categoria *Environment and Corporate Responsibility*. O EBA é um dos maiores programas europeus de *Business Awards*



Selecionados para a *shortlist* do *Environmental Achievement of the Year*, do *Postal Technology International Awards*

Líderes mundiais do sector postal nos critérios: *Divulgação & Reporting; Gestão da Cadeia de Valor; e Identificação e Gestão de Impactos Carbónicos*, no exercício de *rating* 2011 de proficiência carbónica da IPC - *International Post Corporation*

Certificação Prata para a CTT Expresso nos *EMS Certification Awards* da UPU

3º lugar, no Índice ACGE 2011 “Responsabilidade Climática”, que avalia a resposta das empresas nacionais ao desafio das alterações climáticas e de uma economia restrita em carbono

3º lugar (de entre 51 empresas) no Índice de Sustentabilidade Empresarial do BCSD Portugal. Classificação destacada nos critérios *Energia e Clima; Biodiversidade e Ecossistemas; e Produção e Consumo Sustentável*

Participação no Prémio de Desenvolvimento Sustentável 2010/2011 promovido pela *Heidrick & Struggles* e pelo Diário Económico, sendo os CTT *benchmark* nacional em 5 das 13 categorias em análise

Prémio *BPO partner with the Highest Technical Expertise* atribuído à plataforma inteligente *IRISXtract for Documents da DSTS* (atual Mailtec consultoria), empresa do Grupo Mailtec

Prémio “Melhor Relatório de Gestão, Contas e Informação sobre *Governance entre as Empresas do Sector Empresarial do Estado*” de 2010, no âmbito do *Investor Relations & Governance Awards* 2010 (5º ano consecutivo).

Prémio ASIAGO (pela 6ª vez) de arte filatélica internacional, na categoria “Turismo” com a emissão de selos “Elevadores Públicos de Portugal”

“Grande Prémio de Arte Filatélica da União Europeia” atribuído às peças filatélicas alusivas aos Açores da Emissão Europa 2010, dedicada ao tema “livros infantis”

Selo de bronze atribuído à emissão filatélica “Europa 2011” dedicada ao tema “Florestas” de entre 50 propostas de países da Europa

Prémio *Grand Prix* 2011 - 2º lugar na categoria “Melhor Fotografia”, pela FEIEA – *Federation European of Internal Communication Event*

Nomeados para os *European Excellence Awards* com o projeto “Portugal Connosco – O Olhar dos Carteiros”, na categoria *Internal Communication*

Bronze nos “Prémios à Eficácia da Comunicação”, na categoria “Restantes Serviços e Administração Pública”, com a campanha “CTT. Consigo por um futuro sustentável”, da APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes

Prémio “Marca de Confiança”, pelo 11º ano consecutivo, pelas *Seleções de Reader’s Digest*

Prémio “Marca de Excelência *Superbrands* 2011”. Integra uma estrita lista de marcas selecionadas a nível nacional, a partir de um estudo realizado pela empresa *MyBrand*.

Perfil da Empresa

Os CTT são uma pessoa coletiva de direito privado, com o estatuto de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos. A empresa é um dos maiores empregadores do país com cerca de 13 800 trabalhadores com uma taxa de rotatividade de 15,1%, uma média de idade global de 43,9 anos, em que 33,8% são mulheres e 51,8% têm como formação académica o 12º ano, ou universitária. Atende todos os dias 147 000 clientes em 783 estações de correio e 1 778 postos de correio, trata diariamente mais de 5 milhões de objetos postais, distribuídos em mais de 5,6 milhões de domicílios por 5 700 carteiros e 6 049 giros de distribuição de 341 centros de distribuição postal. Obteve em 2011, 761,1 M.€ de rendimentos operacionais consolidados e desenvolve atividade em cerca de 1 100 instalações, das quais 55,4% são alugadas, tendo mantido em 2011 um rácio de remodelações e reinstalações na ordem dos 5%, correspondente ao montante de 5,5 M.€. O seu investimento total cifrou-se em cerca de 27,1 M.€.

As principais empresas do Grupo CTT – Correios de Portugal, S.A. e suas associadas no ano 2011, são as seguintes:

Tabela 1 Grupo CTT

| Empresas do Grupo | | % de Capital |
|--|--|--------------|
| CTT – Correios de Portugal, SA (empresa-mãe) | | |
| CTT EXPRESSO – Serviços Postais e Logística, SA | | 100% |
| CTT GEST – Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, SA | | 100% |
| EAD – Empresa de Arquivo e Documentação, SA | | 51% |
| Grupo Mailtec | | 100% |
| PayShop (Portugal), SA | | 100% |
| PostContacto – Correio Publicitário, Lda. | | 100% |
| Tourline Express Mensajería, SLU | | 100% |
| CORRE – Correio Expresso de Moçambique | | 50% |
| Empresas Associadas | | % de Capital |
| Multicert | | 20% |
| PayShop Moçambique, SA | | 35% |
| AB ADA Courier (Espanha) | | 50% |
| Mensajería Urgente Rioja Portalada | | 25% |
| Urpacsur | | 30% |
| Mafelosa (Espanha) | | 25% |

1.0 Empresa sustentável

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

1.1.1 Áreas de negócio e mercados

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

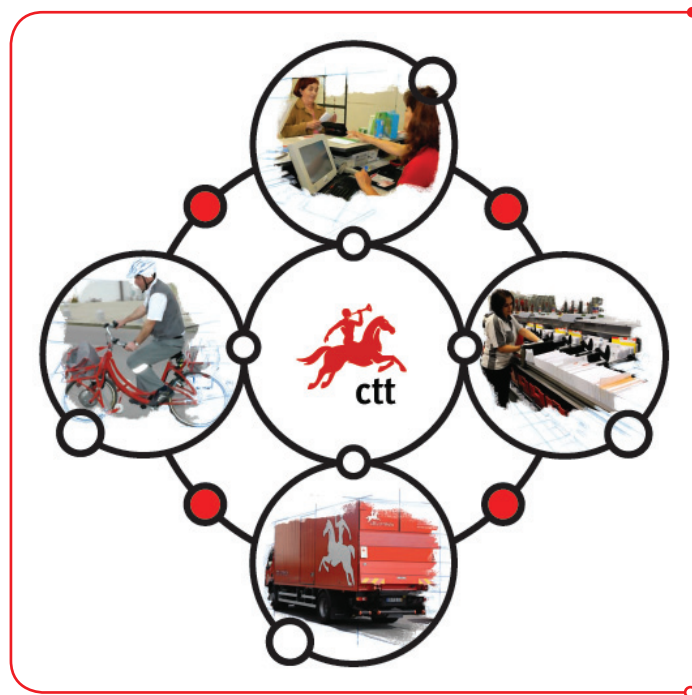
Foi concessionado aos CTT, por contrato assinado em 1 de setembro de 2000, o Serviço Postal Universal, por um prazo inicial de 30 anos, renovável por períodos de mais quinze. Os CTT continuam a operar nas áreas de negócio ditas tradicionais, que correspondem ainda aos seus negócios *core*, tais como a correspondência endereçada (correio normal, correio azul, correio registado, correio verde, correio editorial), o *direct mail*, o correio expresso, as encomendas e a correspondência não endereçada.

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

O Grupo CTT através dos múltiplos serviços que oferece e plataformas que dispõe têm hoje em dia uma presença muito interessante no domínio dos negócios digitais, que se inserem no horizonte aspiracional gerar crescimento através da inovação. São disso exemplos o MDDE (marca de dia eletrónica), a plataforma de *e-payments* da PayShop, o correio híbrido produzido na Mailtec, a custódia digital de documentos, os sistemas de informação geográfica postal, os serviços de *geomarketing*, a caixa postal eletrónica (Via CTT), o *mailmanager* e o Phone-ix.

Com a liberalização total do mercado à porta e sendo o Grupo líder destacado em todos os negócios em que opera em Portugal, a que acresce a atual conjuntura económica e a reduzida dimensão do mercado doméstico, tornou-se imperioso apostar na internacionalização para continuar a crescer. Os CTT operam em Espanha e Moçambique e nos próximos anos pretendem intensificar a sua presença internacional através da expansão da atividade no mercado espanhol e pelo alargamento a novos mercados (Angola, entre outros). No negócio da consultoria estão presentes numa diversidade de mercados na Europa, África e América Latina.

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



1.1.2 Estratégia empresarial

No entendimento do Conselho de Administração em exercício, permanecem válidas as “orientações específicas para o Grupo CTT do mandato 2008-2010”, observadas as restrições decorrentes das Orientações Estratégicas para 2011 no Sector Empresarial do Estado divulgadas em 21 de outubro de 2010 pelo Ministério das Finanças e da Administração Pública.

Constituem **Princípios orientadores da Gestão** dos CTT:

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

Orientações estratégicas

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

- › A empresa deve proceder à definição de **objetivos de natureza financeira**, alinhados com as melhores práticas de empresas congéneres do sector a nível europeu e aferir, através de indicadores apropriados, o grau de cumprimento dos mesmos;
- › A empresa deve elaborar e apresentar ao Estado **propostas de contratualização da prestação do serviço público**, associando metas quantitativas a custos auditáveis e que reflitam um esforço de comparação permanente com as melhores práticas de mercado. Os contratos devem ser equilibrados e estabelecer direitos e obrigações recíprocos entre Estado e a empresa, bem como as correspondentes penalizações em caso de incumprimento;
- › A empresa deve adotar metodologias que lhe permitam melhorar continuamente **a qualidade do serviço prestado e o grau de satisfação dos clientes/utentes**, analisando o perfil e variação das reclamações e realizando inquéritos que possibilitem avaliar os resultados obtidos nessa matéria;
- › A empresa deve conceber e implementar **políticas de recursos humanos** orientadas para a valorização do indivíduo, para o fortalecimento da motivação e para o estímulo ao aumento de produtividade dos colaboradores, num quadro de equilíbrio e rigoroso controlo dos encargos que lhes estão associados, compatível com a dimensão e a situação económica e financeira da empresa, e conceber e implementar planos de igualdade, tendentes a promover a igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres, a eliminar as discriminações e a permitir a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional;
- › A empresa deve proceder, nos casos em que tal não haja sucedido, à segregação das responsabilidades já existentes com **pensões dos trabalhadores**, incluindo a programação do respetivo financiamento, propondo ao Ministro das Finanças e aos ministros responsáveis pelos sectores de atividade a adoção dos instrumentos adequados para o efeito;
- › A empresa deve implementar **políticas de inovação científica e tecnológica** consistentes, promovendo e estimulando a investigação de novas ideias, novos produtos, novos processos e novas abordagens do mercado, em benefício do cumprimento da sua missão e da satisfação das necessidades coletivas e orientadas para a sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental;

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

Orientações Estratégicas para 2011 no Sector Empresarial do Estado

Face à atual conjuntura económica e financeira nacional e internacional e ao necessário esforço de consolidação das finanças públicas, foram delineadas medidas pelo acionista tendo em vista o alinhamento do Sector Empresarial do Estado (SEE) com a Administração Pública no domínio da redução de gastos, maximização da eficiência operacional e otimização e redução das estruturas de custos.

As Orientações Estratégicas para 2011 no Sector Empresarial do Estado foram divulgadas aos presidentes e administradores financeiros de todas as empresas públicas e entidades similares na reunião realizada em 21 de outubro de 2010, no Ministério das Finanças e da Administração Pública.

Pelo Despacho n.º 1315/2010, de 15 de novembro de 2010, do Secretário de Estado do Tesouro e Finanças (SETF) foram especificadas as linhas de atuação das empresas visando a concretização dos objetivos fixados ao nível da redução de custos.

As empresas do SEE deverão seguir as seguintes orientações estratégicas explicitadas no ofício circular n.º 8 784, de 15 de novembro de 2010, da Direção-Geral do Tesouro e Finanças (DGTF):

- › A política de otimização da estrutura de custos operacionais a promover em 2011 com vista à sua redução em, pelo menos 15% face aos custos registados em 2009, deve concretizar-se por via da adoção, designadamente, de uma política salarial restritiva, da promoção de estruturas de gestão simplificadas e da limitação dos custos com fornecimentos e serviços externos;
- › Ao nível da política salarial, deve ser assegurado o alinhamento com as políticas definidas no âmbito da Administração Pública, de acordo com as orientações para redução de salários e encargos adicionais através do ofício circular n.º 7 688, de 7 de outubro de 2010, da DGTF;
- › No que respeita às estruturas de gestão, deve ser promovida a redução de 20% do número dos membros dos órgãos de administração, chefias e estruturas de direção;

› Ao nível dos fornecimentos e serviços externos, a redução de custos deve basear-se na implementação de uma gestão maximizadora da eficiência, que passe designadamente, entre outras, pelas seguintes medidas:

- suspensão de eventuais planos de renovação da frota automóvel, salvo em situações excecionais de carácter urgente e inadiável, suscetíveis de comprometer a eficácia do desempenho operacional da empresa;
- utilização progressiva do Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP), em todas as aquisições, com exceção dos casos em que a entidade comprove a obtenção de condições mais vantajosas do que as apresentadas pela Agência Nacional de Compras Públicas, EPE, no respeito pelas normas vigentes relativamente à contratação pública, ou nas situações de carácter urgente e inadiável, suscetíveis de comprometer o desempenho operacional da empresa;
- renegociação e redução dos custos com serviços de vigilância e segurança, higiene e limpeza, eletricidade, água, comunicação, combustíveis, conservação e reparação, rendas e alugueres e outros custos das mesmas naturezas;
- redução dos custos com serviços de consultoria, subcontratos, serviços especializados, publicidade e propaganda, honorários e outros custos das mesmas naturezas;
- contenção de custos com deslocações e estadas e despesas de representação.

Orientações específicas

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

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

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

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

Na prossecução da sua atividade, os CTT adotam como **visão**:

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

Serão um elemento essencial do desenvolvimento social e económico do país, contribuindo para a melhoria dos padrões de qualidade de vida dos clientes e dos trabalhadores, mercê de uma dinâmica, de uma cultura de serviço e de um sentido de responsabilidade social irrepreensíveis.

Destacam-se as **principais linhas de orientação específica** para o Grupo CTT:

› **Assegurar a prestação do serviço postal universal**, garantindo o acesso dos cidadãos a serviços postais de alta qualidade a preços acessíveis e em condições de equidade, universalidade e continuidade;

› **Promover o crescimento e consolidar a liderança nos negócios atuais**

As variáveis chave de atuação nos negócios *core* são: qualidade de serviço; imagem empresarial/confiança; produtividade e controlo de custos; expansão dos serviços e incremento da sua utilização; *marketing* e serviço ao cliente; *portfolio* de serviços e produtos; rebalanceamento de preços;

› **Desenvolver novas áreas de negócio** nomeadamente as de *printing & finishing*, soluções de pagamento, venda de soluções postais, serviços públicos e serviços de interesse geral, negócios internacionais em mercados de influência ou de interesse;

› **Gerar crescimento através da inovação**, lançando produtos que tenham a ver com a sua vocação essencial e recorrendo às oportunidades viabilizadas pelo desenvolvimento/ inovação no mundo das comunicações electrónicas, e.g. o *hub* eletrónico de comunicações postais, a **caixa postal eletrónica**, bem como todas as demais formas de comunicação que tendem a evoluir do físico para o digital: correio híbrido, fatura eletrónica, certificação eletrónica, *mailmanager*, sistemas de informação geográficos, serviços de *geomarketing*, *meupos*tal, *meuselo*, loja postal virtual, serviços mais “limpos” em matéria de impacto ambiental;

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

Gerar crescimento através da Inovação

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

Este ano, a empresa fez importantes investimentos na certificação de serviços e de empresas do Grupo, na renovação da frota e na construção de uma nova Estação de Correio de última geração.

Na Estação de Correio do Parque das Nações, os CTT disponibilizam serviços postais 24 horas por dia, de forma muito inovadora, através de um quiosque sem interação com um atendedor, a que os clientes acedem de uma forma muito segura. No respeitante a apartados e avisos, ainda não tinha visto o Riposte implementado desta forma. Esta foi a primeira vez e foram os CTT a fazê-lo! Estou muito impressionado.

Noel Quinn
 Diretor de Projetos
 Escher Europe Ltd

Além destes, realizou investimentos em matéria de inovação e desenvolvimento que se cifraram em 0,7 M.€, abrangendo algumas das iniciativas descritas a seguir:

- › Ações no âmbito do *road map* da participação dos CTT na iniciativa da Matrícula Eletrónica promovida pelo Governo:
 - Alargamento geográfico da cobrança de portagens (4 ex-SCUTS; 3 novas subconcessões da EP);
 - Alargamento dos canais de retalho dos produtos para veículos de matrícula estrangeira;
 - Novo micro-*site* portagens.ctt.pt, com novas funcionalidades que permitem uma melhor gestão dos pagamentos devidos;

- › Preparação e submissão de candidatura relativa a 2011 (abrangendo projetos nas áreas das operações postais, das soluções empresariais e dos meios de pagamento) ao programa de incentivos fiscais SIFIDE - Sistema de Incentivos Fiscais em Investigação e Desenvolvimento Empresarial.
- › Participação nas atividades da COTEC/CEDT (Centro de Excelência de Desmaterialização de Transações), projetos associados à desmaterialização de transações, destacando-se:
 - Projeto *MobiPag* (Iniciativa Nacional para Pagamentos Móveis), que visa o estudo e criação de um projeto nacional de pagamentos com utilização de dispositivos móveis pessoais como terminal de pagamento automático;
 - Projeto que visa atribuir valor legal a diversos tipos de documentos digitalizados.
- › Preparação do *upgrade* do atual serviço MDDE, com vista a dotar os CTT de uma oferta competitiva no domínio do “correio eletrónico” (*email*) através de novas facilidades, tais como:
 - Uso do cartão do Cidadão para fins de autenticação;
 - Geração de Aviso de Receção (AR) eletrónico para o remetente, equivalente ao AR físico associado ao correio registado;
- › Presidência do Grupo de Trabalho (GT) da PostEurop “*E*commerce: the final frontier*” e participação no GT *Postal Technology Center/Advanced Electronic Services User Group* da UPU;
- › Desenvolvimento dos mecanismos de promoção da criatividade e de inovação através do **Fórum Permanente de Inovação e Criatividade**:
 - Dinamização de subcomités especializados na análise de viabilidade das propostas. Aplicação de metodologias proactivas para a captação do potencial criativo dos trabalhadores, procurando estimular e valorizar constantemente a sua motivação e promover formas de reconhecimento e visibilidade interna;
 - Realização de três sessões com apresentação de temáticas de iniciativa dos colaboradores. Uma destas dedicada ao tema do voluntariado e responsabilidade social, com a participação da Presidente Nacional do Ano Europeu de Voluntariado 2011;
 - Receção de 99 propostas. Destas, 9 foram selecionadas para apresentação e debate em sessão;
 - Implementação da proposta “Loja Pioneira” - laboratório de teste para novos modelos de negócio, novos produtos/serviços e alterações de processos operativos. Esta sugestão concretizou-se na estação de correio do Parque das Nações que está aberta 24 horas, todos os dias do ano.

A empresa continuou a investir na automatização do correio, tendo realizado aquisições de novas máquinas e *upgrades* de outras, assim como novo *software* de reconhecimento automático, que têm vindo a reduzir progressivamente as tarefas mais consumidoras de tempo e de mão-de-obra, incrementando a percentagem de tratamento automático em geral, assim como a segregação pelos percursos dos carteiros e o arruamento do correio, por ordem de distribuição, dentro de cada percurso.

No final de 2011, 96% do correio de pequeno formato estava automatizado, assim como 55% do correio de formato médio.

A divisão por giros do correio de pequeno formato foi alargada a todos os giros de distribuição, tendo progressivamente atingido no final do ano cerca de 82% do total automatizado, mais 8% que em 2010. Também foi alargada a divisão por ordem do arruamento de percurso/giro de carteiros, a um total de giros que representam 84% de toda a atividade da distribuição (1,57 milhões de objetos por dia - mais 5% do que em 2010).

Adesões e participações significativas

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

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

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

Durante o ano de 2011, a nível Institucional, os CTT continuaram a marcar presença nas organizações internacionais de que são membros, nomeadamente UPU, PostEurop, UPAEP e IPC, entre outras.

UPU - União Postal Universal

Agência das Nações Unidas de cariz intergovernamental, de que Portugal é membro desde a fundação, em 1874. Esta organização com 192 países membros, tem como papel principal o desenvolvimento das comunicações entre os povos, através do funcionamento eficaz dos serviços postais. Estabelece e atualiza as regras para as trocas de correio internacional e emite recomendações que estimulem o crescimento do tráfego de correspondências, encomendas e dos serviços financeiros postais e que melhorem a qualidade do serviço aos clientes.

Tem uma estrutura composta por vários órgãos, fazendo os CTT parte do Conselho de Operações Postais (COP), constituído por 40 operadores postais dos 5 continentes, incumbentes do serviço postal universal nos seus países respetivos.

Os CTT têm participação ativa nos grupos que tratam de: encargos terminais, encomendas, qualidade de serviço, segurança, serviços financeiros postais, normalização, produtos eletrónicos, filatelia e cooperação para o desenvolvimento. Presidem ainda à Assembleia Mundial para o Desenvolvimento da Filatelia e são membros do Conselho Fiduciário do Fundo para a Melhoria da Qualidade de Serviço.

POSTEUROP – Associação de Operadores Postais Públicos Europeus

Associação com 50 operadores postais públicos europeus, que no seu conjunto empregam 2,1 milhões de pessoas e servem diariamente 800 milhões de cidadãos. Dado o grande impacto do sector postal nas questões sociais e ambientais, existe nesta organização uma clara preocupação com os temas da responsabilidade social, sendo este um dos quatro pilares da sua atividade. Os restantes três pilares são o das Operações, o dos Mercados e o da Regulamentação. Existe um Comité de Responsabilidade Social que tem como objetivo principal dar aos membros capacidade para cumprirem as suas responsabilidades sociais, nomeadamente no âmbito do diálogo social, do desenvolvimento e formação dos recursos humanos, bem como da redução do impacto ambiental das empresas.

A PostEurop tem ainda desenvolvido importantes projetos de *twinning* entre os seus membros, que têm sido financiados pela UE e que se têm traduzido na realização de cursos de formação e seminários sobre as Diretivas Comunitárias, tendo os CTT participado como formadores em várias destas ações.

IPC - International Post Corporation

Fundada em 1989, é uma associação cooperativa de 23 operadores postais da Europa, América do Norte e Ásia-Pacífico que, no total, entrega mais de 330 mil milhões de cartas por ano, i.e. 80% do volume total mundial de correio. Vocacionada essencialmente para a qualidade do serviço postal internacional, a interoperabilidade entre os seus membros e o intercâmbio de informação empresarial com influência para o negócio e o sector, dedica-se ao desenvolvimento de sofisticados sistemas de medição e controle, gestão de sistemas de pagamento entre as empresas postais e à organização de fóruns de intercâmbio de conhecimentos e experiência entre os quadros de topo dos seus membros.

Os CTT têm participação ativa nos diferentes grupos de trabalho e projetos desta associação, bem como nas auditorias regularmente efetuadas à Qualidade de Serviço, não só interna como de outros operadores.

UPAEP - União Restrita das Américas, Espanha e Portugal

De carácter intergovernamental, não existindo na sua estrutura um órgão específico para as questões da Responsabilidade Social. Há, no entanto, uma grande preocupação com os recursos humanos, uma vez que desta União fazem parte países com grandes carências a este nível. Por esse motivo, é muito incentivada a troca de experiências entre os países-membros, tendo os CTT um convénio de cooperação com aquela organização no quadro do qual são todos os anos facultados três cursos de formação de quadros superiores sobre diferentes áreas do serviço postal.

Os CTT presidem atualmente ao grupo de preparação do Congresso da UPU e copresidem juntamente com a Argentina ao Grupo da Reforma.

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

Criada em 1990, os CTT são um dos membros fundadores e assumem a sua presidência desde 2009. Dadas as necessidades demonstradas pela maioria dos seus membros, são muito importantes os aspetos ligados à formação, pelo que os CTT procuram contribuir para o aperfeiçoamento dos recursos humanos dos operadores postais membros desta associação oferecendo anualmente cursos de formação para a gestão de topo sobre “Ciclo Operativo de Correios”. Além disso, realizaram-se auditorias de Qualidade de Serviço locais com técnicos dos CTT.

1.1.3 Compromisso com a Excelência na Gestão do Grupo CTT

Na Assembleia Geral Anual de 31 de maio de 2011 foi decidido o seguinte: “Considerando a necessidade de definição dos objetivos de gestão para o mandato 2011/2013, nos termos do Decreto-Lei nº 71/2007, de 27 de março, deverão os membros do Conselho de Administração a eleger para o triénio em apreço, articular com as tutelas financeira e sectorial a definição dos mesmos, sendo esta matéria objeto de deliberação, assim que os mesmos se encontrem estabelecidos”.

De referir, que relativamente às remunerações de cada membro do Conselho de Administração que incluía a atribuição de prémios no final de cada ano, no caso de os objetivos (em vigor) terem sido cumpridos, já tinha sido aprovada na Assembleia Geral Anual de 20 de maio de 2010 a não atribuição de prémios aos administradores, nos anos de 2010 e 2011.

Em 2011, o acionista instruiu os CTT no sentido de participar no Prémio Desenvolvimento Sustentável, o qual, de acordo com as regras definidas, em conjugação com a avaliação do *reporting* (Relatório de Sustentabilidade), funciona como base de avaliação anual do desempenho de sustentabilidade da empresa, atribuindo-lhe uma pontuação relativamente a um objetivo pré-fixado, que tem sido atingido. Até ao momento, o acionista não comunicou a sua avaliação, relativa ao ano em causa.

Dos princípios orientadores da gestão, destaca-se a implementação de um modelo que torne a empresa mais sustentável ao nível económico, ambiental e social.

Na dimensão económica integra-se a gestão das relações com os clientes, a gestão dos riscos, a implementação de códigos de ética e boa conduta, os manuais de Disciplina, de Investimentos, de *Cash Management* e de Compras e ainda a implementação de um modelo de governo da sociedade de acordo com as melhores práticas nacionais e internacionais. Na vertente ambiental enquadra-se a definição e implementação de uma política de gestão ambiental monitorizada através da implementação 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.

1.2 Ética Empresarial

Desde fevereiro de 2006 que os CTT possuem um Código de Ética publicado, extensível a todo o Grupo CTT e que passou a constituir o quadro de referência dos valores e normas de conduta a serem cumpridos por todos os trabalhadores do Grupo.

Este inclui indicações claras relativas a “prendas, ofertas, convites” em que é estipulado que “os colaboradores, em especial os dirigentes, das empresas do Grupo devem abster-se de quaisquer práticas

que possam pôr em risco a irrepreensibilidade do seu comportamento, nomeadamente no que respeita a ofertas de ou a terceiros, incluindo clientes ou fornecedores”. Acrescenta-se que “os colaboradores não devem receber de terceiros gratificações, pagamentos ou favores, os quais podem criar, a quem os presta, expectativas de favorecimento nas suas relações com o Grupo”. O Código impõe ainda um limite no valor das ofertas recebidas de terceiros (não superior a 150 euros).

Existem também procedimentos definidos, em matéria de comunicação de irregularidades relacionadas com situações de incumprimento das normas de conduta, sendo responsabilidade da Direção de Auditoria e Inspeção, o suporte técnico da Comissão de Ética, a operacionalização da receção, análise e tratamento das comunicações recebidas.

Recorda-se que com a aprovação do Código de Ética, foi criada a “Comissão de Ética” que tem a seu cargo a implementação, o acompanhamento, a interpretação, o esclarecimento de dúvidas ou casos omissos no Código de Ética. Nesse âmbito e no sexto ano de existência, a Comissão foi chamada a pronunciar-se em cinco ocasiões, abordando aspetos de índole laboral e operacional, tendo emitido os respetivos pareceres.

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

Na sequência, quer das auditorias efetuadas (em 2011 foram auditadas 288 estações de correio, 163 postos de correio e 189 centros de distribuição postal, representando, respetivamente, 33,8% e 54% do universo, quer das comunicações provenientes de diversos serviços, foram concluídos 296 processos disciplinares, 15 (5%) dos quais deram origem ao despedimento e 8 (3%) a rescisões unilaterais por iniciativa dos trabalhadores em causa. A estas situações acrescem 7 rescisões unilaterais, no âmbito de ações de investigação prévias a processos disciplinares. Em resultado das ações foram recuperados cerca de 30 090 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 internos que permitam ou facilitem comportamentos ilícitos. Os processos relativos a fraudes detetadas nas auditorias, ou comunicadas internamente por qualquer direção da empresa, são remetidos para atuação disciplinar e recuperação dos valores em que a empresa foi lesada.

No ano em análise, e na sequência da aplicação dos procedimentos definidos quanto à identificação e comunicação de operações suspeitas de branqueamento de capitais e de financiamento de terrorismo, foram efetuadas 199 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 10,6 milhões de euros.

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

Cumprimento das obrigações éticas

Os CTT não foram alvo de quaisquer 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. No entanto, foi objeto de multas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços no valor de 35 000€ (da ANACOM, relativa ao processo de portabilidade).

Sofreu 1 sanção não-monetária relativa ao não cumprimento de leis e regulamentos laborais (admissão de trabalhador, por ação judicial, para o quadro de efetivos, com encargos no montante de 39 919,62€), e pagou multas não fiscais no valor de 2 209,99€ relativamente a viaturas e um montante de 1 038,07€ relativo a outras menores. Não foi objeto de multas ou sanções no domínio da legislação ambiental ou de higiene e segurança.

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

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

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

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

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

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

A comercialização de bases de dados, obedece ao cumprimento da lei de 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.

No âmbito da legislação nacional, de referir que a Portaria n.º 1297/2010 aprova as normas e as especificações técnicas necessárias à gestão e ao funcionamento da base de dados da publicidade institucional, através Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2010 que determinou a introdução de mecanismos de controlo e divulgação de elementos relativos à atividade de colocação de publicidade institucional do Estado e outras pessoas coletivas públicas. Nesse sentido, os CTT devem informar anualmente o Gabinete de Meios de Comunicação Social sobre qualquer ação de comunicação que utilize meios, com valor superior a 15 mil euros.

Objetivo 2012

Formação e divulgação interna dos procedimentos em vigor

Pacote de formação/sensibilização para chefias sobre ética empresarial

1.3 Governo da sociedade (ver Relatório do Governo da Sociedade)

Cabe ao Estado (acionista) a nomeação dos membros do CA e a definição das qualificações e competências que lhes são exigidas¹. Nos termos do regime jurídico do Sector Empresarial do Estado e do Estatuto do Gestor Público, o Estado, enquanto acionista do Grupo CTT definiu, na Assembleia Geral de 2008 realizada em 28 de abril, as orientações específicas dirigidas ao Conselho de Administração da sociedade, para o mandato de 2008 a 2010, que constituem as coordenadas essenciais da ação dos gestores que integram esse órgão, bem como o compromisso com a excelência de gestão que ao serem eleitos aqueles gestores assumem para com os acionistas.

Na Assembleia Geral Anual de 31 de maio de 2011 não foram eleitos os órgãos sociais para o triénio 2011-2013 dado que nessa data o Governo em vigor era de mera gestão. Mantêm-se entretanto em funções os órgãos sociais da empresa eleitos para o triénio 2008-2010 na Assembleia Geral Anual de 28 de abril de 2008.

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

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

O Conselho de Administração do Grupo CTT eleito na Assembleia Geral de 28 de abril de 2008 era composto por cinco administradores. Na sequência da cessação de funções, por renúncia, do PCA Estanislau Mata Costa, a partir de 1 de janeiro de 2011 e do ADCCO Marcos Batista, a partir de 31 de maio de 2011, o atual Conselho de Administração é composto por três membros: vice-presidente – Pedro Amadeu de Albuquerque Santos Coelho, vogais – Carlos de Jesus Dias Alves e Duarte Nuno Lopes Reis d'Araújo. Todos os elementos são do género masculino, com idade superior a 50 anos.

› O **Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas**, a quem compete a fiscalização da atividade dos CTT, nos termos gerais do código das sociedades comerciais. O Conselho Fiscal é composto por um elemento do género feminino e dois do género masculino. Um elemento masculino situa-se na faixa etária entre os 30 e 50 anos e os restantes 2 elementos (masculino e feminino) acima dos 50 anos.

O detalhe das responsabilidades e competências dos elementos do governo da sociedade constam no Relatório de Governo da Sociedade, que constitui o Anexo I do Relatório e Contas (R&C 2011).

1.4 Modelo de Gestão

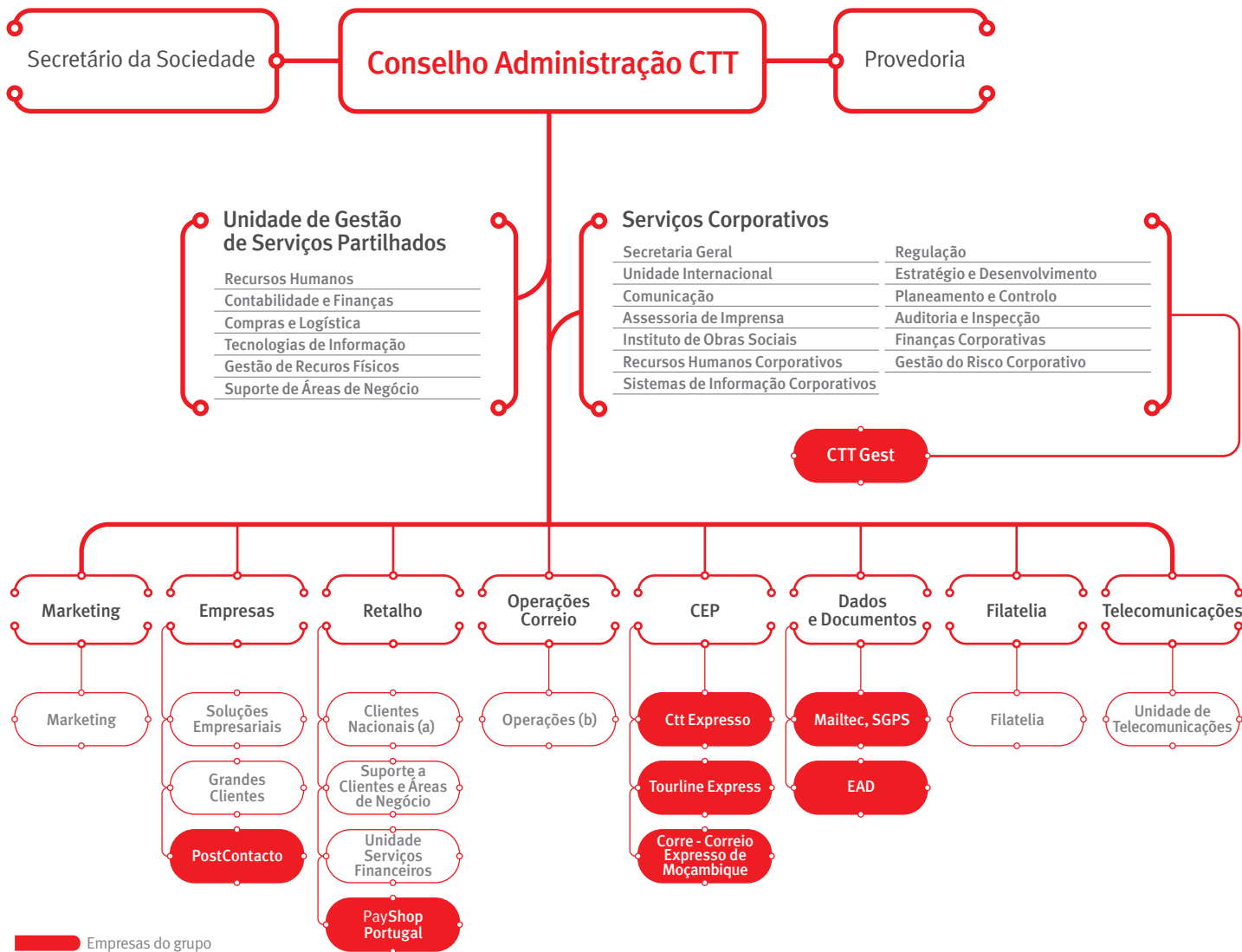
A organização do Grupo CTT (organigrama infra) está orientada para o cliente através de estruturas próprias para *marketing*, venda e assistência diferenciada para os segmentos de clientes.

Os negócios estão organizados por grandes linhas que enquadram as empresas participadas.

A unidade de serviços partilhados fornece serviços de suporte a todas as empresas do Grupo e os serviços corporativos apoiam o Conselho de Administração na gestão, controlo e supervisão das várias atividades e empresas.

¹ A Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/2011 aprova o IV Plano Nacional para a Igualdade – Género, Cidadania e Não Discriminação, que inclui 97 medidas a adotar. As medidas das alíneas i) e v) são as seguintes: “Integrar a perspetiva do género em todos os domínios de ação política;” e “Promover a implementação de planos para a igualdade nas empresas do Sector Empresarial do Estado;”

Figura 2 Organigrama do Grupo CTT



a) Inclui rede de atendimento e distribuição
b) Tratamento e transporte

Compete aos CTT (empresa-mãe) a responsabilidade de assegurar o cumprimento do contrato de concessão do serviço postal universal. As demais empresas do Grupo operam em mercado aberto.

Todos os membros do Conselho de Administração dos CTT são executivos, têm áreas de responsabilidade especificamente atribuídas e desempenham igualmente funções de administração ou de gerência noutras sociedades do Grupo. Estas têm uma Comissão Executiva ou um *Chief Executive Officer* que assegura a gestão dos respetivos negócios.

Vide atribuições do CA e dos órgãos da empresa nos títulos 2.2 e 1.1, respetivamente, do Relatório de Governo da Sociedade (Anexo I do R&C 2011).

1.5 Gestão de riscos e de crises

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

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

Para além da identificação dos fatores de risco, ao nível das atividades empresariais e da atribuição de responsabilidades específicas que permitam assegurar que as ações identificadas são executadas de forma tempestiva, estão estabelecidos canais formais e informais de informação e comunicação que permitem uma monitorização da atividade empresarial.

Neste âmbito, o Conselho de Administração dos CTT, dando seguimento a uma solicitação específica do Conselho Fiscal, decidiu em 2009 iniciar um processo de desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão do Risco na Organização, tendo para o efeito selecionado um prestador de serviços de consultoria. Com este, pretendeu-se dar resposta aos atuais desafios do meio envolvente, concebendo um processo formal de gestão sistemática dos principais riscos corporativos dos CTT, materializado num modelo de *governance* adequado. O projeto, que contou com uma equipa mista de consultores e colaboradores dos CTT, iniciou-se em setembro de 2010, com uma apresentação aos diretores de primeira linha e empresas participadas, e concluiu-se formalmente em junho de 2011, com a apresentação das conclusões, pelo consultor externo, ao Conselho Fiscal e ao Conselho de Administração. Em termos de principais outputs do projeto, podem ser salientados os seguintes:

- › Perfil de Risco dos CTT - Identificação dos principais riscos corporativos que podem comprometer a concretização dos objetivos estratégicos e o crescimento sustentável dos CTT;
- › *Framework* de Gestão do Risco - Elaboração da Política e do Manual de Gestão do Risco que definem as diretrizes, procedimentos e responsabilidades que deverão ser seguidos nos distintos níveis da organização;

- › Plano de Ações de Mitigação - Identificação de 21 ações que integram um programa estratégico de emergência de resposta às principais fragilidades detetadas;
- › Estrutura organizacional de Gestão do Risco Corporativo (GRS) - Criação de uma função centralizada de Gestão do Risco Corporativo que coordenará o processo de Gestão do Risco dos CTT e colaborará na criação de uma cultura desta natureza. Adicionalmente, integra a função de Gestão de Programas e Projetos (GPP), responsável por gerir o processo de implementação do Plano de Ações de mitigação dos riscos corporativos.

Para uma visão mais pormenorizada do conjunto de ações tomadas no domínio do princípio da precaução, dever-se-á consultar o Relatório e Contas sobre o *Compliance* Corporativo e outros sistemas de gestão de risco, no capítulo 5 do Relatório de Governo da Sociedade (Anexo I do R&C 2011).

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

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

As principais fontes de risco inerentes aos negócios dos CTT são as seguintes:

Tabela 2 Fontes de risco

| Riscos externos | Riscos financeiros | Riscos operacionais |
|---------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Concorrência | Avaliação de investimentos | Continuidade do negócio |
| <i>Compliance</i> | Benefícios dos colaboradores | Desenvolvimento de produtos |
| Fator político | <i>Cash Flows</i> | Fator ambiental |
| Liberalização | Fiscalidade | Gestão da fraude |
| Necessidades dos Clientes | Mercados financeiros | Inovação |
| Parceiros | Taxa de juro | Integridade da informação |
| Relação com <i>stakeholders</i> | | Recursos humanos |

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

Tabela 3 Fatores de risco, oportunidades e responsabilidades do Grupo

| Riscos corporativos | Detalhe | Oportunidades |
|---|--|--|
| Mercados e Concorrência | <p>Num contexto de decréscimo acentuado do tráfego postal, a abertura total do mercado representa um desafio para os CTT, tendo em conta o novo ambiente legal e regulamentar que se avizinha</p> <p>A segmentação de mercados e a internacionalização são temas fundamentais de resposta à entrada de novos <i>players</i> e ao aumento da competitividade</p> <p>Estruturas Responsáveis - Unidade de Regulação, e Áreas de negócio</p> | <p>Posição de liderança do mercado</p> <p>Capilaridade da rede de atendimento e distribuição (comodidade, conveniência e acessibilidade)</p> <p>Aumento de eficiência do Grupo em relação ao nível do <i>pricing</i></p> <p>Potencial do <i>marketing</i> relacional e correio expresso e encomendas</p> <p>Referenciação do desempenho do Grupo relativamente ao universo dos <i>peers</i> europeus</p> <p>Maior agressividade comercial</p> <p>Aposta na diversificação de mercados</p> <p>Internacionalização via parcerias e aquisições de empresas</p> |
| Inovação e Desenvolvimento | <p>A inovação e modernização em termos de novas ideias, produtos, processos e abordagens do mercado é um fator crítico de sucesso para o desenvolvimento dos CTT</p> <p>Estrutura Responsável - Unidade de Estratégia e Desenvolvimento</p> | <p>Reforço e alargamento a atividades dentro da sua vocação logística e comunicacional (ViaCTT, <i>mailmanager</i> e operador de telecomunicações móveis virtual Phone-ix)</p> <p>Oferta de serviços <i>online</i> customizados, de outsourcing e de valor acrescentado c/ qualidade elevada e níveis adequados de preços</p> <p>Crescimento do mercado de encomendas (serviços integrados de logística e distribuição), associado ao crescimento do comércio eletrónico</p> <p>Prestação de serviços financeiros alavancados na rede CTT</p> <p>Internacionalização de negócios e tecnologias postais</p> |
| Stakeholder Estado | <p>Pertencendo ao Sector Empresarial do Estado, os CTT são fortemente afetados pelas orientações e decisões do <i>stakeholder</i> Estado que apresenta uma multiplicidade de papéis, por vezes, conflitantes</p> <p>A definição do modelo de privatização dos CTT e a sua efetiva concretização, prevista até 2013, assumem importância vital para o futuro da empresa</p> <p>Estrutura Responsável - Conselho de Administração</p> | <p>Acionista com papel dinamizador do negócio, da excelência da gestão e da sustentabilidade</p> <p>Aumento da eficiência interna</p> <p>Criação de valor para o acionista</p> <p>Criação de resultados</p> <p>Solidez e confiança da empresa</p> <p>Sinergias para desenvolvimento de Serviços de Governo</p> |
| Obrigatoriedade do Serviço Universal | <p>Assegurar a prestação do serviço universal (SU) decorrente do contrato de concessão que vigorará até 2020, traduz-se num custo elevado e, por outro lado, numa oportunidade enquanto objetivo estratégico.</p> <p>Estruturas Responsáveis – Unidades de Regulação e Estratégia e Desenvolvimento</p> | <p>Único operador com a capilaridade requerida para a prestação do serviço</p> <p>Contrato de concessão com o Estado</p> <p>Contrapartidas pela prestação do SU</p> <p>Criação de regras de comportamento concorrencial</p> |

Tabela 3 Fatores de risco, oportunidades e responsabilidades do Grupo

| Riscos corporativos | Detalhe | Oportunidades |
|--|---|--|
| Focalização e Fidelização de Clientes | <p>O crescimento e a sustentabilidade dos CTT estão fortemente dependentes da prestação de um serviço focalizado na satisfação do cliente. Neste sentido é fundamental antecipar, avaliar, responder e acompanhar as suas necessidades, oferecendo produtos e serviços adequados, a preços competitivos e com níveis de qualidade satisfatórios</p> <p>Estruturas Responsáveis - Áreas de negócio</p> | <p>Histórico de oferta de um serviço focalizado na satisfação do cliente</p> <p>Empresa vista como de confiança e prestadora de serviço relevante para a sociedade</p> <p>Qualidade de serviço com níveis elevados, a nível nacional e internacional</p> <p>Preços competitivos</p> |
| Gestão de Recursos Humanos | <p>Os recursos humanos são o principal ativo dos CTT. O processo produtivo está fortemente dependente dos seus trabalhadores, que deverão ser geridos de modo adequado, fomentando a sua motivação e envolvimento no cumprimento da estratégia da empresa.</p> <p>Estrutura Responsável - Unidade de Recursos Humanos Corporativos</p> | <p>Pessoas qualificadas e motivadas</p> <p>Formação para aumento de competências e desenvolvimento de carreiras</p> <p>Melhoria da relação trabalho/família</p> <p>Sistemas de avaliação de desempenho e compensação com base no mérito</p> <p>Redução de conflitos com os trabalhadores e concertação social</p> <p>Polivalência, flexibilidade e rotatividade dos recursos humanos</p> |
| Parcerias | <p>A seleção correta de parceiros, seja ao nível do negócio <i>core</i>, serviços financeiros e novos negócios, ou seja ao nível de prestadores de serviços e fornecedores, é cada vez mais um fator determinante na capacidade de competir e na criação de valor para os <i>stakeholders</i>.</p> <p>Estruturas Responsáveis - Unidade de Serviços Partilhados, Áreas de Negócio e Serviços Corporativos</p> | <p>Estabelecimento de acordos ou parcerias que possam reforçar a capacidade competitiva do Grupo</p> <p>Criação de valor para os <i>stakeholders</i></p> <p>Reforço das competências com escolha adequada de parcerias que protejam os interesses dos CTT</p> <p>Controlo dos parceiros</p> <p>Parcerias com entidades que potenciem a cidadania empresarial</p> |
| Gestão da Informação | <p>A análise e a tomada de decisões fundamentadas em informação criteriosa, relevante, fiável, consistente e confidencial são cruciais para uma eficiente definição, implementação e gestão da estratégia de negócio.</p> <p>Estruturas Responsáveis - Unidade de Serviços Partilhados e Sistemas de Informação Corporativos</p> | <p>Existência de mecanismos de planeamento, acompanhamento e controlo</p> |
| Tecnologias de Informação | <p>O crescimento do negócio requer a existência de tecnologias robustas e flexíveis, alinhadas com as necessidades, adequados à maior eficácia comercial e que suportem a estratégia de negócio</p> <p>Adicionalmente, a aposta nos negócios digitais exige o desenvolvimento de sistemas e tecnologias de informação que os suportem</p> <p>Estruturas Responsáveis - Unidade de Serviços Partilhados e Sistemas de Informação Corporativos</p> | <p>Sistemas de informação mais flexíveis</p> <p>Grupo com competências internas para desenvolvimento de soluções</p> <p>Aposta nos negócios e soluções digitais</p> <p>Investimento continuado</p> |
| Alinhamento estratégico | <p>O cumprimento da estratégia de negócio implica a existência de um alinhamento claro e constante com a visão e missão, objetivos estratégicos, fatores críticos de sucesso, programas de ações estratégicas e operações realizadas pelas diversas áreas.</p> <p>Estruturas Responsáveis - Conselho de Administração e Unidade de Estratégia e Desenvolvimento</p> | <p>Conjunto de Políticas e princípios definidos</p> <p><i>Scorecard</i> empresarial desdobrado, integrado e coerente</p> |

Tabela 3 Fatores de risco, oportunidades e responsabilidades do Grupo

| Riscos corporativos | Detalhe | Oportunidades |
|-------------------------------------|--|--|
| Cultura de análise da rentabilidade | <p>A existência de uma cultura de análise de rentabilidade é crucial para o crescimento sustentado dos CTT</p> <p>A avaliação regular e sistemática da relação custo/benefício ao nível dos produtos e serviços, clientes, e projetos de investimento é um fator crítico de sucesso</p> <p>Estruturas Responsáveis – Unidades de Serviços Partilhados e Finanças Corporativas</p> | <p>Adoção de sistemas de informação e de controlo interno adequados à dimensão e complexidade dos CTT</p> <p>Melhoria da gestão de risco</p> <p>Autonomização e melhoria das funções de <i>sourcing</i> e de gestão de contratos</p> <p>Estruturas e procedimentos de avaliação custo/benefício em investimentos</p> |

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

Tabela 4 Riscos e oportunidades na vertente ambiental

| Fator de risco | Riscos | Oportunidades |
|--------------------------------|---|---|
| Ambiente/Alterações Climáticas | <p>Operadores multinacionais com políticas sustentáveis implementadas</p> <p>Exigências legais e regulamentares</p> <p>Aumento da fatura energética associada à evolução de preços do mercado internacional</p> <p>Disrupções operacionais devidas a fenómenos climáticos extremos</p> <p>Perceção como ator ambientalmente pouco amigável, sujeito a pressões para redução da informação em suporte de papel</p> <p>Estrutura Responsável - Unidade de Estratégia e Desenvolvimento</p> | <p>Reforço da marca e reputação</p> <p>Aumento do poder de <i>pricing</i></p> <p>Uso mais eficiente de recursos e redução de custos</p> <p>Otimização da cadeia de fornecimento</p> <p>Fidelização dos clientes</p> <p>Desenvolvimento de negócios ecológicos</p> <p>Melhor gestão de risco</p> |

Segurança

Foram realizados diversos contactos e reuniões com Comandos Nacionais, Regionais e locais das Forças de Segurança e com outros serviços desta área de atividade, com o intuito de conferir um maior nível de segurança às instalações, trabalhadores e bens. Conseguiram-se o apoio muito eficaz da PSP, principalmente na Região Metropolitana do Porto, com uma presença muito mais assídua, nas estações de correio. Trata-se de um trabalho de continuidade, essencial e imprescindível.

Devido às necessárias reduções orçamentais, a vigilância por forças de segurança em instalações dos CTT, foi reduzida relativamente a anos anteriores.

As ações de parceria com serviços de segurança nacionais foram reforçadas e cimentadas, contribuindo muito eficazmente para a captura de vários grupos de assaltantes que visavam os CTT e as instituições bancárias. Tal foi conseguido através de avisos aos serviços alvo e da rápida e fulcral resposta desses, permitindo uma comunicação célere e direta, por parte dos serviços dos CTT, aos serviços de segurança competentes, perante ocorrências relativas à segurança de pessoas e/ou bens.

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

Foi ministrada formação em segurança, a todos os ocupantes de diversas instalações de grande dimensão do continente, nomeadamente de centros operacionais de correio (incluindo outros serviços que laboram nas mesmas instalações) e do novo edifício CTT (Lisboa).

Estas ações de formação e de sensibilização incidiram sobre a atuação de primeira intervenção em situação de emergência, contemplando segurança de pessoas e bens, extinção de incêndios, atuação perante exercícios de evacuação, organização da segurança local, papéis dos Delegados de Segurança e dos RPI, permitindo, desta forma, uma abrangente divulgação teórica e prática sobre esta temática. Os resultados apontam para um incremento significativo do conceito de segurança entre os trabalhadores.

Constituídas equipas de Projeto de Elaboração de Planos de Medidas de Autoproteção e Segurança, que procedem a levantamento de dados nos locais, verificação de conformidade, análise de soluções e indicação de necessidades de meios, tendo permitido a conclusão de várias dezenas de Planos de diversas instalações, que abrangem os Planos de Emergência, Planos de Prevenção, modos de atuação perante emergências, plantas de emergência, contactos internos e externos, entre outros.

No âmbito internacional, os CTT continuaram a participar em grupos europeus e mundiais de segurança postal. Reforçaram também a sua presença num organismo da ONU, relacionado com a Segurança, através do *Advisory Committee*. Esta participação é encarada como estratégica, não só para a segurança nos CTT mas também para a segurança nacional e internacional, sendo a empresa um dos *players*, entre outras grandes empresas nacionais e internacionais.

Objetivo 2012

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

Certificação OHSAS 18001 da EAD e COCN

2.0 Criação de Valor para os Stakeholders

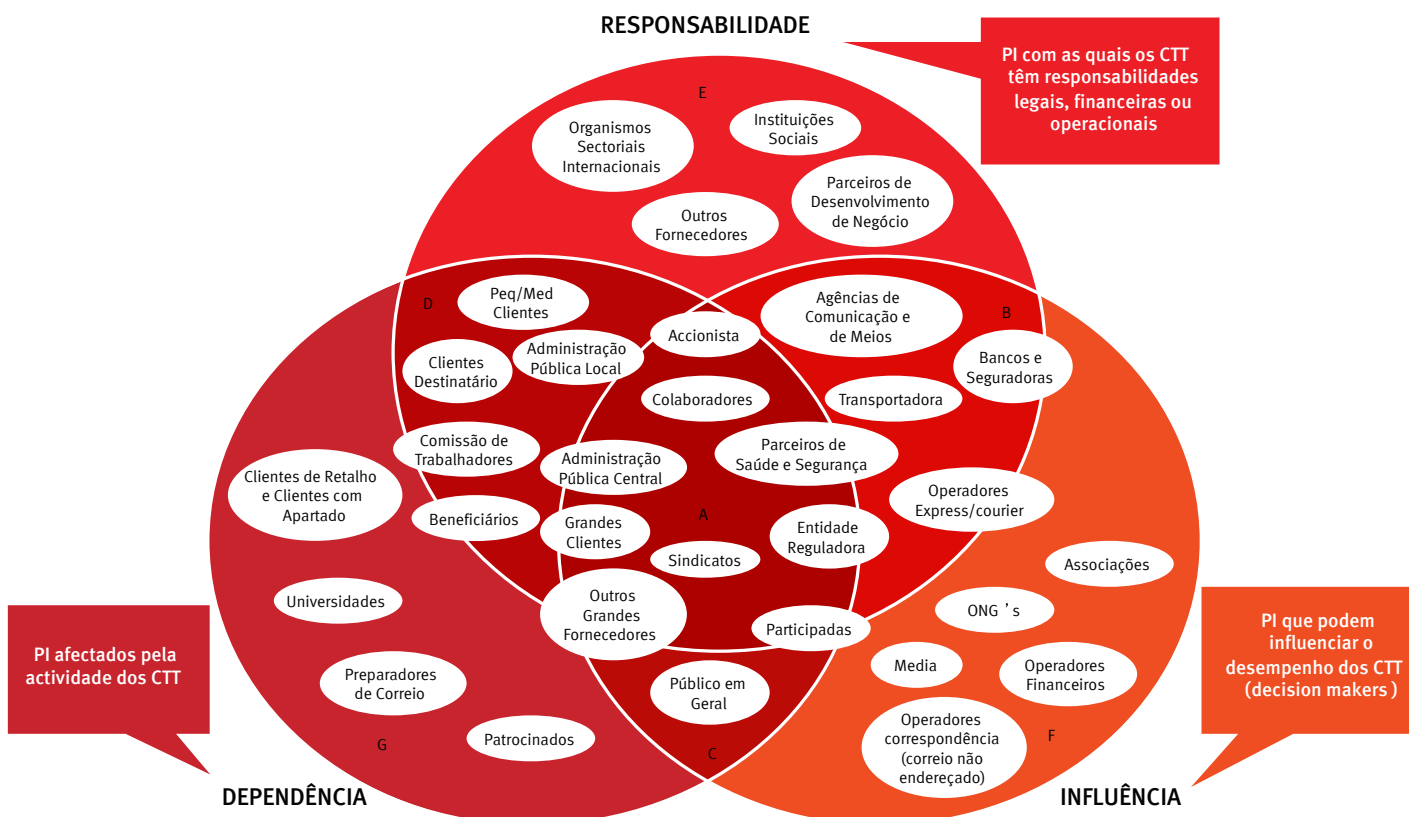
Envolvimento com os stakeholders

Com a emergência do conceito de sustentabilidade em contexto organizacional e a integração deste nos atos de gestão corrente da empresa, desde o topo até à base, aprofundar o diálogo e o envolvimento com as suas partes interessadas (PI) e identificar e compreender as suas expectativas, é um desafio cada vez mais importante que é proposto a toda a organização.

Neste âmbito, os CTT têm procurado ser ativos no desenvolvimento de ações que respondam às necessidades das suas PI, concretizando no terreno, desde há bastante tempo, formas de contacto regulares e consolidadas, através de meios diversos e com objetivos distintos, como é o caso dos inquéritos, das reuniões, conferências, grupos de trabalho, painéis, *newsletters*, comunicação externa e interna, quer em âmbitos mais restritos, ou mais alargados.

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

Figura 3 Mapeamento das partes interessadas (Fonte: PWC)



PI com as quais os CTT têm responsabilidades legais, financeiras ou operacionais

PI afectados pela actividade dos CTT

PI que podem influenciar o desempenho dos CTT (decision makers)

Os resultados do exercício foram esclarecedores de duas formas diferentes, pois se por um lado validaram as apostas e orientações estratégicas que a empresa já tinha adotado, por outro confirmaram as suspeitas de que a atividade e ações da empresa não eram percebidas de forma compatível com o esforço realizado, nomeadamente em matérias ambientais.

Neste contexto, constatou-se que as alterações climáticas seriam um tema mais sensível noutros mercados em que operam os *peers* sectoriais internacionais, deduzindo-se que a baixa relevância e percepção atribuídas a esta temática seriam eventualmente devidas à baixa maturidade da sociedade portuguesa nesta matéria, revelando-se como necessária e urgente a tomada de um passo decisivo por parte da empresa no sentido de reforçar o seu posicionamento ecológico.

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

Assim, 2010 foi um ano de viragem assumido pelos CTT e o de 2011, um ano de consolidação da orientação “verde” da marca. O novo portefólio ecológico, com compensação carbónica associada e um incentivo para clientes mais responsáveis (com atribuição de um selo de certificação ambiental) viu o tráfego aumentar. O tráfego e a receita do Correio Verde Eco aumentaram 118% e 119% respetivamente e o DM Eco registou uma taxa de crescimento de tráfego de 132% e de receita de 118%, representando atualmente 14,1% do tráfego do segmento de *Direct Mail*.

Além deste enfoque na vertente ambiental, os *stakeholders* comunidade, trabalhadores, clientes e fornecedores foram alvo da atenção da empresa neste ano.

Com a mudança e concentração dos serviços centrais num edifício no Parque das Nações, em Lisboa, alguns segmentos da comunidade envolvente mais carenciada, foram beneficiados com ações específicas, estando em preparação uma forma de relacionamento mais profunda.

Quanto à PI “trabalhadores” o Conselho de Administração, sob o tema “Consigo vencer” reuniu-se em vários pontos do país com grupos de trabalhadores (2 160 pessoas) a fim de os preparar, envolver e motivar para os desafios da liberalização postal. Também com a Comissão de Trabalhadores, que reúne regularmente com a Administração e outros órgãos da empresa para debate de temas de interesse mútuo, este ano foi realizada uma reunião específica para abordagem e discussão dos temas e desempenhos da empresa, em matéria de sustentabilidade. Esta constituiu-se como um ponto de partida para uma discussão mais aberta, relevante e regular destas questões, promovendo, por um lado, uma compreensão mais clara dos desígnios e orientações da empresa e por outro lado, uma melhor captação das perspetivas e expectativas desta entidade.

Para este stakeholder organizaram-se ainda cinco ações de formação na área das operações no formato de *teambuilding*, rastreios de saúde para prevenção de doenças crónicas, duas consultas em matéria de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, identificação de informação adicional relevante para a abordagem interna do tema do género e continuação de estudo de avaliação de adaptação de trabalhadores com deficiência às suas funções.

Com o fim de se fazer uma atualização do exercício de auscultação a *stakeholders*, mencionado acima, foi planeado um conjunto de iniciativas, entre as quais, a organização de *focus groups* com trabalhadores de todas as categorias, para operacionalização no próximo ano.

Na esfera de atuação junto dos clientes, além dos habituais inquéritos de satisfação e da sua constante auscultação para uma resposta rápida às suas necessidades, continuou-se a fazer um esforço para reduzir o tempo médio de tratamento e resposta a reclamações e a criar soluções para uma entrega mais rápida de propostas comerciais, a fim de garantir uma relação ainda mais estreita e atempada.

Neste ano, foi criada e divulgada, interna e externamente, a Política de Compras Responsáveis que fundamenta os princípios de relacionamento com os fornecedores, uma PI muito importante para a empresa. A referida política foi alvo de formalização junto dos fornecedores e define as regras que passaram a integrar os processos concursais, com orientações claras no domínio da ética, do ambiente, das obrigações sociais e dos direitos humanos.

Estão planeadas ações, que correspondem a um refinamento da estratégia de relacionamento da empresa com as PI, com vista à realização de novo exercício de auscultação, de forma a melhor consolidar e integrar a materialidade dos temas e a criticidade das mesmas no seu modelo de gestão.

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

Tabela 5 Lista de partes interessadas e formas de envolvimento

| Partes interessadas críticas | Expectativas e necessidades | Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas | Medidas adotadas |
|------------------------------|---|--|--|
| Acionista | Resultados obtidos e retorno acionista | Contrato de Gestão | Pagamento de dividendos |
| | Estabilidade social | Institucional/Relatórios | Compromisso com a Excelência na gestão do Grupo, mediante objetivos definidos em Contratos de Gestão |
| | Sintonia com a Gestão | <i>Reporting</i> claro e transparente (Relatório e Contas, Relatório de Governo da Sociedade, Relatório Único e Relatório de Sustentabilidade) | Celebração de contratos de objetivos entre os CTT e a gestão da empresa. |
| | Alinhamento da Gestão com as orientações do acionista | | Desdobramento a todas as unidades operacionais |
| | Cumprimento das Obrigações do Serviço Público | <i>Reporting</i> prospetivo (Planos Estratégico e anual e Orçamentos) | Iniciativas de aprofundamento do envolvimento com as partes interessadas |
| | Exigência de um comportamento social e ambientalmente responsável | <i>Reporting</i> trimestral | Iniciativas e investimentos de cariz ambiental e social |
| Regulador | Padrões de qualidade e preço nos produtos e serviços | Informação sobre serviços | Convénios de Preços e de Qualidade do serviço universal |
| | Concorrência | <i>Reporting</i> regular | Cumprimento dos níveis de qualidade contratualizados |

Tabela 5 Lista de partes interessadas e formas de envolvimento

| Partes interessadas críticas | Expetativas e necessidades | Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas | Medidas adotadas |
|------------------------------|---|---|--|
| Clientes | Melhores produtos a preços acessíveis, i.e., qualidade/preço Fiabilidade/Confiança/Satisfação Flexibilidade e customização Segurança dos objetos postais (responsabilidade) Cobertura geográfica Responsabilidade ambiental Relacionamento mais próximo e frequente (<i>newsletters</i> , portais, <i>focus groups</i> , estudos de avaliação de satisfação, etc.) | Campanhas de informação Comunicação personalizada e permanente Ações de pós-venda Publicidade e acessibilidade da informação Gestão proactiva das falhas <i>Call center</i> /linhas informativas <i>Key Account Managers</i> , gestores de grandes contas, gestores de clientes e atendedores Estudos de mercado sobre clientes Inquéritos regulares sobre os serviços de distribuição e de atendimento Encontros descentralizados da Administração com clientes | Avaliação de satisfação de grandes clientes Consolidação do novo portefólio ecológico (produtos e serviços) com preços especiais para clientes “sustentáveis” Lançamento de novas soluções empresariais à medida do cliente Certificação de mais unidades operacionais e empresas do Grupo em qualidade, ambiente e segurança Renovação das instalações das estações de correio Abertura de uma Estação de Correio com um novo conceito de oferta de serviços, aberta 24 horas todos os dias do ano Construção de mais 8 rampas de acesso para pessoas portadoras de deficiência |
| Concorrentes | Condições de entrada Participação em projetos e grupos de trabalho Participação em seminários e conferências | Participação em fóruns Representação em organismos do sector | Cumprimento das regras de mercado Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos sectoriais |
| Trabalhadores | Remunerações adequadas e acrescidas Estabilidade (segurança de emprego, salário, proteção social) Oportunidades de evolução e progressão profissional Boas condições de trabalho Reconhecimento de mérito Participação em processos de tomada de decisão Informação e debate (<i>workshops</i> , painéis e fóruns, internet universal) Igualdade de oportunidades Maior conciliação trabalho-família | Informação atempada Comunicação personalizada usando cadeia de chefia/diálogo Comunicação interna escrita (revista, <i>newsletters</i> temáticas, suportes eletrónicos, cartas, intranet) Formação Fóruns Comunicação relacional – visitas da gestão de topo aos locais de trabalho; Encontros sectoriais Sistemas de sugestões Inquéritos | Ampla divulgação de informação laboral Continuidade de Programa de H&S Avaliação das condições de trabalho Formação sobre condução segura/defensiva/ecológica Continuação da formação sobre 1ºs socorros e combate a incêndios Oportunidades de formação interna/externa sobre qualidade e outros temas que contribuem para a aprendizagem ao longo da vida Novos rastreios de saúde gratuitos (coração, stress, obesidade, e sono) 97,5% dos trabalhadores abrangidos por formação – 21h/trabalhador Certificação e validação de competências ao nível do 9º e 12º ano Continuação do projeto de caracterização de trabalhadores com deficiência Estudo sobre o envelhecimento ativo Preparação de pacote formativo sobre igualdade de oportunidades, assédio e outros |

Tabela 5 Lista de partes interessadas e formas de envolvimento

| Partes interessadas críticas | Expetativas e necessidades | Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas | Medidas adotadas |
|--|---|--|---|
| Sindicatos/ Comissão de Trabalhadores | 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 | Reuniões mensais e/ou extraordinárias Reuniões com as Organizações Sindicais e Associações Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário Comunicação de gestão relevante | Denúncia dos AE de janeiro e setembro 2010. Iniciação de negociação. A maioria dos trabalhadores (99,4%) é abrangida por acordos de negociação coletiva Manutenção dos benefícios de saúde Melhoria das condições de trabalho Reunião e debate com a Comissão de Trabalhadores sobre o tema da sustentabilidade na empresa |
| Fornecedores | Transparência (regras claras) Cumprimento de prazos nos pagamentos e outros Aumento do investimento da empresa gerando novos fornecimentos Estreitamento de relações Qualificação de fornecedores (inquéritos e auditorias) | Informação e comunicação dos projetos da empresa Assessoria de Imprensa (contacto direto com media) Press Releases Conferências de imprensa | Plano de Compras Ecológicas – cumprimento dos objetivos Maior exigência nos requisitos ambientais e de direitos humanos Política de compras responsáveis Desenvolvimento de plataforma para registo de potenciais fornecedores |
| Comunicação social | Acesso a informação fíavel e relevante Realização de visitas/open day | Assessoria de Imprensa (contacto direto com media) Press Releases Conferências de imprensa | Presença da gestão de topo em órgãos de comunicação social Divulgação célere de informação sobre os serviços e outros aspetos da vida empresarial |
| Comunidade | Proximidade (presença dos CTT) Empregabilidade Capacidade de interlocução/ diálogo com parceiros locais Obrigações do Serviço Público Enfoque nas necessidades da comunidade Boa cidadania empresarial (combate à info-exclusão, solidariedade, desempenho ambiental) Brochuras temáticas | Informação direta/personalizada Sítio na Internet Presença na imprensa local e nacional Contacto direto com o carteiro e atendedor | Prolongamento do Projeto de Luta contra a Pobreza e Exclusão Social até final de 2011 (em funcionamento) Distribuição gratuita de mais 37 300 encomendas solidárias Organização de ações de solidariedade com outras organizações 28 estágios curriculares e profissionais Patrocínio de ações de solidariedade 10 ações de voluntariado empresarial Recolha interna de 5,5 toneladas de donativos para entrega a 23 Instituições (Somar para Dividir) Recolha de 12 453€ em donativos através dos agentes da PayShop para Instituições protocoladas Consolidação de portefólio verde com embalagens ecológicas |

A perceção das PI face às respostas da empresa e às medidas adotadas é bastante favorável, segundo os resultados da auscultação de *stakeholders* e as inúmeras sondagens, estudos e inquéritos a clientes, trabalhadores e população em geral, que são realizados de forma regular (e.g. inquéritos sobre higiene e segurança, inquéritos contínuos de opinião relativamente ao desempenho dos serviços de atendimento e distribuição, entre outros). Questionados sobre a postura da empresa-cidadã e do seu contributo para a sociedade, há uma quase unanimidade quanto ao papel positivo dos CTT.

Durante 2011, a empresa respondeu a inquéritos de índole laboral das seguintes entidades:

- › Instituto Nacional de Estatística (INE):
 - "Índice de Custo do Trabalho", de periodicidade trimestral;
 - "Inquérito à Proteção Social", de periodicidade anual;
- › Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) - ex-DGEEP
- Direção Geral de Estudos e Estatísticas e Planeamento -
do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
 - "Relatório Único";
 - "Ganhos e Duração do Trabalho", de periodicidade semestral;
 - "Inquérito aos Empregos Vagos", de periodicidade trimestral;
 - "Inquérito à Formação Profissional Contínua",
de periodicidade anual

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

Tabela 6 Respostas às PI relativamente aos temas críticos e relevantes

| PI críticas | Respostas às PI sobre os temas críticos e relevantes | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|---|--|
| | Satisfação das PI | Competitividade | Liberalização | Alterações climáticas | Saúde e segurança | Inovação tecnológica |
| Acionista | 1. Empresa sustentável <i>Ética empresarial (p.361)</i> 2. Criação de valor para os Stakeholders 5. Compromissos | 2. Criação de valor para os Stakeholders 2.3 Clientes <i>Satisfação do cliente (p. 384)</i> <i>Gestão de riscos e crises (p. 364)</i> | <i>Modernização da rede de contacto (p. 3782)</i> <i>Oferta de produtos e serviços (p. 382)</i> | 3. Relação com o ambiente | Trabalhadores | <i>Gerar crescimento através da inovação (p. 359)</i> <i>Prémios (p.354)</i> <i>Certificações (p. 353)</i> |
| Grandes Clientes | 2.3 Clientes 5. Compromissos <i>Certificações (p. 353)</i> | 1. Empresa sustentável <i>Soluções empresariais (p. 380)</i> | | 3. Relação com o ambiente <i>Marketing sustentável (p. 423)</i> | | <i>Gerar crescimento através da inovação (p. 359)</i> <i>Soluções empresariais (p. 380)</i> |
| Pequenos e médios clientes | 2.3 Clientes <i>Satisfação do cliente (p. 384)</i> <i>Customer Service (p. 384)</i> | | | | | <i>Gerar crescimento através da inovação (p. 359)</i> 2.3 Clientes <i>Oferta de produtos e serviços (p. 382)</i> |
| Trabalhadores | <i>Prémios (p. 354)</i> 2.6 Trabalhadores 5. Compromissos | <i>Certificações (p. 353)</i> 2. Criação de valor para os Stakeholders <i>Oferta de novos produtos e serviços (p. 382)</i> | 1. Empresa sustentável <i>Modernização da rede de contacto (p. 378)</i> | 3. Relação com o ambiente <i>Marketing sustentável (p. 423)</i> | <i>Regalias sociais (p. 403)</i> <i>Prevenção e segurança (p. 406)</i> | <i>Gerar crescimento através da inovação (p. 359)</i> |
| Sindicatos | 2.6 Trabalhadores | | 1. Empresa sustentável 2. Criação de valor para os Stakeholders | | <i>Regalias sociais (p. 403)</i> <i>Prevenção e segurança (p. 406)</i> | |
| Fornecedores | 2. Criação de valor para os Stakeholders <i>Fornecedores (p. 377)</i> | | | 3. Relação com o ambiente | | <i>Plataforma para registo de fornecedores (p. 378)</i> |
| Regulador | 1. Empresa sustentável 2. Criação de valor para os Stakeholders 5. Compromissos | <i>Acessibilidade (p. 389)</i> <i>Densidade e cobertura postal (p. 390)</i> | <i>Cumprimento do contrato de concessão (p. 364)</i> | | | <i>Gerar crescimento através da inovação (p. 359)</i> |
| Parceiros | 1. Empresa sustentável 2. Criação de valor para os Stakeholders 4. Empresas participadas 5. Compromissos | 2.3 Clientes 3. Relação com o ambiente | | | | <i>Gerar crescimento através da inovação (p. 359)</i> |

Em 2011, o desempenho económico do Grupo CTT registou a seguinte evolução:

Tabela 7 Valor económico direto, gerado e distribuído do Grupo CTT

| mil euros | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|---|----------------|----------------|--------------|
| Valor económico direto gerado | 804 431 | 781 947 | -2,8% |
| Receitas | 804 431 | 781 947 | -2,8% |
| Valor económico direto distribuído | 780 255 | 753 976 | -3,4% |
| Gastos Operacionais | 339 151 | 324 930 | -4,2% |
| Salários e benefícios de Empregados | 399 357 | 362 311 | -9,3% |
| Pagamento a fornecedores de Capital | 22 178 | 37 176 | 67,6% |
| Pagamento ao Estado | 18 262 | 28 553 | 56,3% |
| Investimentos na Comunidade | 1 306 | 1 006 | -23,0% |
| Valor económico acumulado | 24 176 | 27 971 | 15,7% |

Tabela 8 Desempenho económico do Grupo CTT

| mil euros | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Rendimentos operacionais consolidados | 794 361 | 761 074 | -4,2% |
| EBITDA consolidado | 90 890 | 105 004 | 15,5% |
| Resultado operacional consolidado | 64 357 | 78 837 | 22,5% |
| Resultado líquido consolidado | 56 305 | 56 712 | 0,7% |
| VAB consolidado | 452 277 | 422 411 | -6,6% |
| Investimento (1) | 31 362 | 27 122 | -13,5% |
| Margem EBITDA | 11,4% | 13,8% | |
| Rendibilidade do Capital Próprio (ROE) | 25,7% | 23,0% | |
| VAB / Efetivo Médio (euro) | 29 786 | 29 393 | -1,3% |
| Ativo consolidado | 1 100 826 | 1 058 377 | -3,9% |
| Capital Próprio | 236 465 | 257 357 | 8,8% |
| Capital Social | 87 325 | 87 325 | - |

(1) Inclui investimento financeiro.

Os CTT encerraram 2011 com um resultado líquido consolidado de 56 712 mil euros, correspondente a uma margem líquida sobre os rendimentos operacionais consolidados de 7,4% e uma rentabilidade do capital próprio de 23,0%.

O EBITDA consolidado ascendeu a 105 004 mil euros, registando um crescimento de 15,5% em relação ao ano anterior, correspondente a uma margem de 13,8%.

Objetivo 2012

Atualização do exercício de auscultação

Focus groups com trabalhadores e clientes

Elaboração de peças segmentadas para públicos diversos

2.1 Acionista

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

2.1.1 Estrutura acionista

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

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

2.1.2 Remuneração aos acionistas

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

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

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

Em 2006 o resultado líquido apurado permitiu cobrir o remanescente desses resultados transitados negativos e, pela primeira vez na história da empresa, procedeu-se à distribuição de dividendos ao acionista. Desde essa data a empresa tem pago anualmente dividendos ao acionista.

Em junho de 2011 procedeu-se ao pagamento ao Estado de dividendos no montante de 36 056 944,18 euros relativos ao exercício de 2010, correspondente a um dividendo por ação de €2,0603. Em cinco anos consecutivos a empresa retornou ao acionista 214% do capital social.

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

2.2 Fornecedores

2.2.1 Relações negociais

As orientações do Governo, ditadas em novembro de 2010, através da Direção-Geral de Tesouro e Finanças, com a exigência de medidas de redução de custos e de maximização da eficiência operacional, determinaram as relações negociais com os fornecedores dos CTT.

O processo de adesão à Agência Nacional de Compras Públicas, E.P.E. (ANCP), iniciado no final de 2010 foi concluído e procedeu-se ao lançamento de consultas ao abrigo do mesmo. Esta iniciativa concretiza a promoção do Sistema Nacional de Compras Públicas, na medida em que impulsiona o recurso aos Acordos Quadro que se encontrem em vigor, desde que estes apresentem condições mais vantajosas.

Tivemos a oportunidade de fornecer aos CTT, em 2010, um produto 100% reciclado. Foi um projeto desenvolvido em parceria com os CTT muito bem sucedido e do qual nos orgulhamos de fazer parte! Atualmente, fornecemos os envelopes de Correio Verde também em papel 100% reciclado e reciclável e continuamos a procurar as melhores soluções que nos assegurem a Sustentabilidade dos negócios, das relações comerciais e da Sociedade em geral.

Miguel Santos Carvalho
 Administrador da FIRMO AVS – Papéis e Papelarias, S.A.

2.2.2 Qualificação e seleção de fornecedores (qualidade e ambiente)

No âmbito da qualificação e seleção de fornecedores, concluiu-se o desenvolvimento da ferramenta para Registo e Qualificação de Fornecedores e estima-se que durante o primeiro semestre de 2012 se proceda à divulgação e registo gradual dos fornecedores consultados em processos de compra. Esta solução irá permitir o registo de candidaturas de potenciais fornecedores, aos quais será solicitada informação pertinente para a sua caracterização e consequente qualificação como fornecedor habilitado para os CTT.

O Modelo de Declaração utilizado nos cadernos de encargos dos processos de consulta e compra foi alterado e substituído por um mais abrangente, em que são focadas as preocupações da empresa com o cumprimento de questões em matéria de direitos humanos por parte dos nossos fornecedores. Apesar da vontade de alargar esta iniciativa a todos os processos, neste momento esta declaração apenas faz parte das peças concursais dos processos acima dos 50 mil euros. No entanto, 72% dos contratos existentes já incluem cláusulas de ambiente e de direitos humanos.

Em 2011 foram concluídos com adjudicação 1 091 processos de compra no valor de 58 M.€, um valor significativo transferido para a economia nacional. Importa referir que no caso de alguns destes processos de compra, existem alguns em que os critérios ambientais não têm aplicação pelo baixo valor comercial e pequenas quantidades (normalmente compras pontuais para satisfazer pedidos urgentes).

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

Objetivo 2012

Lançamento de processo de inscrição e registo dos fornecedores

Piloto para visitas a fornecedores com desenvolvimento de *check list*

2.3 Clientes

2.3.1 Gestão de relação com o cliente

Rede de Contacto

Os CTT têm um grande impacto na sociedade portuguesa, pela sua presença em todo o território nacional, chegando aos lugares mais remotos, pelo seu elevado peso no nível de emprego e na produção de riqueza e enquanto veículo de reforço competitivo do tecido empresarial nacional.

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

O modelo de funcionamento da rede de atendimento e distribuição tem vindo a evoluir e a ser estruturado de modo a melhorar o serviço aos clientes, trabalhando continuamente para o desenvolvimento de uma relação de confiança mútua e privilegiando a proximidade.

Se antes já tinha atenção aos clientes, agora tenho mais pois posso logo aperceber-me se necessitam de algum produto nosso.

Gosto deste complemento da minha função porque sinto que estou a contribuir para um melhor resultado da empresa, para a sustentabilidade da mesma.

Nuno Miguel Nunes
Carteiro no Centro de Distribuição Postal 1100 Lisboa

Diariamente a empresa disponibiliza uma força de contacto de mais de 8 000 trabalhadores, o que lhe permite chegar a toda a população do território nacional. Além disso, através do seu *site* disponibiliza informação detalhada relativamente às características de todos os seus produtos e serviços e estabelece como boa prática a informação atualizada mensalmente dos seus níveis de desempenho de qualidade de serviço relativamente à sua carteira de produtos, quer na *Internet*, quer nas estações de correio.

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

Em setembro, os CTT inauguraram uma Estação de Correio em Lisboa, no Parque das Nações, com um novo conceito na oferta de serviços, que está aberta 24 horas por dia e todos os dias do ano para melhor conveniência dos seus clientes. No ano anterior tinham construído de raiz um novo centro operacional de correio no norte, uma das grandes apostas da empresa para enfrentar a liberalização total do mercado postal.



Uma Estação de Correio de vanguarda no Parque das Nações

Pela primeira vez uma Estação de Correio está sempre aberta, recorrendo a tecnologias de última geração. Com uma arquitetura contemporânea, o espaço, incluído no edifício CTT, na Avenida D. João II, combina o atendimento personalizado e o de *self-service*, em que os clientes têm ecrãs de informação tácteis que permitem pesquisar a oferta de produtos e serviços, criar um selo, ou postal personalizado com a sua fotografia, ou comprar bilhetes para espetáculos.

Também é possível o levantamento de encomendas e de correio registado, o envio de objetos postais, o pagamento de faturas e impostos e a aquisição de vários produtos. Neste novo espaço, foram utilizados materiais e equipamentos amigos do ambiente, estando também asseguradas condições de acessibilidade e funcionalidade para pessoas com deficiência.

Modelo organizativo de vendas

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

Em 2011, a direção de Grandes Clientes deu continuidade à política definida pelo Grupo CTT de orientação para o mercado em geral e, em particular, para os clientes estratégicos do segmento empresarial, tendo por objetivo primordial assegurar simultaneamente a satisfação das necessidades dos grandes clientes e maximizar o volume de vendas e a rentabilidade das empresas que integram o Grupo CTT.

Os grandes clientes estão segmentados em função do volume e do potencial de negócio:

- › **Grupos Económicos e Estado**, geridos por *Key Accounts*, que acompanham e monitorizam os níveis de qualidade de serviço prestada aos clientes e o cumprimento dos procedimentos contratuais. São responsáveis pela gestão e crescimento do negócio e rentabilidade de uma carteira de 48 clientes, segmentados em 8 sectores de atividade: Venda à Distância, Grande Distribuição, Editores, Banca e Seguros, Banca de Crédito ao Consumo, Telecomunicações, *Utilities* e Estado.
- › **Grandes Clientes**, geridos por “Gestores de Grandes Contas”, são igualmente responsáveis pelo crescimento do negócio, pela rentabilidade e cobrança de uma carteira de 351 clientes, segmentados por 14 sectores de atividade: Estado, *Utilities*, Banca e Seguros, Organizações Associações e Fundações, Editores, Grande Distribuição, Vendas à Distância, Comércio, Serviços, Farmácia, Automóvel, Indústria, Saúde e Ensino.

Os *Key Accounts* e os Gestores de Grandes Contas têm por missão conhecer e perceber as necessidades e a cadeia de valor de cada um dos clientes, a fim de propor as soluções mais adequadas, garantir a melhor qualidade de serviço e promover a oferta global de valor e de serviços do Grupo CTT, através da construção de propostas integradas, desenhadas “à medida” de cada cliente.

A relação com o cliente é gerida de forma personalizada e permanente, visando assegurar respostas em tempo útil, de modo a garantir a sua retenção e fidelização, através de uma diferenciação adequada.

Também o serviço MDDE (Marca de Dia Eletrónica) é assegurado e dinamizado por esta direção, contando com 2 250 clientes ativos, tendo correspondido a um volume de negócios de 101 mil euros. O serviço de fiscalização e controlo das máquinas de franquiar é igualmente da sua responsabilidade, garantindo a operacionalidade de um parque de 871 máquinas, que geraram uma receita de 2,3 milhões de euros em consumos.

Grandes Clientes - Medida de satisfação

A empresa utiliza, desde 2010, um painel de clientes que colabora com os CTT na avaliação da qualidade dos serviços do Grupo. Neste ano, o painel foi constituído por 112 clientes, 22 das carteiras de clientes estratégicos e 90 das carteiras de grandes clientes. Estes são convidados a responder via *web*, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 100%.

Os resultados dos últimos três anos são muito favoráveis e revelam uma evolução positiva nos seis atributos. Outros dados indicam que 77% dos clientes afirmam que o serviço CTT corresponde às expectativas, devido principalmente à qualidade de serviço prestada. Também neste período, é crescente a percentagem de clientes que manifesta intenção de manter os CTT como seu fornecedor, fundamentalmente pela confiança/credibilidade e de novo, a qualidade de serviço.

Figura 4 Avaliação da satisfação dos grandes clientes



Soluções empresariais para grandes clientes

O ano de 2011 tornou evidente a tendência de mercado para solicitar soluções/propostas integradas, que respondam a múltiplas e complexas necessidades, agregando vários produtos, serviços, capacidades e competências do grupo, numa proposta de valor CTT cada vez mais abrangente.

Para prestar um serviço cada vez mais ajustado às necessidades específicas dos clientes estratégicos, a empresa continuou a desenvolver soluções com enfoque na desmaterialização e redução de custos, possibilitando boas práticas ambientais, a redução do papel e dos combustíveis, aproveitando sinergias nas competências do Grupo CTT, criando maior valor para os clientes, aumentando a sua satisfação e fidelização.

Destaca-se uma variedade de soluções desenvolvidas para os mais diversos sectores de atividade: **soluções transversais** de tratamento de correio interno, de correio devolvido, de avisos de receção, de faturas e de questionários. De referir ainda as soluções de gestão Integrada de notificações e de leitura de contadores (*para mais detalhe sobre estes serviços, consulte o R&C, título 7.1.2 “soluções globais”*).

Para além destas, em 2011 foram desenvolvidas novas propostas e outras iniciativas estratégicas, das quais se destacam as seguintes:

- > **Proposta na hora** – processo que acelera o *time to market*, Este permite aos comerciais CTT elaborarem uma proposta técnica e comercial, de forma automática, assegurando uma resposta imediata ao cliente;
- > **Pergunte aos CTT** – orientado para a produção e tratamento multicanal (físico ou digital/com resposta num portal *web*) de Inquéritos/Questionários. Apesar de ser um serviço já prestado pelos CTT, através de soluções à medida, o objetivo foi a “pacotização” da solução, pois oferece maior velocidade no desenvolvimento da solução, que vai desde o levantamento da necessidade, até à entrega.

Mailmanager

Em 2011, este serviço continuou a sua consolidação como inovador, complementando a oferta de produtos e serviços na cadeia de valor do Grupo CTT, progredindo na adaptação do novo *software* de captura a projetos existentes, com a finalidade de aumento significativo nos rácios de captura automática e consequentes ganhos de redução de custos operativos, demonstrando elevada capacidade de resposta.

Garantias

- › Digitalização, classificação indexação e envio em formato digital, da correspondência às empresas clientes;
- › Confidencialidade, integridade e segurança dos documentos tratados, com certificação em qualidade pela ISO 9001.

Em 2011, 25 clientes de vários sectores de atividade, salientando-se a Administração Pública, a Banca, *Utilities*, a Venda à Distância e Projetos Internos de otimização, receberam 6,8 milhões de imagens digitalizadas e 3 milhões de documentos/objetos tratados.

Ao longo de 2011, os CTT focalizaram os seus esforços na criação de uma nova plataforma tecnológica que aumentou as capacidades de prestação e utilização do serviço, oferecendo ainda melhores níveis de eficiência, rapidez e controlo na informação expedida, bem como, melhorias significativas na utilização da Caixa Postal Eletrónica como recetáculo postal.

ViaCTT. A comunicação neste serviço efetua-se através do canal eletrónico. Cada cidadão poderá optar por receber a sua correspondência por esta via, contribuindo de forma ativa para a redução do consumo do papel e da pegada de carbono.

Fatura Eletrónica. A Caixa Postal Eletrónica dos CTT que permite a receção do correio em formato digital, posiciona-se cada vez mais como um parceiro estratégico. A ViaCTT é uma plataforma que responde integralmente às necessidades e exigências legais e funcionais da Fatura Eletrónica.

ViaCTT

Após 5 anos de atividade, no final de 2011 a ViaCTT ultrapassava os 247 mil utilizadores registados, que podem receber digitalmente, organizar, partilhar e arquivar a correspondência de 48 entidades aderentes de forma segura e sem quaisquer custos.

É o serviço mais digital da cadeia de valor dos CTT. Permite a comunicação eletrónica do correio totalmente desmaterializado 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).



Entrega garantida. A ViaCTT estabelece uma comunicação privada (entrega dos documentos/mensagens) entre o emissor e o recetor, com toda a segurança e confidencialidade, independentemente de se tratar de um formato não estruturado (PDF para B2C), ou estruturado (EDI – *Electronic Data Interchange* para B2B).

Confidencialidade e Segurança. Só os CTT podem colocar correspondência na Caixa Postal. A Plataforma não permite a receção de mensagens não desejadas. A segurança e confidencialidade da informação são garantidas.

De adesão gratuita, o recetor pode aceder aos seus documentos rececionados através de um portal de *internet*, com toda a segurança e confidencialidade. A ViaCTT disponibiliza um conjunto de conveniências para ambos os expedidores e recetores, destacando-se a capacidade de se efetuar pagamentos sobre os documentos recebidos.

Durante este ano, aderiram 17 novas entidades: o banco BBVA, os municípios de Moura, Guimarães e Arruda dos Vinhos, a GALP Energia com 12 entidades distintas de gás natural e gás canalizado e os CTT – Correios de Portugal S.A. iniciaram o processo de envio das faturas eletrónicas para os seus clientes através da ViaCTT. Destaca-se ainda, a adesão da entidade CAAD – Centro de Arbitragem Administrativa, que permitirá a gestão de litígios entre a sociedade civil e o Estado.

Informação Geográfica e Postal – Inclui os seguintes serviços:
Plataforma SIGPostal – infraestrutura de dados geoespaciais que é indispensável a todo o processo de codificação postal do território e uma referência para o tratamento automático da correspondência postal e de sustentação aos atuais produtos e serviços geográficos GeoIndex do atual portefólio CTT. Atualmente a base de dados ascende a 333 000 artérias e 37 500 localidades; **Operação GEO10** – base de dados de endereços porta-a-porta, georreferenciada e qualificada que inclui atualmente 301 000 portas e 635 000 alojamentos, dos quais 88 000 são atividades empresariais; **Produtos e Serviços de Informação Geográfica Geoindex** – oferece uma maior eficácia nas estratégias comerciais, financeiras, de *marketing* e de planeamento empresarial. Com este serviço é viável a avaliação do potencial de negócio de determinada área geográfica, o cálculo de áreas de influência, distâncias, otimização de percursos e recursos, ou seja, a elaboração de um conjunto de análises que vão alavancar o *core business* dos clientes da empresa.

Distribuição Empresarial (DTE) – traduz-se num circuito operativo de distribuição complementar certificado em qualidade, dedicado a clientes estratégicos. Permite aumentar a capacidade de controlo, a garantia da qualidade de serviço e a competitividade do serviço prestado pelos CTT.

Oferta de produtos e serviços

Como empresa moderna e atenta às necessidades dos clientes, os CTT alargam anualmente a sua oferta de produtos, procurando enriquecer o seu portefólio e abranger todos os nichos de mercado emergentes. A vertente ecológica é um dos pontos mais importantes de que se reveste a 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 2 600 pontos a todos os cidadãos e empresas, a preços competitivos. Destes destacam-se:

- › **Produtos de correio** – correio nacional e internacional, que incluem correio normal e prioritário; *Express Mail Service* (EMS); correio registado com *track and trace* (produto que confere maior segurança, com recibo no ato de aceitação e seguro incluído no preço, para casos de perda, avaria ou espoliação total); correio verde; correio editorial (serviço destinado a editores, envolvendo a aceitação, tratamento, transporte e distribuição/entrega de livros, jornais, publicações periódicas e não periódicas, beneficiando de tarifas económicas); envio de livros para particulares com tarifas preferenciais; encomenda normal, prioritária e económica; cecogramas – produto específico para cegos;
- › **Produtos e serviços de conveniência** – embalagens, saquetas, caixas e carteiras de selos; carregamentos de telemóveis; Siga – reenaminhamento 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;
- › **Marketing direto** – *direct mail* nacional e internacional (meio privilegiado de comunicação e promoção de produtos e serviços, permitindo através de distribuição de mensagens, por correio, atingir direta e eficazmente o consumidor, possibilitando a mensurabilidade dos resultados; permite comunicar com segmentos alvo pré-selecionados e possibilita a inclusão de suportes de resposta), correio não endereçado, info mail e *sampling direct*;

- › **Serviços digitais** – serviços de personalização *online* para os clientes ocasionais (*meuselo* e *meupostal*); serviços no âmbito da certificação eletrónica, de que é exemplo a marca de dia eletrónica (MDDE - serviço que veio acrescentar melhores condições de segurança aos envios de comunicações eletrónicas); ViaCTT (caixa postal eletrónica); *mailmanager* (serviço de digitalização, catalogação e tratamento do correio dos grandes clientes); serviços de informação geográfica;
- › **Telecomunicações** - venda de equipamentos e de serviços de telecomunicações móveis, sob a marca Phone-ix.

Embora sofrendo os efeitos do contexto macroeconómico recessivo em que decorreu a atividade, os **serviços financeiros** dos CTT realizaram em 2011 um resultado positivo, com crescimentos de 1,8pp e 9,1pp, respetivamente, na receita e nos montantes intermediados, resultado que voltou a evidenciar a significativa resiliência deste negócio relativamente ao ciclo económico e a qualidade dos produtos e serviços financeiros comercializados pela empresa, bem como o forte vínculo dos clientes com a marca CTT.

A atividade de serviços financeiros prosseguiu nos termos da estratégia delineada, tendo-se cumprido o plano de lançamento de novos produtos e reforçado o vínculo com os parceiros existentes, merecendo especial destaque o desempenho alcançado na área da Poupança e dos Seguros, tendo os CTT ascendido à condição de 2º maior distribuidor nacional de seguros de capitalização e aumentado em mais de 60% a sua produção de PPR. Referência, ainda, para o crescimento registado na área dos Pagamentos de Serviços em resultado da consolidação da nova atividade de Cobrança de Portagens.

Em geral, a atividade dos Serviços Financeiros dos CTT continuou a pautar-se pela observância, estrita, de critérios de prudência, qualidade e focalização nas necessidades essenciais da população, merecendo destaque a diversificação de seguros de capitalização com capital e rendimento garantidos e o lançamento de novos seguros reais.

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

Com o objetivo de prosseguir esta estratégia de inovação, de consolidar o posicionamento verde da empresa, que se assume cada vez mais como uma referência no mercado em que se insere, a fim melhor controlar e mitigar os impactes ecológicos, melhor servir os clientes e simultaneamente cumprir as responsabilidades assumidas face aos *stakeholders*, em geral, e face aos clientes, em particular, **foram criados ou reformulados os seguintes produtos e serviços:**

- › Reformulação do **Serviço de Troca de Documentos** para responder às necessidades do IMTT, o principal cliente, e garantir a competitividade de *pricing*;

- › Alargamento do âmbito do serviço de **Validação de Documentos** a novos clientes e implementação de procedimentos que visam a melhoria da qualidade de serviço, através de sistemas de apoio à operação no front-office e da criação da opção de conferência de documentos, através do *mailmanager*;
- › Reforço do **programa de comunicação sustentável**, com um forte incentivo e apelo para as práticas que caracterizam uma comunicação amiga do ambiente, sensibilizando os clientes para o desempenho e importância do *marketing* direto como um instrumento responsável de prospeção do mercado, fidelização dos clientes e simultaneamente de sensibilização ambiental das populações alvo;
- › Lançamento do **Projeto de venda consultiva** que tem por objetivo reforçar uma especialização dos clientes neste domínio. Incluiu o desenvolvimento de estratégias customizadas de *marketing* direto, tendo em conta a especificidade dos sectores em que se inserem e os perfis dos consumidores a que se destinam;
- › Reforço do **portefólio de Marketing Relacional** com o lançamento da nova solução e-Direct que disponibiliza uma oferta de comunicação *online*, possibilitando o lançamento de comunicações nos canais *email* e *SMS* pelos clientes, de forma autónoma. Permite a gestão das campanhas, em todas as fases do processo, desde a criação da mensagem, até ao envio e acompanhamento, em tempo real, da entrega aos destinatários;
- › Mantendo a identidade ecológica e o alinhamento com o posicionamento ecológico do Grupo CTT, foram **reformulados os suportes do Correio Verde** através da renovação da oferta de saquetas almofadadas para melhor responder às necessidades dos clientes.

Na avaliação e seleção dos produtos de retalho para venda nas estações de correio, os CTT observam as regras legais vigentes em matéria de saúde e segurança, em todos os seus produtos de *merchandising*, sobretudo nos que se destinam ao uso por crianças, como é o caso de brinquedos (tipo de embalagens, indicação de idade adequada e outras informações relevantes).

Também relativamente à segurança dos objetos postais que são aceites e entregues pelos operadores postais a nível mundial, incluindo os CTT, estão definidas pela UPU – União Postal Universal - regras internacionais extremamente rigorosas que regulamentam e classificam os objetos admissíveis para transporte mediante o cumprimento de condições específicas (nomeadamente o acondicionamento), como é o caso das matérias radioativas, de algumas substâncias infecciosas, animais vivos, entre outras. Da mesma forma, a UPU identifica quais os objetos proibidos para transporte, e.g. narcóticos, substâncias psicotrópicas, explosivas ou perigosas, sendo igualmente proibido o envio de objetos de natureza pedófila ou pornográfica, utilizando crianças.

Numa atitude que visa incrementar a segurança e participar na luta contra o terrorismo internacional, os CTT cumprem as especificações de segurança nos aeroportos nacionais definidas pelo Instituto Nacional da Aviação Civil (INAC). Rastreiam 100% da carga e do correio, encomendas postais e o correio expedido por via aérea para deteção de explosivos, armamento, droga e artigos proibidos (sprays, diluentes, tintas, e outros considerados perigosos para a segurança da aviação). Parte do correio que entra em Portugal, por via aérea ou de superfície, é igualmente rastreado, sobretudo se existirem suspeitas/alertas, ou por indicação das autoridades competentes.

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

Objetivo 2012

Aumento da relevância dos produtos/serviços eco (tráfego e receita)

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

Rotulagem ambiental de produtos (ótica do ciclo de vida)

Comunicação com o cliente

São diversos os canais de entrada para os pedidos de informação e reclamações, continuando a verificar-se a tendência de substituição dos tradicionais impressos por meios mais facilitadores, tais como o *Call Center*, o correio eletrónico (endereço: Reclamacoes@ctt.pt), a linha de atendimento dos CTT 707262626 e o Nave - reclamação presencial nas estações de correio – permite interface direto com a aplicação que regista e controla o processo de gestão de reclamações. Foram cerca de 64,5% os pedidos de Informação e reclamações que utilizaram estes canais.

Manteve-se ainda a tendência de utilização da mediação de outras entidades, nomeadamente o Provedor do Cliente dos CTT, por parte dos clientes. Por sua vez, o Livro de Reclamações registou um crescimento de apenas 1% face ao ano anterior.

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

Relativamente aos clientes contratuais, a gestão integrada da relação com o cliente é efetuada em áreas especializadas, de modo a garantir um relacionamento diferenciado e personalizado.

Customer Service

Neste ano, o serviço de *Contact Center* em regime de *full outsourcing*, foi adjudicado a uma nova empresa. A transição foi acompanhada, de modo a garantir a continuidade do serviço de qualidade e posteriormente a promover melhorias que mantenham e aumentem a satisfação e fidelização dos clientes.

Paralelamente, foram criados novos serviços, que incluem: cobrança de portagens; apoio à venda da *Box TDT*, que entrou em vigor no final do ano; e campanhas de *outbound* (correio de saída), desenhadas à medida das necessidades dos grandes clientes CTT, numa lógica de serviço integrado, com inquéritos de medida de satisfação.

Foram atendidas mais de 581 mil chamadas telefónicas, mas mesmo assim verificou-se um decréscimo do uso deste canal em 6,4%,

face ao ano anterior. Assim, a Linha de Atendimento CTT decresceu 10% e a Linha ViaCTT 13%, tendo, em contrapartida, as linhas de apoio phone-ix Técnico e Comercial um comportamento inverso, com um aumento de 42% e 10% respetivamente. A taxa de atendimento do canal telefónico, até 60 segundos, foi superior a 95% relativamente às chamadas atendidas.

Relativamente ao Canal *email*, esta forma de acesso continua a aumentar. Foram recebidos mais de 132 mil contactos, o que representa um crescimento de 20%, face a período homólogo anterior, com particular destaque para o serviço internacional (+27%), phone-ix (+28%) e reclamações (+56%). O nível de serviço no Canal *email*, situou-se, em média, abaixo das 48 horas, com uma melhoria significativa no último trimestre do ano, em que o tempo médio de resposta foi inferior a 24 horas. O peso dos canais telefónico e de correio eletrónico no *Contact Center* CTT, foi de 81% e 19% respetivamente.

Tabela 9 Contactos de clientes

| Nº de contactos | 2010 | 2011 | variação % |
|--------------------|---------|---------|------------|
| canal <i>email</i> | 110 636 | 132 309 | 20% |
| canal telefónico | 620 823 | 581 251 | -6% |

2.3.2 Satisfação do cliente

A par dos efeitos recessivos sobre o tráfego e a atividade postal decorrentes da crise económica/financeira vivida no país e da substituição digital, prosseguiram os esforços de flexibilização e racionalização de custos, no contexto da Lei de Orçamento de Estado de 2011, que impôs cortes significativos nas despesas e que condicionou o volume de recursos humanos e materiais disponíveis. Com efeito, foi necessário rever e modificar alguns processos operacionais, com potencial de incidência sobre os níveis de serviço.

De destacar também as perturbações de carácter laboral ocorridas ao longo do ano (a maioria delas de âmbito regionalmente limitado), que culminaram numa greve geral nacional a 24 de novembro, as quais, no seu conjunto, acabaram por ter algum impacto no resultado final de qualidade de serviço.

A relação de muitos anos com os CTT – Correios de Portugal, detentores de uma rede comercial e logística de elevada qualidade, proporcionou o estabelecimento de uma parceria de excelência com o Grupo Visabeira onde se aplica a máxima win win win, permitindo assegurar a sua presença global através de uma fiável rede postal universal.

Paulo Varela
Vice-Presidente
Grupo Visabeira, SGPS, S.A.

Não obstante, os CTT continuaram a apresentar no ano de 2011 níveis de desempenho operacional elevados, situando-se o IGQS Indicador Global de Qualidade de Serviço - em 173,3 pontos, o que compara com um objetivo de 100. Este resultado, apesar de positivo, reflete uma ligeira quebra face aos anos anteriores (205 pontos, em média, no triénio 2008-2010).

As performances registadas pelas variáveis convencionadas situam-se na sua totalidade acima dos valores mínimos estabelecidos. Apenas as entregas de correio normal até 15 dias e de azul até 10 dias, não superaram os respetivos valores objetivos.

Referindo apenas os produtos mais relevantes, o prazo de entrega de correio normal excedeu em 5 décimas o objetivo de 96,3% de entregas até 3 dias, enquanto o correio azul (continente) ultrapassou o padrão de entrega de 94,5% dos envios no dia seguinte, com 94,7%. Nos dois casos os resultados foram idênticos aos verificados no ano anterior. Também o correio internacional, perto dos 93% de entregas até 3 dias, excedeu largamente os objetivos definidos pela Diretiva Comunitária para o sector postal. Estes desempenhos operacionais têm-se traduzido em perceções positivas da qualidade do serviço por parte dos clientes. Cerca de nove em cada dez clientes inquiridos nas estações de correio afirmam que a qualidade do atendimento é boa ou muito boa e mais de três quartos opina o mesmo sobre a distribuição. A perceção sobre os prazos de entrega das correspondências mantém-se elevada, enquanto a opinião sobre os tempos em fila de espera, se degradou um pouco, em resultado do aumento do tempo de atendimento, em média, meio minuto acima do ano anterior.

Figura 5 Opinião do atendimento

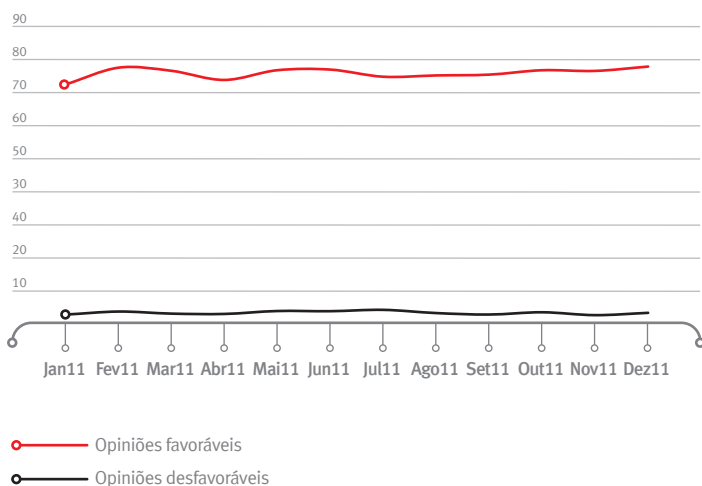
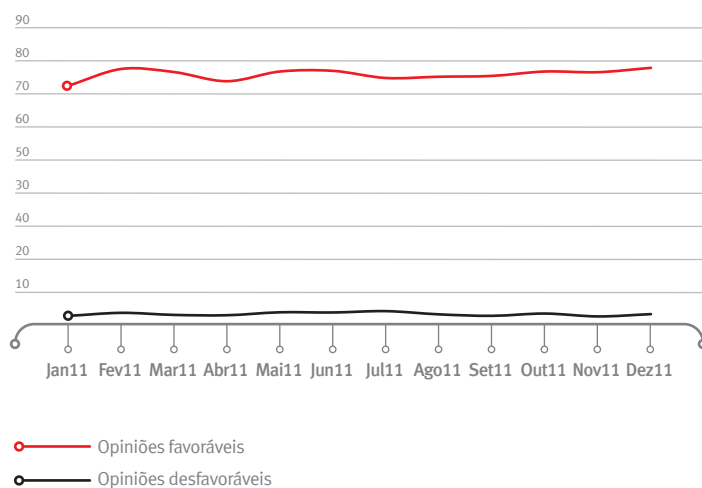


Figura 6 Opinião da distribuição



Os CTT finalizaram em 2011 o processo de renovação de reconhecimento da sua rede de estações de correio pelo nível *Committed to Excellence* (alargado este ano aos centros de distribuição postal), no âmbito do Modelo Europeu de Excelência da EFQM (*European Foundation for Quality Management*), promovido pela APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade. Recorde-se que os CTT foram o primeiro operador postal europeu a alcançar este reconhecimento.

A certificação de serviços é a metodologia de escolha da empresa em matéria de sistemas de gestão certificados para as áreas do atendimento e distribuição. Associa a vantagem de se apoiar numa estrutura de suporte relativamente leve, à da focalização direta nos atributos do serviço e nas necessidades do cliente, que definem as especificações técnicas do serviço. É, nessa perspetiva, uma ferramenta de eleição na gestão da relação com o cliente e como tal, tem sido privilegiada pelos CTT.

A aposta dos CTT na certificação de serviços manteve-se em 2011, atingindo-se no final do ano, um total de 718 unidades organizacionais certificadas no continente e nas Ilhas, das quais 435 estações de correio e 283 centros de distribuição postal. Este número corresponde sensivelmente a 95% da atividade da Distribuição e a cerca de 2/3 da do Atendimento. Os CTT são a empresa nacional com maior número de *sites* com certificação de serviços. A experiência tem provado que a certificação de serviços estimula a consistência e qualidade dos serviços prestados, uniformiza e otimiza processos, valoriza os trabalhadores e sua participação e melhora a satisfação dos clientes, reforçando a imagem dos CTT.

No âmbito dos Sistemas de Gestão, foram renovadas em 2011 todas as certificações anteriormente existentes, quer nos CTT-Correios, quer nas empresas participadas (incluindo a certificação IPC - *International Post Corporation*, dos Entrepósitos Postais Aéreos de Lisboa e Porto), havendo ainda lugar a alguma expansão, seja ao nível dos referenciais, seja do perímetro de cobertura. Assim, o Centro Operacional de Correio do Centro obteve a certificação integrada pelo triplo referencial Qualidade, Ambiente e Segurança (este último uma novidade, com base na norma OHSAS 18001), enquanto a Mailtec obteve a certificação Ambiental e da Cadeia de Custódia (normas ISO 14001 e FSC). A PostContacto certificou também o seu Sistema de Gestão de Qualidade, sendo a segunda empresa do sector a fazê-lo em Portugal.

A equipa do COC-C foi pioneira na obtenção da certificação dos sistemas gestão da Segurança e Saúde do Trabalho nos Centros Operacionais de Correio.

Com o foco na prevenção, identificamos, avaliamos e implementamos medidas de controlo dos riscos, refletindo desta forma a nossa preocupação com a saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Continuamos motivados e empenhados no desenvolvimento e melhoria do sistema, contando com o envolvimento de todos.

Carla Cardoso Brito
Responsável pelo Sistema de Gestão Integrado
Centro Operacional de Correio do Centro

À semelhança de anos anteriores, realizou-se o estudo Cliente Mistério num universo de 275 estações de correio, tendo sido atingido um resultado global de 78%. As componentes ambiente e atendimento registaram melhorias de desempenho em relação a 2009. Destaque para 55 lojas com desempenho acima dos 85%.

Qualidade do serviço orientada para os grandes clientes

Também os nossos clientes, pressionados pelas necessidades de ajustamento da competitividade, aplicaram medidas de contenção e racionalização na sua interação com a maioria dos serviços, levando à redução de consumos, também de serviços postais. Não obstante, as crescentes dificuldades, os CTT continuaram a desenvolver uma ação de acompanhamento contínua e a identificar as necessidades e soluções desejadas pelo mercado.

Assim, em 2011, desenvolveram-se várias 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 (Geoindex), de Correio Eletrónico (ViaCTT) e de gestão do contacto com o cliente (*Mailmanager*), bem como na área do semi-endereçado (Geocontacto);
- › Promoção de uma oferta integrada dos produtos e serviços das empresas participadas, dinamizando novos e mais negócios para toda a cadeia de valor do Grupo CTT;
- › 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. Elaboração de relatórios com resultados para os clientes.

Objetivo 2012

Expansão a mais 154 unidades operacionais. Total de 546 EC e 313 CDP certificados

Certificação ISO 27001 da Mailtec Consultoria

Manutenção do posicionamento dos CTT a nível internacional

Cumprimento dos objetivos de qualidade acordados com a ANACOM (100 pontos)

Redução do prazo de resposta a reclamações

Reclamações

Os processos relativos a pedidos de informação e reclamações de clientes constituem uma forma privilegiada de deteção de anomalias sistemáticas verificadas ao longo do ciclo operativo dos produtos e serviços que constituem o portefólio CTT.

Sendo uma das principais preocupações da empresa, o aumento do nível de satisfação dos clientes, tem vindo a registar-se um incremento na análise dos *inputs* resultantes dos processos e a promover-se uma maior interação com as várias áreas da empresa, com identificação das anomalias recorrentes e a implementação de medidas corretivas.

A área de apoio a clientes tem tido por principal objetivo a consolidação e simplificação dos processos, com vista a uma maior rapidez e aumento de qualidade das respostas aos clientes. Passou a aceitar reclamações em grandes quantidades, com receção em formato eletrónico, permitindo assim ao cliente uma maior comodidade e facilidade de acesso, além da maior celeridade no tratamento das reclamações. Para este fim, incentivou-se a especialização na análise e averiguação deste tipo de processos, facilitando a interação entre o cliente e a empresa.

Tabela 10 Volume de entrada de reclamações/pedidos de informação e indemnizações

| Nacional | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--|------------|------------|-----------|
| Reclamações e pedidos de informação entrados | 42 521 | 47 435 | 11,6% |
| Reclamações resolvidas | 36 317 | 37 191 | 2,4% |
| Pedidos de informação respondidos | 6 271 | 9 932 | 58,4% |
| Indemnizações (nº de objetos) | 1 583 | 1 537 | -2,9% |
| Indemnizações (euros) | 38 126,70 | 39 153,74 | 2,7% |
| Internacional | | | |
| Reclamações e pedidos de informação entrados | 29 462 | 31 983 | 8,6% |
| Reclamações resolvidas | 16 602 | 17 137 | 3,2% |
| Pedidos de informação respondidos | 13 626 | 14 392 | 5,6% |
| Indemnizações (nº de objetos) | 8 173 | 7 105 | -13,1% |
| Indemnizações (euros) | 319 059,00 | 311 987,46 | -2,2% |

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

O volume de reclamações e pedidos de informação nacionais recebidos, aumentou 11% em relação ao ano anterior. Este acréscimo reflete o aumento de quantidade de processos relativos a objetos registados contra reembolso, enviados por clientes com grandes volumes de expedição. No entanto, destes, apenas 1 537 foram objeto de indemnização, referentes na sua maioria, a encomendas e registos.

Também o número de reclamações e pedidos de informação internacionais aumentou, representando 40% do total dos processos entrados, acompanhado, no entanto, de uma quebra no montante de indemnizações. As anomalias que estão na base das indemnizações atribuídas, refletem fundamentalmente, irregularidades da responsabilidade dos operadores postais de destino, associadas à localização de objetos postais e a anomalias pontuais verificadas ao longo da cadeia operativa.

A análise dos processos resolvidos indica que cerca de 28% dos objetos postais são entregues aos destinatários, ou em devolução,

ao remetente. Nos restantes, os extravios, os atrasos e as anomalias pontuais na distribuição, figuram como as principais causas de reclamação dos clientes, não tendo sido recebidas reclamações que se possam associar a violação da privacidade dos clientes, nomeadamente a violação de correspondências. Aproximadamente 64% do total de processos de clientes estão associados ao produto “registro”.

Cerca de 18% das reclamações estão associadas ao motivo de extravio de correspondência (não cumprimento do prazo de entrega ou demora superior ao esperado), ocorrendo este sobretudo no serviço internacional e correspondendo, no total, a 14 509 objetos (serviço nacional - 4 757 e internacional – 9 752). Destes, foram alvo de indemnização 982 objetos do serviço nacional e 4 889 objetos do serviço internacional. Relativamente a outras anomalias que se enquadram no âmbito do cumprimento deficiente da ficha de cada produto ou serviço, ocorreram 5 queixas que apontam para casos de não divulgação da informação.

Tabela 11 Volume de reclamações e indemnizações das empresas do Grupo

| Número (restantes empresas do Grupo) | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--|---------|---------|-----------|
| Reclamações e pedidos de informação entrados | 90 443 | 87 352 | -3,4% |
| Indemnizações (euros) | 545 343 | 302 252 | -44,6% |

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

Verifica-se um decréscimo no número de reclamações e estas incluem pedidos de informação. As anomalias mais frequentes estão associadas com a localização dos objetos, liquidação do valor da cobrança não efetuada, ou falta de aviso/notificação para o cliente levantar o objeto.

Prazos de resposta

Em 2011, no serviço nacional, o tempo médio de resposta acumulado para os processos respondidos, foi de 7 dias (menos 28,5% que no ano anterior). Este resultado derivou do início do tratamento de ficheiros de reclamações em quantidade relativos a objetos contra reembolso, recebidos por via eletrónica, para os quais se introduziram procedimentos específicos que permitiram a resposta em menor tempo. Além disso, os conteúdos das reclamações foram analisados para identificação das anomalias sistemáticas, resultando na implementação de ações pontuais de controlo na área da distribuição e mesmo na distribuição domiciliária de alguns clientes.

No serviço internacional, o tempo médio de resposta (TMR) foi de 31 dias, menos 3,1% quando comparado com o ano anterior. Estes valores estão diretamente associados à demora na resposta às averiguações encaminhadas pelos CTT, por parte de alguns operadores estrangeiros de destino.

Relativamente aos produtos e serviços financeiros, o TMR apresenta um acréscimo de 120%, em relação a 2010, situando-se nos 11 dias, resultante do aumento do tempo de resposta a nível do serviço internacional, relativamente às averiguações sobre transferências de fundos - Vales Internacionais e *Western Union*.

2.4 Entidades reguladoras e fiscalizadoras

Conforme quadro legal em vigor, enquanto autoridade reguladora das comunicações, compete ao ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP – ANACOM) a regulação e supervisão do sector postal, velando pela aplicação e fiscalização do cumprimento, por parte dos operadores de serviços postais, das leis e regulamentos do sector e das disposições dos respetivos títulos de exercício da atividade ou contrato de concessão.

A nível da concessão do Serviço Postal Universal, cometida aos CTT - Correios de Portugal, SA através de contrato celebrado com o Estado, compete ao ICP - ANACOM assegurar o cumprimento das obrigações correspondentes aos serviços concessionados.

Os CTT mantêm com o ICP-ANACOM uma atitude construtiva e de cooperação, disponibilizando, de forma atempada e transparente, a informação e esclarecimentos por esta entidade considerados necessários ao acompanhamento das atividades desenvolvidas no âmbito da concessão.

No âmbito do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal, o regulador efetua a monitorização regular aos CTT através de dois tipos de auditorias:

- › Auditoria aos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações dos CTT, para verificação da fiabilidade de resultados e adequação das metodologias de apuramento dos níveis de qualidade de serviço. A publicação dos resultados da auditoria referente ao ano de 2009 indica a conformidade dos indicadores de qualidade de serviço apurados pelos CTT.
- › Auditoria ao sistema de contabilidade analítica dos CTT, para verificação da conformidade do sistema e dos resultados obtidos, bem como com as normas e boas práticas nacionais e internacionais. Neste âmbito foi concluída a auditoria aos resultados do sistema de contabilidade analítica referente ao exercício de 2008 e emitida a respetiva declaração de que os resultados foram produzidos de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

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

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

2.5 Sociedade (Responsabilidade social)

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

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

Acessibilidade

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

Todos os residentes no território são seus potenciais clientes, enquanto agentes ativos ou passivos (remetentes ou destinatários de correspondências). Com 147 000 clientes/dia nas estações de correio, e uma média diária de 1 objeto postal em cada agregado doméstico, a acessibilidade é uma das suas marcas distintivas.

No final de 2011, a rede de atendimento dos CTT era composta por 2 561 estabelecimentos postais (menos 312 que no final de 2010), englobando 783 estações de correio (incluindo 9 estações móveis) e 1 778 postos de correio, cujo funcionamento é da responsabilidade de terceiros, mediante a celebração de contrato com os CTT para a prestação de serviços postais. Existem também 2 920 postos onde se podem adquirir selos.

Ainda a nível de pontos de acesso, no final de 2011 estavam disponíveis 11 984 marcos e caixas de correio onde os clientes podem depositar os envios postais na rede CTT.

O dimensionamento da rede postal é determinado por dois fatores críticos: a capacidade de gerar negócio e as obrigações de prestação de um 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, de norte a sul, nas regiões autónomas, 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. Para garantir a conciliação dos dois conceitos será inevitável, em certos casos, proceder a ajustamentos da oferta, mesmo que limitados, tendo em mente que é possível alterar a forma sem prejudicar o conteúdo e atributos do serviço. Estes acertos são também determinados pelas alterações dos padrões demográficos de ocupação do território e dos níveis de atividade económica.

As reformulações da rede de atendimento poderão envolver a alteração do horário de funcionamento da Estação de Correio, o agenciamento do serviço de estações de atividade reduzida, mediante substituição por posto de correio e a abertura de novas estações, ou postos de correio.

Ao longo dos últimos anos, os CTT têm promovido formas alternativas de garantir a prestação de serviços postais, estabelecendo soluções de agenciamento a terceiras entidades e em especial com Juntas de Freguesia, seguindo um princípio de que, as parcerias estabelecidas preservam a relação de proximidade e confiança, que os CTT desde sempre têm mantido com todos os clientes e populações em geral.

Para este fim, estão nomeados responsáveis de área que avaliam/ analisam os impactos destas operações, tendo em conta a acessibilidade aos serviços postais e a qualidade da prestação do serviço postal universal às populações. Estabelecem contacto com os órgãos de poder local (Juntas de Freguesia) e outras entidades públicas e privadas ao longo do processo de agenciamento, quer para os agenciamentos da distribuição, como do atendimento.

As Juntas de Freguesia constituem para os CTT um dos parceiros privilegiados e legítimos, pela relação de proximidade que mantêm com a população local, disponibilizando frequentemente, na vertente do atendimento, os meios existentes para os serviços administrativos na prossecução do agenciamento. Fica assim disponível num mesmo local e num horário de funcionamento mais abrangente, um conjunto alargado de serviços de apoio ao cidadão. Esta medida tenderá a criar fatores de satisfação no cliente.

O impacto na comunidade é medido através da informação recolhida por agentes internos e externos em local, através de um acompanhamento próximo junto dos prestadores e Juntas de Freguesia.

Uma das grandes razões que justificaram a Junta de Freguesia de Montargil, celebrar (...) um contrato de prestação de serviços com os CTT, foi acima de tudo garantir todos os serviços, um atendimento digno e sem constrangimento à população.

...no âmbito do acordo celebrado com os CTT, temos mantido uma relação estreita de colaboração e tem-nos sido prestado todo o apoio necessário, com vista ao bom funcionamento do Posto, desde a formação de funcionários, até à disponibilidade de meios e informação técnica, sempre que necessitamos e no sentido de melhor servir.

António Correia Constantino
 Presidente da Junta de Freguesia de Montargil

À semelhança da rede de atendimento, a distribuição domiciliária é efetuada através de mais de 6 049 percursos de carteiros distribuidores que servem mais de 5,6 milhões de domicílios em todo o território nacional. Dois terços destes percursos são realizados com viaturas ou motocicletas, sendo os percursos apeados ou em bicicleta mais concentrados nas zonas urbanas.

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

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

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

Tabela 12 **Densidade e cobertura postal**

| | Habitantes por estabelecimento postal | | | | | Km ² por estabelecimento postal | | | | |
|----------|---------------------------------------|-------|-------|-------|-------|--|------|------|------|------|
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
| Média UE | 4 551 | 4 673 | 4 755 | 4 929 | n.d. | 40 | 41 | 42 | 43 | n.d. |
| Portugal | 3 737 | 3 715 | 3 696 | 3 686 | 4 139 | 32 | 32 | 32 | 32 | 36 |

Fonte: UPU
Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos

Figura 7 **Rede de Estações de Correio**

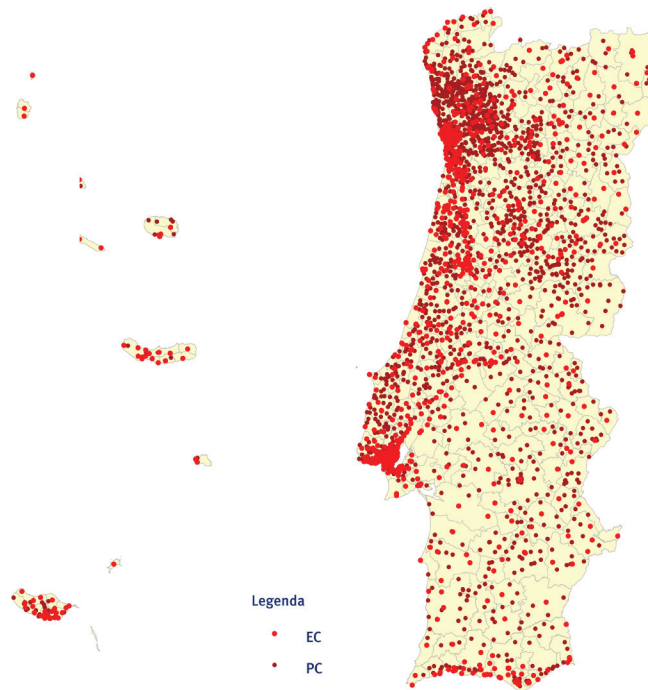
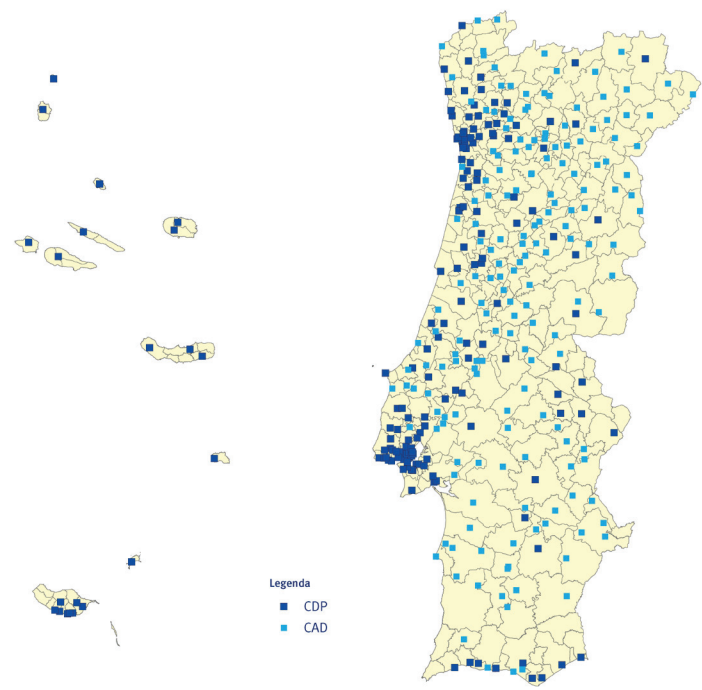


Figura 8 **Rede de Centros de Distribuição Postal**



No domínio da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física, a empresa continua a fazer obras de modernização e remodelação, tendo construído mais 8 rampas de acesso em estações de correio, no valor de 7,9 mil euros.

Comunidades

A empresa, desde a gestão de topo até aos trabalhadores no terreno, está cada vez mais consciente do impacto que pode ter na comunidade através das suas iniciativas, tendo por objetivo que cada ação seja significativa e de valor para os respetivos beneficiários.

A luta contra a pobreza e a exclusão social tem guiado a maioria das escolhas de apoio e mecenato da empresa nos últimos anos. O melhor exemplo é o projeto com o mesmo nome, que inclui várias outras iniciativas.

Projeto de Luta Contra a Pobreza e a Exclusão Social – Os CTT decidiram dar continuidade a este projeto de envergadura nacional, por mais um ano, por entenderem que o seu apoio tem sido relevante para a população carenciada. Realizou-se a entrega gratuita de mais 37 300 encomendas solidárias às 35 instituições que estão protocoladas atualmente e a outras mencionadas abaixo.

Desde 2008, os CTT entregaram mais de 600 toneladas de donativos e abrangeram centenas de milhares de famílias carenciadas



Rede de proximidade – os CTT aproximam os cidadãos solidários dos carenciados

Desde 9 de outubro de 2008 até hoje, os CTT disponibilizam gratuitamente a sua rede de atendimento, transporte e distribuição para fazer chegar os donativos que qualquer cidadão possa querer entregar numa Estação de Correio, às Instituições aderentes, e por sua vez à população carenciada que estas apoiam.

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

Para mais informação consulte: http://www.ctt.pt/fectt/wcmservlet/ctt/institucional/grupoctt/resp_social/luta_contra_pobreza.html

Enquadram-se no âmbito deste projeto, outras iniciativas que têm igualmente a população carenciada como alvo, de que se listam algumas.

Recolha de Bens Alimentares para a Liga Portuguesa Contra a SIDA, para a SANEST e no IPAM - Instituto Português de Administração e Marketing, a favor de IPSS diversas da área da Grande Lisboa;

Doação de Mobiliário a IPSS – Venda, por preço simbólico, de mobiliário excedente dos CTT a oito instituições nacionais;

Pai Natal Solidário – Iniciativa dos CTT (pelo 3º ano consecutivo) para “angariação de padrinhos” de crianças em situação socialmente desfavorecida, para lhes proporcionar um Natal melhor. Os CTT recebem as cartas que estas escrevem ao Pai Natal e tratam-nas de forma especial. Este ano estiveram disponíveis 1 344 cartas em 71 estações de correio e no *facebook*, permitindo a qualquer pessoa da população poder satisfazer o desejo de uma criança. Foram apadrinhadas 960 crianças que receberam 1 021 presentes que os CTT encaminharam gratuitamente, salvaguardando o anonimato do padrinho e da criança. Além desta iniciativa específica, os CTT respondem anualmente e em média, a 250 mil de cartas de crianças dirigidas ao Pai Natal.

Recolha de livros para Moçambique – Karingana - Os CTT divulgaram a iniciativa e disponibilizaram todos os balcões do continente para a recolha de livros para escolas e bibliotecas de Moçambique. Receberam mais de 200 mil livros que entregaram à Associação Karingana em Portugal. Os CTT apoiaram ainda na triagem dos livros e deram apoio logístico no local, através da empresa CORRE em Moçambique (empresa do Grupo CTT);

Recolha de livros para Lunda Sul (Angola) – “Educar para Incluir” - Os CTT fizeram uma parceria com a UTAD – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro – para recolha de mais de 100 mil livros, durante o mês de dezembro;

Recolha de brinquedos – A Escola de Judo Nuno Delgado, em parceria com os CTT, recolheu 600 brinquedos que foram doados a IPSS;

Somar Para Dividir – Pelo 6º ano consecutivo, fez-se uma recolha junto dos trabalhadores do Grupo CTT, de donativos (livros, roupa, brinquedos, artigos de higiene e material escolar), para entrega a Instituições ou associações identificadas como deficitárias neste tipo de bens. Os donativos ascenderam a 5,5 toneladas e foram entregues a 23 instituições do continente e ilhas.

Uma beneficiária do Somar Para Dividir

Tivemos mais roupa, mais calçado, mais crianças apoiadas a beneficiar desta parceria.

O facto de podermos contar com as doações que nos fazem encher-nos de satisfação pelo que queremos manifestar o nosso agradecimento a todos aqueles que tornaram esta recolha num sucesso sendo estes o rosto da generosidade, da partilha e da gratuidade características das ações de solidariedade.

A todos muito obrigado!

Sorrisos!!!

Carla Semedo, Diretora Técnica, Fundação Champagnat Casa da Criança de Tires.

Para detalhes sobre iniciativas desenvolvidas pelas **empresas do Grupo**, ver capítulo 4.

No que respeita à atividade de **patrocínios**, o Grupo CTT analisou cerca de 500 pedidos. No âmbito da responsabilidade social elegeu para apoio mais de três dezenas de iniciativas que corporizaram ações de solidariedade social e de ajuda a grupos carenciados ou de risco, no montante aproximado de 922 m.€ (inclui apoio ao Centro de Desporto, Cultura e Recreio do Pessoal dos Correios).

A política de patrocínios tem dado prioridade a projetos associados ao tema da pobreza e exclusão social, cultura, língua, desporto para deficientes, saúde, solidariedade e inovação. Destacam-se os patrocínios mais significativos:

Solidariedade

- › Continuidade do Protocolo de cidadania empresarial com a CAIS para o desenvolvimento do Projeto Abrigo;
- › Venda do Pirlampo Mágico (29 258) nas estações de correio, pelo 6º ano consecutivo, para angariação de fundos e alertar para a problemática da defesa dos direitos das pessoas com deficiência – Fenacerci;
- › Venda de cartões de boas festas e de outros produtos da Unicef, revertendo parte da receita para programas destinados a criar condições dignas e sustentáveis para as crianças mais desfavorecidas do mundo;
- › Oferta de transferências gratuitas, em parceria com a *Western Union*, para o Japão e a Turquia na sequência dos graves desastres naturais que flagelaram estes países.

Integração social

- › A Comunidade Vida e Paz, o Refúgio Aboim Ascensão e a Amnistia Internacional usufruíram de donativos ou de portes de correio;
- › Patrocínio da Revista Visão Braille.

Saúde e cidadania

- › Oferta de portes à Operação Nariz Vermelho, à Abraço, Associação Raríssimas, ao Banco Alimentar Contra a Fome e de donativo à Liga Portuguesa contra o Cancro;
- › Patrocínio do Parque Temático Kidzania (projeto de formação cívica e pedagógica para as crianças);
- › 6ª caminhada e 2ª Regata Contra o Cancro da Mama;
- › Emissão de Etiquetas Automáticas sobre o Ano Europeu do Voluntariado.

Mecenato desportivo

- › Patrocínio da Lisboa *Bike Tour* 2010 (Lisboa e Porto) em parceria com o Instituto da Droga e Toxicod dependência e a Sportis) com o objetivo de sensibilização para uma vida saudável;
- › Provas (duas) de Deficientes Motores em cadeira de rodas, eventos integrados na Meia Maratona Internacional de Lisboa e na Meia Maratona de Portugal;
- › Corrida da Mulher 2011;

Imagina um Portugal melhor

CTT LER+ PLANO NACIONAL DE LEITURA

Onde não há solidão...
...nem pobreza!
E onde as Crianças...
...podem ser Crianças!

"Onde te leva a imaginação?" 6ª edição:
IMAGINA UM PORTUGAL MELHOR!

Inscribe-se às tuas turmas de Educação Pré-Escolar, 1ª e 2ª Ciclos do Ensino Básico e juntos participem nos dois desafios que este ano têm o tema da Responsabilidade Social:

› Onde te leva um selo? - Prova de Desenho (Pré-escolar, 1ª e 2ª Ciclos)
› Onde te leva a leitura? - Redação e Desenho (Educação Pré-escolar e 1º Ciclo) - Prova Escrita (2º Ciclo)

Inscribe-se já e vamos imaginar um Portugal melhor para todos!
Inscrições em <http://miudos.irrequietos.com>
Até 15 de dezembro

www.ctt.pt/LINHA CTT 707 26 26 26
Foto: Atlas & Sobrados das Artes

Plano Nacional de leitura

A parceria com o Plano Nacional de Leitura através do programa “Onde te Leva a Imaginação?”, já na sua 5.ª edição, insere-se no âmbito do apoio à **cultura e à edificação de uma sociedade mais amiga do ambiente**. O objetivo deste projeto pedagógico, para além de dar a conhecer a realidade CTT, passa por dinamizar a escrita e a leitura de crianças e jovens, desde o ensino primário ao secundário, abrangendo 140 escolas e 10 250 alunos. O mote principal desta edição do programa foi o incentivo a práticas mais amigas do ambiente. Por exemplo, desenhar um selo sobre o tema “Imagina e cria um amanhã mais sustentável”.

Mecenato ambiental e biodiversidade

- › Patrocínio do *rating* 2010 do “Índice ACGE – Alterações Climáticas e a Gestão de Empresas”;
- › Contributo para a recuperação dos ecossistemas da Ilha da Madeira ;
- › Apoio do projeto ECO contra os fogos florestais, em parceria com a Direção Geral de Recursos Florestais;
- › Patrocínio da Lisboa E-Nova – plataforma EDS “Biodiversidade - 20 ideias/20 gestos”
- › Produção de 4,1 milhões de selos associados a estas temáticas, a saber: “Aqui Há Selo”, “Correio Escolar”, “Águas e Resíduos”, “Peixes Migradores” e “Europa – Florestas”. Foram também lançadas as peças “Inteiro Postal de Cortiça” e a Agenda 2011 dedicada à floresta, com tiragens de vinte, e seis mil exemplares, respetivamente.

Ajuda ao desenvolvimento

- › Organização e monitoria de ações de formação sobre desenvolvimento de recursos humanos, gestão, responsabilidade social e outros, a doze quadros de operadores postais de PALOPs e de países da América Latina (no valor de 222,5 mil euros), no âmbito da cooperação com outros operadores postais.

Neste ano, a empresa continuou a desenvolver o seu programa de Voluntariado empresarial com a organização de dez iniciativas que incidiram sobretudo no apoio a camadas da população mais carenciadas, abrangendo crianças, idosos e jovens com deficiência. A empresa associou-se ainda ao tema, com a emissão de franquias alusivas ao “Ano Europeu do Voluntariado 2011”.

Tem-se por objetivo primordial que a experiência do voluntariado favoreça o sentimento de pertença, a captura do saber, o desenvolvimento de competências técnicas, organizacionais e relacionais, a criação de valor para os beneficiários e o reforço da marca CTT.

A tipologia das iniciativas reparte-se por atividades recreativas ou culturais, ambientais, de solidariedade, de saúde e de intervenção em catástrofes.

Pretende-se organizar ações de continuidade e de longa duração, em detrimento de ações pontuais, o mais possível alinhadas com a identidade da empresa, promovendo o reconhecimento interno e externo. No entanto, por razões diversas, as iniciativas têm sido ainda sobretudo de curta duração, embora favorecendo a continuidade dos contactos e a regularidade das iniciativas, para que estas sejam já esperadas pelos voluntários, criando uma continuidade na linha de intervenção.

A Bolsa de Voluntários, ascendeu a 427 trabalhadores, mais 19% que no ano anterior, representando mais de 3% do efetivo do Grupo CTT. As dez ações tiveram 176 participações, e perfizeram 1 400 horas. 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.

De forma breve, referimos, a seguir, as iniciativas organizadas pela empresa, que tiveram a participação de vários grupos de voluntários, consoante a disponibilidade e a atração destas para cada trabalhador.

Fomos, no total, um grupo de 80 pessoas a atravessar a **Ponte 25 de Abril** por ocasião da Meia Maratona de Portugal. Convidámos jovens e adultos com deficiência e respetivos monitores.

Levámos um grupo de jovens com deficiência a assistir a um **Jogo do Sporting**. Apoiámos na **recolha de alimentos e livros** para várias Instituições. Ajudámos a Karingana a **triar os livros** doados nas estações de correio (200 mil), que foram enviados para bibliotecas e escolas de Moçambique. Convidámos e acompanhámos 15 crianças de meio económico desfavorecido a passar **uma manhã na Kidzania**. Fomos um grupo de 20 trabalhadores a visitar e interagir com técnicos da **Tapada de Mafra**, espaço de compensação carbónica do Correio Verde dos CTT. Convidámos e acompanhámos 80 pessoas para os espetáculos (crianças carenciadas e/ou institucionalizadas, idosos e jovens com deficiência) de **Circo de Natal** dos trabalhadores dos CTT, realizados **em Lisboa e no Porto**. No âmbito do habitual programa **Somar Para Dividir**, realizámos várias sessões de triagem e contentorização dos donativos no continente e ilhas para entrega às Instituições. Um grupo de voluntários participou na iniciativa anual da CAIS, **Pão de Todos Para Todos**, em Lisboa.

Além disso, o normal funcionamento do **Projeto da Pobreza** propriamente dito, inclui inúmeras horas de voluntariado, não contabilizadas neste contexto, realizadas regularmente pelos trabalhadores que transportam e entregam os donativos às Instituições. De notar, o envolvimento de todos os trabalhadores na divulgação do projeto, aceitação de donativos nas estações e restantes processos de encaminhamento.

Objetivo 2012

Continuação do Projeto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social

Organização de campanhas específicas de recolha de livros
Biblioteca escolar (permuta de livros)

Realização de 5 ações de voluntariado

2.6 Trabalhadores

Para vencer os desafios com que estão confrontados, os CTT têm vindo a investir na valorização, otimização, motivação e reconhecimento dos trabalhadores, no quadro das restrições, nomeadamente, do Programa de Redução de Custos e do Orçamento de Estado.

No decurso de 2011, procedeu-se à aplicação integral, rigorosa e uniforme das medidas para o Sector Empresarial do Estado em todas as empresas do Grupo, constantes da Lei n.º 55-A/2010 (OE) de 31 de dezembro, tendo sido emitidas orientações sobre redução remuneratória, de diversas formas. Com o objetivo de clarificar a aplicação da Lei do OE a certas situações, foram sujeitas à Direção Geral do Tesouro e Finanças (DGTf) propostas de interpretação, que obtiveram a sua concordância.

No âmbito do Programa de Redução de Custos (PRC), na componente Recursos Humanos, para além da redução remuneratória, foram concretizadas outras medidas (*vide* Remuneração).

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

2.6.1 Caracterização dos ativos humanos (empresa-mãe)

Em 2011, o total de trabalhadores (efetivos e contratados), foi reduzido em virtude do elevado número de saídas, 1 796 contra 381 entradas, traduzindo-se numa taxa de rotatividade de 15,1%, 9,4% para os homens e 5,7% para as mulheres. Dos trabalhadores efetivos, 402 saíram por aposentação/reforma, 83 por cessação de contrato e 14 por falecimento.

Contabilizando apenas o número global de novas contratações, a taxa respetiva é de 3,2% (2% para os homens e 1,2% para as mulheres), incluindo efetivos e contratados.

Tabela 13 Total e taxa de rotatividade de efetivos e contratados por género e faixa etária²

| | Masculino | | | Total M | Feminino | | | Total F | Total |
|----------------------|-----------|-----------------|----------|---------|----------|-----------------|----------|---------|-------|
| | <30 anos | De 30 a 50 anos | >50 anos | | <30 anos | De 30 a 50 anos | >50 anos | | |
| Entradas | 191 | 42 | 1 | 234 | 102 | 44 | 1 | 147 | 381 |
| Saídas | 585 | 295 | 241 | 1 121 | 290 | 199 | 186 | 675 | 1 796 |
| Total | 776 | 337 | 242 | 1 355 | 392 | 243 | 187 | 822 | 2 177 |
| Taxa de rotatividade | 4,9% | 2,5% | 2,0% | 9,4% | 2,4% | 1,7% | 1,6% | 5,7% | 15,1% |

² A idade dos trabalhadores foi calculada, à data de cada ocorrência (entrada e saída)

Tabela 14 **Trabalhadores do Grupo, por tipo de contrato**

| | 2010 | 2011 |
|--------------------------|---------------|---------------|
| CTT (casa-mãe) | | |
| Efetivos | 11 778 | 11 318 |
| Contratados | 695 | 605 |
| Total | 12 473 | 11 923 |
| Empresas do Grupo | | |
| Efetivos | 1 369 | 1 357 |
| Contratados | 609 | 555 |
| Total | 1 978 | 1 912 |
| CTT Gest | 40 | 23 |
| CTT Expresso | 725 | 677 |
| EAD | 99 | 101 |
| Mailtec | 589 | 551 |
| PayShop | 33 | 32 |
| PostContacto | 35 | 41 |
| Tourline | 420 | 443 |
| CORRE | 37 | 44 |
| TOTAL (Grupo CTT) | 14 451 | 13 835 |

A média de idade subiu de 43,0 anos, em 2010, para 43,9. A categoria profissional com maior peso relativo, os carteiros, apresenta uma média etária mais baixa (41,7 anos).

 Tabela 15 **Distribuição dos trabalhadores por nível de escolaridade**

| | 2010 | 2011 |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| Ensino Universitário | 10,2% | 10,9% |
| 12º Ano | 39,2% | 40,9% |
| 3º Ciclo do ensino básico (9ºAno) | 32,0% | 30,6% |
| <3º Ciclo do ensino Básico (9ºAno) | 18,6% | 17,6% |
| Total | 100% | 100% |

Em resultado das políticas adotadas, o efetivo com habilitações inferiores ao 9º ano diminuiu de 18,6% para 17,6% e, em contrapartida, o efetivo com o 12º ano ou superior subiu de 49,4% para 51,8%.

A maioria dos trabalhadores (97,4%) encontra-se em regime de tempo integral. Do universo das mulheres, 3,8% trabalham em regime de part-time e o valor correspondente para os homens é de 2%.

Tabela 16 Número e percentagem de efetivos e contratados por género e regime de trabalho

| | Masculino | | | | | | Feminino | | | | | | Total Global | |
|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| | Efetivos | | Contratados | | Total M | | Efetivos | | Contratados | | Total F | | | |
| Full-time | 7 493 | 99,9% | 238 | 61,2% | 7 731 | 98,0% | 3 742 | 98,1% | 135 | 62,5% | 3 877 | 96,2% | 11 608 | 97,4% |
| Part-time | 9 | 0,1% | 151 | 38,8% | 160 | 2,0% | 74 | 1,9% | 81 | 37,5% | 155 | 3,8% | 315 | 2,6% |
| Total | 7 502 | 95,1% | 389 | 4,9% | 7 891 | 66,2% | 3 816 | 94,6% | 216 | 5,4% | 4 032 | 33,8% | 11 923 | 100,0% |

Os locais de trabalho são dispersos por todo o território nacional, Espanha e África. A repartição do número de trabalhadores por região acompanha sensivelmente os valores da concentração demográfica, uma vez que a empresa distribui os seus serviços por todo o território nacional (ver glossário).

2.6.2 Práticas laborais e de recrutamento e seleção

A taxa global de absentismo, que considera os motivos nomeadamente de doença, sinistralidade laboral, atividade em estruturas representativas de trabalhadores (Organizações Sindicais e Comissão de Trabalhadores), ausências ao abrigo do estatuto de trabalhador-estudante, greves, maternidade e outros motivos, foi de 7,2% em 2011. Esta taxa reflete um decréscimo de 0,4%, em relação ao ano transato. Verificou-se uma redução nas principais causas: doença, sinistralidade laboral e maternidade. A greve representou 0,15% e a atividade sindical 0,57% (0,56% em 2010).

A nível da oferta de trabalho, continuaram a privilegiar-se as oportunidades dirigidas a jovens à procura do 1º emprego e a desempregados de longa duração. A utilização do Facebook, iniciada em 2010, continuou a proporcionar bons resultados, sobretudo a nível das candidaturas da população mais jovem.

Neste ano foram celebrados 2 057 contratos a termo e 867 contratos de trabalho temporário que possibilitaram a muitos jovens o seu primeiro contacto com o mundo do trabalho e o regresso de desempregados à vida ativa.

Continuando a colaboração com um conjunto de escolas de referência foram celebrados 28 contratos de estágio, 17 dos quais curriculares. A concessão de estágios insere-se na política de ligação da empresa aos sistemas de ensino e formação e de promoção da melhoria das qualificações profissionais. Dois dos estágios curriculares foram concedidos a jovens com necessidades educativas especiais. Nestes casos foi desenvolvido um trabalho de grande inter-relação entre a escola, a família e o orientador dos CTT responsável pelo seu acolhimento e integração.

Objetivo 2012

Redução do absentismo para 7%

2.6.3 Gestão Integrada do capital humano

O aproveitamento do potencial humano do Grupo CTT e o recurso a formas de prestação de trabalho mais flexíveis em função do tráfego postal continuam a fazer parte das orientações relativas à gestão dos recursos humanos.

Fomentou-se a mobilidade e a flexibilidade entre as empresas do Grupo, através das cedências de pessoal, sobretudo de quadros superiores, entre empresas do Grupo, incluindo as sedeadas no estrangeiro. As 38 oportunidades de mobilidade e progressão a nível interno e as 5 a nível internacional que foram divulgadas suscitaram 265 e 20 candidaturas, respetivamente.

Deu-se continuidade ao processo de recolocação de pessoal, com 16 novas atribuições de posto de trabalho, 193 acordos de suspensão e 32 acordos de rescisão do contrato de trabalho.

Prosseguindo a política de melhoria da qualificação dos Recursos Humanos, procedeu-se à mudança extraordinária de categoria profissional de 258 trabalhadores e à mudança nos graus de qualificação de 161 Quadros Superiores, em ambos os casos sem valorização remuneratória, em cumprimento do disposto no Orçamento de Estado. Estas mudanças obedeceram a um conjunto de requisitos, como a necessidade funcional e organizacional, a avaliação do desempenho e a apreciação do potencial e competências para o desempenho de funções com um nível de qualificação mais elevado.

Os movimentos de pessoal e as mudanças de horário de trabalho cumprem prazos mínimos e obedecem aos procedimentos de comunicação prévia estipulados na lei e nos dois acordos de empresa. Para transferências por interesse da empresa há a obrigação da comunicação, por escrito, ao trabalhador com a antecedência mínimo de 30 dias (distância superior a 50 km) ou 15 dias (distância igual ou inferior a 50 km), salvo motivo imprevisível. Nas transferências por conveniência de serviço, os trabalhadores potencialmente abrangidos devem ser avisados do facto com 45 dias de antecedência, ou nos prazos acima, consoante o AE que subscrevem.

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

Avaliação de desempenho

Visando apoiar a gestão por objetivos, a gestão do talento, o desenvolvimento das competências dos trabalhadores, a política de compensação por mérito e o levantamento de necessidades de formação, o sistema de avaliação do desempenho abrangeu todos os trabalhadores da casa-mãe, visando a apreciação das competências e dos contributos individuais e das equipas para os resultados. As empresas do Grupo adotam os mesmos procedimentos.

O processo inclui uma reunião/entrevista entre a chefia e o trabalhador para troca de informação sobre a avaliação e para identificação de competências a desenvolver, permitindo a inclusão de eventuais comentários do trabalhador e a manifestação de vontade para a frequência de cursos de formação tendentes à melhoria do exercício das suas funções. Foram realizadas várias sessões de formação de chefias sobre o sistema de avaliação de desempenho e sobre a forma de conduzir a respetiva entrevista.

Remuneração

Em 2011 e nos termos definidos na Lei n.º 55-A/2010 (OE) de 31 de dezembro, foram aplicadas orientações para a redução remuneratória entre os 3,5% e os 10% relativamente a remunerações acima dos 1 500 euros, e ainda para os contratos de aquisição de serviços, não atualizações salariais, progressões, ou atribuição de prémios de desempenho em cumprimento da proibição de valorizações remuneratórias. Foram igualmente aplicadas alterações aos regimes de ajudas de custo e transporte, trabalho extraordinário, trabalho noturno e subsídio de refeição, conforme determina a citada lei.

Foi aplicada a sobretaxa extraordinária de IRS, através da retenção na fonte de 50% da parte do valor devido do Subsídio de Natal, em cumprimento da Lei n.º 49/2011, de 7 de setembro.

O Programa de Redução de Custos (PRC) na componente Recursos Humanos incluiu ainda outras medidas de redução de gastos com pessoal, nomeadamente: não substituição de saídas, eliminação do prémio de qualidade atribuído em anos anteriores (em 2010 este prémio atingiu 2,6 M.€), redução do abono de família, eliminação dos telefones residenciais subsidiados, redução do número de viaturas não operacionais e de telemóveis, redução dos *plafonds* de combustível e de telemóveis, redução de chefias e celebração de acordos de suspensão e de rescisão do contrato de trabalho.

Representação dos trabalhadores

Os trabalhadores veem assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. A Comissão de Trabalhadores (CT) e as 79 Subcomissões de Trabalhadores (SCT) exercem as competências que lhes estão atribuídas por lei. Os CTT, como em anos anteriores, mantêm um contacto permanente com a CT, através de reuniões mensais ao mais alto nível e de reuniões pontuais, sempre que necessário, e do envio de documentação de gestão relevante. Para apoiar o exercício das suas atribuições, a empresa proporciona instalações e meios materiais e técnicos. Têm vindo a ser concedidas, aos 11 membros da CT, 25 horas por mês acrescidas de 1 dia/mês para a reunião com os Órgãos de Gestão e créditos adicionais pontuais em função das solicitações efetuadas. A cada um dos 120 membros da SCT, são concedidas 8 horas. No conjunto do ano de 2011, corresponde a 7 308 horas de trabalho.

As estruturas de representação coletiva de trabalhadores (ERCT) exercem as competências que lhes estão conferidas por lei, na defesa e promoção dos interesses socioprofissionais dos seus associados, intervindo, nomeadamente, na otimização das condições de trabalho, celebração e revisão de convenções coletivas de trabalho (Acordo de Empresa – AE). Na prossecução da adequação do enquadramento laboral aos novos desafios, realça-se:

- › Comunicação aos Sindicatos que apresentaram propostas de revisão salarial de que, por força da Lei 55-A/2010, de 31 de dezembro, a Empresa CTT – Correios de Portugal, S.A. estava impedida de aceitar qualquer proposta comportando aumentos remuneratórios ou contrapor qualquer valorização dos montantes vigentes;
- › Denúncia, em 12/10/2011, dos AE/CTT janeiro 2010 e setembro 2010, na sequência da qual se iniciou, em 15 de dezembro, o respetivo processo negocial;
- › Em termos de conflitualidade laboral, registou-se, face ao ano anterior, um claro decréscimo do número de greves (-85,7%) e de plenários (-51,4%) convocados pelas estruturas sindicais.
- Em 31 de dezembro, o número de trabalhadores abrangidos por acordo de negociação coletiva de trabalho é de 99,4%. Os restantes trabalhadores continuam a ver as suas relações de trabalho regidas pelas disposições do Código do Trabalho (Lei 7/2009). De referir que 83,4% dos trabalhadores da empresa (efetivos e contratados) são sindicalizados.

Foram cumpridas as obrigações legais em matéria de informação de gestão de recursos humanos, através da elaboração e envio ao GEP/MTSS – Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho e Solidariedade - do Relatório Único (RU), nos termos do Código de Trabalho, previsto pelo art.º 32º da Lei nº 105/2009, de 14 de setembro, e regulado pela Portaria nº 55/2010, de 21 de Janeiro. Nos termos da legislação, o RU foi enviado à Comissão de Trabalhadores (CT) e aos trabalhadores, na parte referente a cada um.

A conflitualidade laboral saldou-se pela realização de cerca de 184 reuniões de trabalhadores (plenários) e 16 greves, com os inerentes impactos em termos do normal funcionamento da atividade do negócio, 6 das quais incidiram sobre a totalidade do período normal de trabalho diário e 10 sobre parte do mesmo. Persistiram 2 pré-avisos de greve à realização de trabalho suplementar nas áreas de distribuição e tratamento, sem consequências dignas de registo ao nível do desempenho dos serviços.

A taxa de absentismo por motivo de greve foi de 0,2%, valor inferior ao de 2010 (0,3%). O número de dias reduziu de 9 146 para 4 334. Os motivos alegados pelas ERCT foram, genericamente, a reivindicação de compensações pela reestruturação do trabalho e dos horários de trabalho e a rejeição das medidas de contenção salarial e de progressão profissional impostas pelo acionista, no âmbito do Orçamento de Estado.

As questões mais frequentemente veiculadas ou apresentadas pelas ERCT através de exposições respeitam aos regimes e condições de trabalho, disciplina, relacionamento interpessoal, cumprimento/incumprimento de obrigações legais e/ou regulamentares, avaliação de desempenho, evolução e progressão profissional e condições de aposentação. Todas essas questões foram analisadas internamente pelos Recursos Humanos Corporativos, em articulação com os responsáveis pelas áreas a que respeitam, e objeto de resposta. Neste ano, foram tratados 497 processos provenientes das ERCT em representação dos seus associados (-8,5% que em 2010).

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

Formação

Conferindo os CTT uma dimensão estratégica à formação, o plano do Grupo para 2011 foi elaborado na sequência do diagnóstico de necessidades e de acordo com as linhas de orientação definidas. Os objetivos quantitativos estabelecidos foram muito ambiciosos e não foram plenamente alcançados, tendo-se mantido níveis de realização próximos dos verificados no ano anterior.

Contudo, em consequência da forte redução do potencial de trabalho, subiu ligeiramente a taxa de formação (comparação do volume de formação e do potencial de trabalho normal e a termo). Esta taxa mede, de forma mais rigorosa do que o volume de formação, a aposta na qualidade e na preparação do capital humano.

Em 2011, realizaram-se 8 855 ações de formação com 70 876 participações, atingindo-se um volume de formação de 288 713 horas no Grupo CTT e uma média de 21 horas por trabalhador.

Em relação ao ano anterior, a taxa de esforço de formação subiu de 1,13% para 1,19%. Abrangeram-se, tal como em 2010, 97,5% dos trabalhadores.

Tabela 17 Volume e Taxa de formação do Grupo CTT

| Grupo CTT | 2009 | 2010 | 2011 | Tx Crescimento | |
|--|------------|------------|------------|----------------|-------------|
| | | | | Δ 2010/2009 | Δ 2011/2010 |
| Volume de Formação (horas) | 235 080 | 293 663 | 288 713 * | 24,9% | - 1,7% |
| Potencial de trabalho (efetivo + c. termo) (horas) | 26 585 429 | 26 015 808 | 24 226 358 | -2,1% | -4,9% |
| Taxa de Formação | 0,88% | 1,13% | 1,19% | 27,7% | 3,5% |

* O volume de formação da casa-mãe foi de 243 307 horas, com uma média de 20 horas por trabalhador

Síntese da atividade

No desenvolvimento da atividade formativa recorreu-se preferencialmente às formas de difusão a distância e em local, soluções de maior proximidade e mais adaptadas aos contextos e ritmos de trabalho. A este propósito, é de realçar o papel da formação a distância no cumprimento dos objetivos, quer pelo número e qualidade dos cursos produzidos internamente, quer pelo número de trabalhadores abrangidos, quer, ainda, pelo significativo aumento do seu contributo para o volume total de formação, com menores custos.

Tabela 18 Total e média de horas de formação, por categoria e género (casa-mãe)

| | Masculino | | Feminino | | Total | |
|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | Nº de horas | Média de horas | Nº de horas | Média de horas | Nº de horas | Média de horas |
| Quadros superiores | 24 014 | 44 | 24 330 | 47 | 48 344 | 45 |
| Quadros médios | 19 455 | 69 | 13 843 | 65 | 33 298 | 67 |
| Atendimento | 7 646 | 10 | 22 279 | 22 | 29 924 | 11 |
| Distribuição | 48 348 | 10 | 8 283 | 11 | 56 630 | 10 |
| Outros grupos | 42 921 | 29 | 32 190 | 44 | 75 111 | 34 |
| Total | 142 383 | 18 | 100 925 | 25 | 243 308 | 20 |

Os trabalhadores-estudantes beneficiaram de mais de 25 000 horas de dispensa para frequência de aulas ou de preparação para provas e exames. O volume da formação relativa aos processos de RVCC (Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências), organizados pelo CNO (Centro Novas Oportunidades) rondou as 11 000 horas.

Tabela 19 **Peso do volume de formação por área temática**

| Área temática | Volume de formação |
|----------------------------------|--------------------|
| Produtos e serviços CTT | 28% |
| Formação de base | 14% |
| Qualidade | 12% |
| Enquadramento da empresa | 10% |
| Comportamental | 7% |
| Higiene, saúde e segurança | 6% |
| Informática | 6% |
| Gestão e organização da produção | 4% |
| Recursos humanos | 4% |
| Outras | 9% |

Em relação ao ano anterior, há a salientar a passagem dos “Produtos e Serviços CTT” para a primeira posição, por troca com a “Formação de base”.

Os programas com maior impacto na qualidade de serviço, no desenvolvimento dos trabalhadores e no futuro da empresa foram os seguintes:

Gestão da qualidade e certificação, com 1 799 ações de formação, 15 996 participações e um volume de 29 389 horas, abrangeu as normas ISO 9001, 14001, OHSAS 18001 e os procedimentos inerentes à certificação de lojas, centros de distribuição e centros operacionais.

Desenvolvimento de responsáveis do Serviço ao Cliente, chefias das estações e chefias de centros de distribuição postal, nos domínios técnico e de gestão, para atualização profissional e incremento da capacidade competitiva, orientada para o cliente e para os resultados, com 222 ações, 565 participações e um volume de 7 061 horas. Destas, 885 respeitam a sessões com 261 chefias que foram acompanhadas na metodologia de *Coaching*, no âmbito do Programa *FAROL – Orientar para Desenvolver*.

Competências comportamentais que inclui programas para chefias e quadros sobre assertividade e gestão de conflitos, comunicação, condução de reuniões, liderança e gestão de equipas, organiza-

ção do trabalho e gestão do tempo, técnicas de apresentação e expressividade, técnicas de negociação. Houve 66 ações, 1 097 participações e um volume de 13 687 horas. Destaca-se o programa de reforço de competências comportamentais específico para as equipas dos centros operacionais, com 5 *teambuilding* envolvendo 387 trabalhadores, num total de 2 480 horas.

Enquadramento na empresa - Com 546 participações de quadros técnicos e chefias e de 7 estagiários.

Segurança e higiene no trabalho – incluiu a formação de RPI (responsáveis de primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação de trabalhadores), a formação em condução eco defensiva para carteiros condutores de motociclos, ligeiros e pesados (com vista a alteração de comportamentos de condução, redução do consumo de combustível, emissão de gases poluentes, desgaste dos veículos e o número de acidentes rodoviários) e a formação em segurança para os trabalhadores em geral. Envolveram 576 ações, 7 114 participações e um volume de 17 283 horas.

Sistemas de informação - desenvolvimento de competências técnicas dos especialistas, eficiência dos utilizadores das aplicações informáticas de apoio operacional e de gestão, promoção da literacia informática dos utilizadores das áreas operacionais e melhoria do desempenho dos quadros técnicos, com 248 ações, 1 944 participações e um volume de 17 430 horas.

Pela importância que assumiram no decurso de 2011, destacam-se ainda os seguintes programas :

Tabela 20 **Programas de formação**

| | | |
|--|---|---|
| Portefólio CTT | <i>Workshops</i> motivacionais e formação postal para toda a cadeia operacional | Ações: 981 Participações: 9 771 Volume: 24 649 h |
| Novo Acordo Ortográfico | Preparação das áreas corporativas, de prestação de serviços e apoio ao negócio para a adoção do novo acordo ortográfico a partir de janeiro de 2012 | Ações: 27 Participações: 1 363 Volume: 3 207 h |
| Projeto Terra | Sensibilização e envolvimento dos trabalhadores para as iniciativas ambientais do Grupo CTT, de forma a obter o seu comprometimento | Ações: 23 Participações: 1 078 Volume: 3 257 |
| Projeto GEO 10 | Formação de Coordenadores, Técnicos e Operadores do projeto. | Ações: 9 Participações: 58 Volume: 1 402 h |
| Dinamização de Vendas na Distribuição | <i>Workshops</i> de preparação de dinamizadores de formação de ações em local, com vista a promover as vendas pelos Carteiros das Direções Regionais dos Açores e da Madeira | Ações: 11 Participações: 141 Volume: 579 h |
| Qualificação de Agentes de Seguros | Certificação da equipa que comercializa produtos de seguros na rede de retalho dos CTT. | Ações: 12 Participações: 107 Volume: 13 196 h |
| Formação em Local | Para as equipas operacionais, de que se destacam: Produtos e serviços e Qualidade, para lojas e centros de distribuição postal Sistemas de Gestão de Qualidade, ou integrado Qualidade e Ambiente, para centros operacionais de correio | Ações: 6 177 Participações: 41 582 Volume: 78 247 h |

A **formação à distância**, com conteúdos produzidos internamente, afirmou-se com a maturidade e relevância que o seu crescimento demonstra. As 6 431 participações representam um aumento de 118% e o volume de 31 112 horas subiu 89%, em comparação com o ano anterior. Esta modalidade duplicou o seu peso no volume total de formação, atingindo já os 10,8%.

Destacam-se 7 projetos formativos, todos desenvolvidos internamente, acolhidos na plataforma @formar e que constituíram uma componente fundamental nos programas difundidos em cascata:

Tabela 21 **Volume de horas e participações em projetos formativos**

| | Participações | Volume (horas) |
|-------------------------------------|---------------|----------------|
| CTT (casa-mãe) | | |
| Phone-ix | 882 | 3 528 |
| Apoio à Venda do Descodificador TDT | 547 | 1 094 |
| Cobrança de Portagens | 131 | 524 |
| Representantes do Empregador | 85 | 2 975 |
| Portefólio 2011 | 1 456 | 5 738 |
| Novo Acordo Ortográfico | 1 126 | 2 252 |
| Projeto Terra | 1 028 | 3 084 |
| Empresas Participadas | | |
| Representantes do Empregador | 11 | 385 |
| Novo Acordo Ortográfico | 195 | 390 |
| Portefólio 2011 | 17 | 68 |
| Projeto Terra | 5 | 15 |

Dos projetos em continuidade, destaca-se o *Kit Chefias*, que em 2011 contou com 198 participações, num volume de 2 970 horas, e o Fórum de apoio ao *Global Management Challenge*.

Ao apoiar experiências com a participação no Global Management Challenge, a empresa proporciona aos seus colaboradores oportunidades para uma valorização, pessoal e profissional, constante. Assim eles, novos e menos novos, estejam disponíveis para as aproveitar. No que me diz respeito e passados quarenta anos, continua a dar-me um “gozo” enorme fazê-lo, trabalhar numa empresa de referência e pertencer à “família” CTT.

António Sarnadas
Responsável da rede de terceiros

Para fazer face a este grande crescimento, a equipa foi alargada a 12 novos *eTutores* que frequentaram um curso em *Blended Learning*.

Global Management Challenge - patrocínio de 10 equipas de trabalhadores do Grupo CTT e estudantes universitários, num total de 44 participantes.

Programas de pós-graduação - participação na inscrição de sete quadros em programas de pós-graduação, nos domínios da gestão, *compliance*, gestão da sustentabilidade e auditoria contabilística, económica e financeira.

Cooperação internacional - programa de desenvolvimento de recursos humanos (PDRH) para dirigentes e quadros superiores dos Países de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP) e jovens quadros dos CTT, com 2 ações e 27 participações.

Informação científica e técnica - promoveu-se o autoestudo pela intensificação da divulgação e do acesso dos trabalhadores a variadas fontes, predominantemente através da forma eletrónica (difusão seletiva de informação, publicação mensal de Newsletter e Expositor Virtual de revistas no portal corporativo). Num processo interativo com os utilizadores, alargou-se o acervo bibliográfico com a aquisição de 891 livros, revistas e outras publicações periódicas, que geraram 19 895 pedidos (49% acima de 2010).

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

Atingiram-se as 2 661 inscrições, perto de 20% do efetivo total do Grupo CTT. Apesar da maturidade do projeto, 93 trabalhadores obtiveram a certificação em 2011 (71 ao nível do ensino secundário e 22 ao nível do 3º ciclo do ensino básico). Para 2012 transitaram cerca de 570. Desde a sua criação, já foram certificados 947 trabalhadores.

Fórum de Formação do Grupo CTT - acompanhou a execução do plano de formação através de reuniões mensais, tendo debatido temas como a possibilidade de incremento da formação através de soluções de proximidade, nomeadamente o acesso a TI para formação em *e-learning* e o aprimoramento do processo de diagnóstico de necessidades e da oferta formativa para 2012.

Objetivo 2012

Aumento da taxa de esforço da formação para 1,23%

Carreira

Os Acordos de Empresa (AE/CTT Jan.2010 e AE/CTT Set.2010) estabelecem o objetivo e o conteúdo funcional para cada um dos graus de qualificação e para cada uma das categorias profissionais.

Estão definidos, também, os modelos de progressão e de evolução profissional que se baseiam na introdução dos princípios do mérito e do desempenho na progressão salarial, diferenciando a evolução de acordo com os níveis de desempenho, bem como da requalificação e aumento das competências, com ênfase na contribuição de cada trabalhador para a cadeia de valor e no esforço de desenvolvimento pessoal. Contudo, como se referiu anteriormente, o Orçamento de Estado 2011 proíbe valorizações remuneratórias.

Atração e retenção

Sou mãe de 3 rapazes, com idades compreendidas entre os 5 e os 8 anos. O facto de trabalhar longe da zona de residência (a cerca de 1h15) faz com que tenha que ter alguma ginástica na gestão profissional e familiar. Ter a possibilidade de poder sair a partir das 16h30, sem ser penalizada, traz benefícios nessa gestão. Com um bom planeamento semanal, consegue-se gerir ambas as vertentes, trazendo mais qualidade à vida familiar e sem prejudicar a vida profissional. Foi uma medida justa.

Carla Figueiredo
 Clientes Nacionais/Projeto Programa de redução de custos

Os CTT têm procurado conduzir a sua atuação no sentido de dispor das pessoas com as competências adequadas e com elevados níveis de motivação. A satisfação no trabalho é uma condição indissociável do aumento da produtividade e garante da sustentabilidade de uma empresa que atua em contexto de concorrência.

No âmbito do programa de desenvolvimento dos recursos humanos e gestão de talentos deu-se continuidade ao projeto de construção do diretório empresarial de competências e *assessment* de quadros, iniciado em 2010 para as áreas de *marketing* e vendas. Durante 2011, procedeu-se à identificação de funções e perfis de competências e iniciou-se o *assessment* de competências dos responsáveis e quadros das áreas das operações e produção das empresas do Grupo CTT. Procedeu-se igualmente ao diagnóstico das necessidades de formação ao nível individual de cada trabalhador efetivo, tendo em vista a elaboração do plano de formação.

A empresa tem pautado a sua atuação pelo desenvolvimento e valorização das competências dos seus trabalhadores em todas as áreas e regista além disso, uma taxa de retorno ao trabalho e de retenção de 100 % (185 mulheres e 311 homens), após a licença parental. Ou seja, todos os trabalhadores que usufruíram de licenças de maternidade e paternidade, regressaram aos seus postos de trabalho. No entanto, deste grupo, 22 trabalhadores cessaram as suas funções por estarem em regime de contrato a termo certo com caducidade prevista para o ano de reporte.

Regalias sociais

O Instituto de Obras Sociais (IOS) – designação da unidade organizativa que se ocupa das questões sociais – remonta a 1947 e tem por fim a 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) – abono de família para crianças e jovens, bonificação por deficiência, subsídio por frequência de estabelecimento de educação especial, subsídio mensal vitalício, subsídio por assistência a terceira pessoa e subsídio de funeral – e da ação social (apoio nas áreas da saúde mental, toxicodependência, alcoologia, terceira idade, integração social, subsídio de estudos, subsídio de infântario, subsídio de amas, subsídio de aleitação e apoio à carência económica).

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

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

Tabela 22 **Comparticipações dos Serviços de Saúde**

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

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

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

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

Em 31 de dezembro de 2011 existiam 47 114 beneficiários, sendo 23 055 trabalhadores (no ativo – 11 403 e Aposentados/Reformados – 11 652) e 24 059 familiares (dos ativos – 16 625 e dos Aposentados/Reformados – 7 434).

Em 2011, o número total de atos de serviços de saúde foi superior a 1,3 milhões, repartidos por 7 708 prestadores e (pontos de atendimento) das diversas especialidades (72). Em relação a 2010, registou-se um acréscimo de 8,06% em termos globais, em resultado do processamento de faturação de anos anteriores e apresentada pelos prestadores em 2011.

Ação social

Neste âmbito e decorrente da política social da Empresa e “missão” do IOS, foi dada continuidade ao desenvolvimento da atividade, com a implementação de metodologias e práticas sociais, a vários níveis de intervenção.

Tabela 23 **Áreas de intervenção do IOS (ação social)**

| | Casos em Seguimento | | | Entrevistas | Contactos Telefónicos | Visitas Domiciliárias Instituições | Total Incidências |
|--|---------------------|-----------------|------------|-------------|-----------------------|------------------------------------|-------------------|
| | Novos | Anos Anteriores | Total | | | | |
| Idosos | 146 | 201 | 347 | 181 | 1 846 | 9 | 2 036 |
| Ação Social | 44 | 57 | 101 | 58 | 903 | 1 | 962 |
| Saúde Mental Adultos | 9 | 55 | 64 | 73 | 432 | 3 | 508 |
| Saúde Mental Infantil | 8 | 79 | 87 | 51 | 413 | 0 | 464 |
| Comportamentos: | | | | | | | |
| Toxicod dependência | 0 | 6 | 6 | 2 | 86 | 0 | 88 |
| Alcoologia | 5 | 17 | 22 | 14 | 171 | 0 | 185 |
| PRA (Projeto de Redução do Absentismo) | 59 | 76 | 135 | 23 | 366 | 0 | 389 |
| Outra | 64 | 50 | 114 | 106 | 328 | 1 | 435 |
| Total | 335 | 541 | 876 | 508 | 4 545 | 14 | 5 067 |

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

A atividade desenvolvida traduziu-se em 5 067 incidências, decorrentes do acompanhamento prestado a 876 beneficiários, implicando a atribuição de apoios económicos no total de 27 295€, repartindo-se por aposentados (20 935€) e ativos (6 360€).

De registar o acompanhamento prestado a 335 novos casos, enquanto 541 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.

Foi prestado apoio a 347 beneficiários idosos, sendo que para 42% foi a primeira vez que recorreu ao Serviço Social. O apoio efetuado ao longo do ano a estes beneficiários implicou, entre outros, 1 846 contactos telefónicos e a realização de 181 atendimentos presenciais por Assistentes Sociais. Foi também para a população idosa que reverteu a maioria (76%) dos apoios económicos atribuídos.

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

Com o objetivo de potenciar os recursos existentes, desenvolver novas formas de promoção de qualidade de vida que não se esgotam no apoio económico, bem como garantir a integração e promoção na comunidade, foram estabelecidas parcerias com entidades diversas, enquanto gestoras da rede de respostas sociais de proximidade e promotoras da satisfação das necessidades dos cidadãos.

Foi também dada continuidade à colaboração no Programa de Redução do Absentismo (PRA). A intervenção das Assistentes Sociais ocorreu, quer a nível do diagnóstico, permitindo entender as causas

geradoras do absentismo, quer no acompanhamento dos casos, na procura de respostas que vieram a entender-se necessárias. Esta intervenção contribuiu para o objetivo pretendido – redução do absentismo.

Saúde no trabalho

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

Em articulação com a PT/ACS, prestadora de serviços, foram introduzidas melhorias de procedimentos, no processo de monitorização dos circuitos instituídos que garantem a realização dos exames de saúde no trabalho, em função da periodicidade/programações previstas, tais como – controlo de convocatórias e faltas a exames, assim como no tempo de resposta para a conclusão do exame médico – verificando-se impacto positivo na adesão dos trabalhadores na realização dos exames.

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

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

Em 2011 foram efetuados 8 975 exames de saúde, registando-se um acréscimo relativamente a 2010 de 11,6%, e com a seguinte distribuição, por tipologia; exames periódicos (7 839); exames/admissão (794); e exames ocasionais (342). Esta atividade representou o custo direto de 991 370 euros.

SOS Vida Saudável

Os CTT, em colaboração com a PT-ACS, deram continuidade em 2011 ao projeto “SOS Vida Saudável ” com quatro ações.

Tabela 24 Rastreios de saúde no local de trabalho

| | Trabalhadores rastreados | | | |
|--------------|--------------------------|--------|------|-----------|
| | Cardiovascular | Stress | Sono | Obesidade |
| Total | 418 | 418 | 418 | 418 |

Apoio a organizações de trabalhadores

Os CTT apoiam também organizações de trabalhadores que promovem a ocupação de tempos livres para os associados e respetivas famílias. O Centro de Desporto, Cultura e Recreio (CDCR) do Pessoal dos CTT, tem mais de 60 anos de existência e cerca de 11 mil associados, entre pessoal no ativo e aposentado ou reformado. Para além do apoio logístico, a empresa financiou as atividades do CDCR em 2011, correspondendo a cerca de 62% do respetivo Orçamento.

Os CTT prestam igualmente apoios materiais a outras instituições parassociais, nomeadamente, cedência de instalações para sede e para desenvolvimento das atividades associativas. Entre elas, estão a CDA - Casa do Aposentado dos Correios e das Telecomunicações, a ANAP – Associação Nacional dos Aposentados dos Correios e Telecomunicações de Portugal, a Associação Nacional de Chefes de Estação e a Liga dos Amigos do antigo Museu dos CTT. Pela história associada à das comunicações, não apenas as veiculadas por via postal, merece destaque o “Porvir da Família Telégrafo Postal”, um arcano das instituições assistenciais mutualistas (lutuosa), fundada nos tempos da 1ª República, atualmente com cerca de 16 500 sócios.

Prevenção e Segurança

Foram visitados 419 locais de trabalho, 318 pelo prestador externo de Serviços de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho e 101 locais de trabalho pela equipa interna de Higiene Segurança e Ergonomia,

com o objetivo de se verificarem condições de trabalho, estado de resolução de não conformidades reportadas e outras eventuais situações de risco para os trabalhadores.

Registam-se melhorias importantes nas condições de trabalho da maioria dos estabelecimentos, nomeadamente em relação às situações de conformidade à legislação ou que dependem da gestão local. Foi realizado um esforço significativo de investimento na remodelação ou reinstalação dos estabelecimentos com situações mais críticas.

Os acidentes e incidentes³ laborais ocorridos na empresa-mãe foram 894 (menos 2,9% que em 2010), tendo ocorrido 28,1% (252) com trabalhadores do género feminino. No entanto, verificou-se um aumento de 27,4% no número de dias perdidos global (total de 26 714) devido a Incapacidade Temporária Absoluta (ITA), mais 5,4% que em 2010. Tal como no caso dos acidentes, o número de dias perdidos das mulheres (5 724 dias) é inferior ao dos homens, representando 21% do total. Por sua vez, a taxa global de dias perdidos é de 256 (*standard* GRI) – abrange todos os dias do ano, incluindo fins de semana e feriados e são contabilizados a partir do dia seguinte ao acidente. A média de dias perdidos por acidente revela um acréscimo significativo em relação a 2010 (22,7 *versus* 29,9), refletindo um índice de gravidade maior relativo aos acidentes ocorridos em 2010. No mesmo sentido, o índice de incidência (72) foi mais elevado, ou seja, ocorreram 72 acidentes por cada 1 000 trabalhadores (mais 2 do que em 2010). A empresa regozija-se por não ter registado qualquer acidente mortal em 2011. Nas empresas do Grupo registaram-se 125 acidentes, 94 lesões de tipos variados e 2 090 dias perdidos.

Tabela 25 Acidentes, lesões, dias perdidos, doenças profissionais e taxas, por género

| | Nº de acidentes | Nº de lesões | Taxa de lesões | Nº dias perdidos | Média de dias perdidos | Taxa de dias perdidos | Nº de doenças profissionais | Taxa de doenças profissionais | Nº de dias perdidos por doença profissional |
|-----------|-----------------|--------------|----------------|------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|---|
| Masculino | 642 | 495 | 7,1 | 20 990,0 | 32,7 | 301,8 | 3 | 0,03 | 306 |
| Feminino | 252 | 184 | 5,3 | 5 724,0 | 22,7 | 164,8 | 3 | 0,03 | 554 |
| Total | 894 | 679 | 6,5 | 26 714,0 | 29,9 | 256,2 | 6 | 0,06 | 860 |

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

Na sinistralidade global, os acidentes em giro motorizado de duas rodas representam 43,3% (ambos os géneros) do total de acidentes verificados em 2011, mais 4% que em 2010. Considerando os motivos mais frequentes, no género feminino os indicadores apontam, em primeiro lugar, para escorregamento/tropeções, seguidos de acidentes de despistes com um veículo, atropelamentos ou embates e ainda pancadas e esforço excessivo. No caso dos homens a ordem inverte-se, surgindo em primeiro lugar, os acidentes de viação com um veículo (despistes, atropelamentos ou embates, sem a intervenção de terceiros), acidentes entre veículos, seguidos de esforço excessivo, escorregamento/tropeções e pancadas.

A ocorrência de acidentes/lesões⁴ (679) com incapacidade temporária absoluta reflete uma taxa normalizada de incidência de lesões de 6,51 (*standard GRI – correspondente a 100 trabalhadores equivalentes a tempo inteiro*), menos 0,35 que em 2010, com uma taxa de lesões para os homens de 7,1.

O Centro Nacional de Prevenção Contra os Riscos Profissionais qualificou 6 doenças ocupacionais do foro músculo-esquelético, de trabalhadores do atendimento e da distribuição, traduzindo-se numa taxa de 0,06 e 860 dias perdidos (total de 39 doenças profissionais identificadas na empresa).

No sentido de reduzir a sinistralidade laboral e rodoviária e focalizar as equipas no tema, foi criado e distribuído o “quadro da sinistralidade”, para as áreas operacionais da distribuição, tratamento e transportes. A informação é atualizada mensalmente, existindo um contador do número de dias sem acidentes laborais. Constata-se que há 24 CDP que não registaram acidentes nos últimos 2 anos.

No âmbito desta área de trabalho, a empresa escolheu o Centro Operacional de Correio do Centro (Coimbra) para a certificação piloto pela norma OHSAS 18001 (Higiene e Segurança). Nos anos seguintes perspetiva-se o alargamento aos restantes Centros.

- › Publicação de oito *newsletters* sobre segurança, tendo em conta os riscos da atividade e de duas sobre saúde
- › 419 visitas, externas e internas, em que foram realizadas ações de sensibilização sobre sinistralidade laboral aos trabalhadores em local, com especial enfoque nas equipas com maior número de acidentes e/ou trabalhadores.
- › Elaboração de um vídeo sobre sinistralidade laboral, ajustado à realidade específica dos centros de distribuição postal, que foi incluído nas ações de sensibilização realizadas em 64 CDP.
- › Reuniões periódicas com a gestão de topo para a discussão dos principais indicadores de sinistralidade e análise de ações a desenvolver.
- › Realização de 30 ações de formação em condução eco defensiva – motociclos, ligeiros e pesados (153 participações, 703 horas).
- › 576 ações de formação sobre segurança e RPI – combate a incêndios, evacuação de trabalhadores, etc. (7 114 participações, 17 283 horas).
- › Elaboração de pareceres sobre bicicletas elétricas, capacetes e atribuição de tarefas a trabalhadores com condicionamentos identificados pela medicina de trabalho.
- › Implementação de um quadro de sinistralidade com um contador de dias, como medida de comunicação e sensibilização dos trabalhadores

Os trabalhadores foram consultados, duas vezes no ano, em matéria de higiene e segurança no trabalho, relativamente a medidas de prevenção e segurança, avaliação das condições de trabalho, formação e informação, representantes do empregador e responsáveis por primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação de trabalhadores, sinistralidade laboral, manutenção e estado de conservação dos equipamentos de trabalho.

Os resultados das consultas apontam para um bom nível de satisfação com 76,8% de respostas satisfatórias. Estas dão relevância à formação e informação em matéria de prevenção e segurança, veiculada nas *newsletters*, medidas de segurança implementadas pela empresa e designação dos representantes de primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação de trabalhadores (RPI).

A Autoridade para as Condições de Trabalho acreditou o curso para Representantes do Empregador, desenvolvido pelos CTT na modalidade *e-learning*, o que permitiu designar e formar cerca de 130 trabalhadores, que em conjunto com os RPI, formam uma rede disseminada por toda a Empresa preparada para garantir a segurança no trabalho. Os Representantes do Empregador analisaram, direta ou indiretamente, a quase totalidade dos acidentes laborais ocorridos no período em análise, identificando medidas preventivas a adotar nos respetivos locais de trabalho.

⁴ Nesta contabilização são incluídas todas as lesões com ausências iguais ou superiores a um dia, desde que sejam participadas como acidente.

Na vertente informação foram elaboradas e divulgadas dez *newsletters*, abarcando diversos temas sobre a segurança no trabalho, tendo em conta os riscos da atividade e ainda sobre saúde. Prosseguiram as ações de sensibilização sobre segurança no trabalho e ergonomia, para trabalhadores dos serviços centrais, centros de distribuição postal (CDP), estações de Correio (EC) e centros de operações de correio (COC), com especial destaque para as ações sobre ruído ocupacional, no COC-Centro, e procedimentos de segurança na utilização de máquinas e equipamentos de trabalho, no COC-Sul.

Objetivo 2012

Redução do número de acidentes mortais para 0

Redução do número de dias perdidos em 5%

Redução do número de acidentes laborais em 5%

2.6.4 Reporting social

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

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

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

- › O esforço para o equilíbrio entre os dois sexos, pois a empresa assumiu o compromisso, em sede de Acordo de Empresa, de desenvolver políticas que visam a igualdade de oportunidades nas admissões, carreira profissional, promoções e formação profissional, tomando em especial consideração as situações relativas a trabalhadoras grávidas e a trabalhadores com filhos menores de 12 anos, com deficiência ou doença crónica;

- › No âmbito das ações para um programa de igualdade de género, na sequência da análise de indicadores de recursos humanos do ponto de vista da variável “género”, foi decidido incluí-la em indicadores constantes de uma publicação semestral sobre caracterização dos Recursos Humanos;
- › Na sequência do *benchmark* sobre a legislação, ações e medidas relativas ao assédio moral e sexual em contexto laboral, tema na ordem do dia das empresas que procuram ter um papel mais consciente e transparente na defesa dos direitos humanos, da igualdade de oportunidades e da não discriminação, foi decidido desenvolver um curso para chefias sobre não discriminação, em que se insere o assédio nos termos do Código do Trabalho, a que se seguirá outro dirigido aos trabalhadores;

Os CTT têm disposições que proíbem comportamentos configurados como de assédio e um órgão interno identificado como o “canal” de receção e tratamento de quaisquer ocorrências não conformes às regras vigentes, nomeadamente violações ao Código de Ética.

- › A aplicação de políticas de criação de emprego para pessoas com deficiência tem sido prejudicada pela elevada redução de efetivos levada a cabo durante 2011, no contexto do Programa de Redução de Custos. Os trabalhadores portadores de deficiência ou com incapacidade permanente perfazem o número de 169 (49% do género masculino) e 8, respetivamente. O número de efetivos em situação de grande doença baixaram de 39 para 28 casos.

Têm vindo a ser introduzidas medidas de adequação dos postos de trabalho, em termos funcionais e organizativos, para que cada trabalhador possa contribuir de forma produtiva e inclusiva, de acordo com as respetivas restrições, para o normal desempenho das suas funções.

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 – 1 na gestão documental e arquivo e 16 no centro operacional de correio de Lisboa.

São 41 os trabalhadores estrangeiros que prestam serviço na empresa, sendo 61% homens e 39% mulheres.

Tabela 26 Trabalhadores por género (%)

| Trabalhadores | 2010 | 2011 |
|---------------|------|------|
| Feminino | 33,9 | 33,8 |
| Masculino | 66,1 | 66,2 |

No que diz respeito à caracterização dos trabalhadores por faixa etária, o intervalo de idade dos 30 aos 50 anos é o que apresenta maior concentração, tanto do género feminino, como masculino, com maior incidência para os homens. A idade média global dos trabalhadores da empresa é de 44 anos.

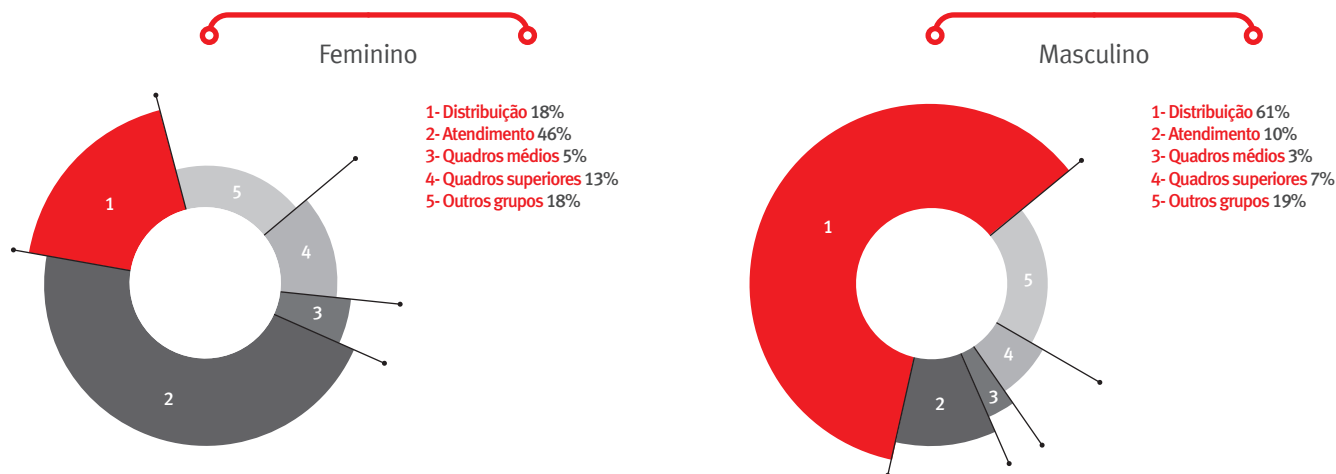
Tabela 27 Distribuição dos trabalhadores por género e faixa etária

| Género | | 2010 | 2011 |
|------------------|-----------------|--------|--------|
| Masculino | <30 anos | 490 | 385 |
| | De 30 a 50 anos | 5 554 | 5 295 |
| | >50 anos | 2 197 | 2 211 |
| Feminino | <30 anos | 257 | 209 |
| | De 30 a 50 anos | 2 570 | 2 489 |
| | >50 anos | 1 405 | 1 334 |
| Total (casa-mãe) | | 12 473 | 11 923 |

Pela figura seguinte verifica-se que a maioria dos trabalhadores se insere na função de distribuição, sendo a maioria do género masculino. A segunda maior categoria é a do atendimento em que a tendência se inverte, pois são as mulheres que predominam neste tipo de função.

Na categoria de quadros superiores, verifica-se que o peso das mulheres é quase o dobro do dos homens. Em termos relativos, as mulheres estão mais representadas nos níveis de qualificação mais elevados. No entanto, verifica-se que os cargos de chefia são ocupados maioritariamente por homens, embora numa participação coerente com a distribuição do efetivo por género.

Figura 9 Distribuição dos trabalhadores por género e categoria profissional



Em matéria de repartição dos cargos de chefia por género, mantiveram-se sensivelmente os mesmos níveis.

Figura 10 **Chefias de 1ª linha**

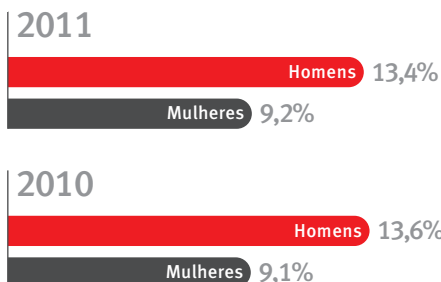
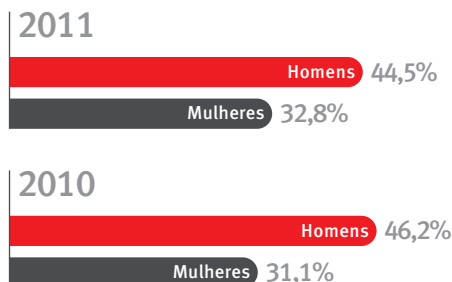


Figura 11 **Chefias de 2ª linha**



No total das chefias, as mulheres ocupam menos cargos de chefia, quer em posições de 1ª linha (9,2% *versus* 13,4% nos homens) ou de 2ª linha (32,8% *versus* 44,5% nos homens), com uma ligeira tendência para aumento, verificando-se uma tendência contrária nos homens, igualmente ligeira⁵. Não houve alteração relativamente aos membros do Conselho de Administração, sendo todos do género masculino.

Tabela 28 **Total e percentagem de trabalhadores por categorias, por género e faixa etária**

| Categorias | Masculino | | | | Feminino | | | |
|--------------------|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | <30 anos | De 30 a 50 anos | >50 anos | Total M | <30 anos | De 30 a 50 anos | >50 anos | Total F |
| Quadros superiores | 21 2,0% | 282 26,5% | 247 23,2% | 550 51,6% | 27 2,5% | 333 31,3% | 155 14,6% | 515 48,4% |
| Quadros médios | 0 0,0% | 137 27,7% | 145 29,3% | 282 57,0% | 0 0,0% | 84 17,0% | 129 26,1% | 213 43,0% |
| Atendimento | 5 0,2% | 439 16,7% | 336 12,8% | 780 29,7% | 28 1,1% | 1 231 46,8% | 591 22,5% | 1 850 70,3% |
| Distribuição | 229 4,1% | 3 729 67,5% | 838 15,2% | 4 796 86,9% | 97 1,8% | 571 10,3% | 58 1,1% | 726 13,1% |
| Outros grupos | 130 5,9% | 708 32,0% | 645 29,2% | 1 483 67,1% | 57 2,6% | 270 12,2% | 401 18,1% | 728 32,9% |
| Total | 385 3,2% | 5 295 44,4% | 2 211 18,5% | 7 891 66,2% | 209 1,8% | 2 489 20,9% | 1 334 11,2% | 4 032 33,8% |

⁵ De notar, que se adotou uma metodologia de cálculo diferente e de acordo com as diretrizes GRI. As chefias por género são calculadas em relação ao universo global de chefias de 1ª e 2ª linha (119). Em anos anteriores foram calculadas dentro do universo de cada tipo de chefia.

De acordo com os princípios da legislação laboral, não existe qualquer diferença na atribuição do salário base para homens e mulheres. No entanto, ao longo da carreira profissional, por motivos vários, historicamente ocorrem diferenças salariais desfavoráveis ao género feminino, como se pode observar na tabela seguinte. A diferença mais significativa ocorre no salário médio dos quadros superiores femininos, inferior em 24% ao dos masculinos.

Tabela 29 **Rácio de salários de homens e mulheres por categorias**

| Grupo profissional | Média vencimentos Mulheres € | Média vencimentos Homens € | Rácio M/F |
|--------------------|---------------------------------|-------------------------------|--------------|
| Quadros superiores | 1 998,5 | 2 486,9 | 1,24 |
| Quadros médios | 1 373,8 | 1 404,8 | 1,02 |
| Atendimento | 1 038,3 | 1 119,0 | 1,08 |
| Distribuição | 763,2 | 845,4 | 1,11 |
| Outros | 1 000,3 | 973,7 | 0,97 |

A diferença resulta fundamentalmente do facto de as mulheres estarem predominantemente em áreas de responsabilidade de criação mais recente e, ao nível de direção, por uma menor experiência acumulada no sector postal.

3.0 Relação com o Ambiente

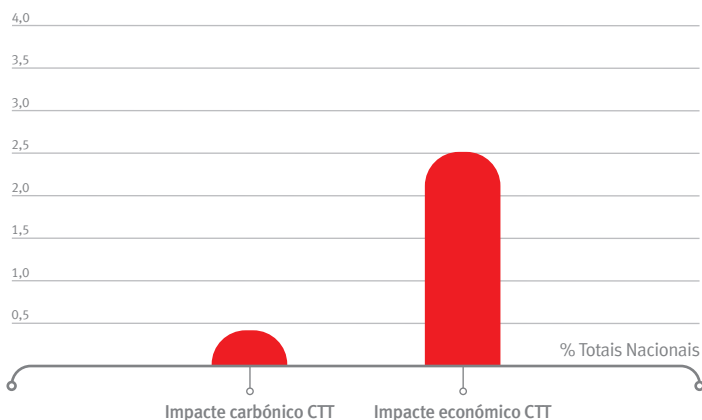
3.1 Política de gestão ambiental

A atividade dos CTT é de natureza essencialmente não-industrial, sendo relativamente reduzida a incorporação de *inputs* materiais (matérias-primas e consumos intermédios) nos seus processos de fornecimento.

Estando o grosso da atividade da empresa concentrada na recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos, mercadorias e outros envios postais de âmbito nacional e internacional, é natural que a sua pegada ecológica direta seja limitada, incidindo principalmente nas emissões de gases de efeito de estufa (GEE), associadas ao transporte rodoviário e aéreo.

Uma análise comparativa empírica tomando como *proxy* as emissões de GEE, permite estimar que o peso dos impactes ambientais da atividade dos CTT é, em termos relativos, bastante inferior ao contributo da empresa para geração de valor no tecido económico e social nacional.

Figura 12 Contribuição dos CTT a nível nacional



Em abril último, o Conselho de Administração aprovou a Política Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança do Grupo CTT, que veio rever e atualizar as formulações parcelares então existentes.

Em matéria de ambiente, esta apresenta como prioridades a monitorização sistemática dos aspetos e impactes ambientais da atividade postal, a racionalização de consumos, a promoção da reciclagem, o aumento da eficiência energética e a formação e divulgação ambiental.

No primeiro trimestre de 2011 os CTT celebraram um seguro de responsabilidade ambiental que define, entre outras, as responsabilidades legais do foro ambiental decorrentes de lesões corporais e materiais a terceiros, e de danos significativos ambientais causados ao solo, à água, às espécies e *habitats* naturais protegidos, estando cobertas as atividades das empresas do Grupo CTT.

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

Os impactes do sector postal no ambiente estão principalmente relacionados com as suas atividades operacionais e advêm essencialmente de:

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

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

3.1.2 Definição de *standards* ambientais para fornecedores e parceiros

Política de compras ecológicas

O posicionamento dos CTT nesta matéria decorre das orientações do acionista, consignadas na Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 65/2008.

A RCM refere o papel que a contratação pública pode assumir no âmbito da "Estratégia de Desenvolvimento Sustentável da União Europeia", com a inclusão de critérios ambientais nos contratos públicos.

No caso dos CTT, essas orientações materializam-se em objetivos ambientais, aplicáveis aos processos concursais. São utilizados critérios ambientais como a eficiência energética, redução de gases com efeito de estufa (GEE), prevenção da emissão de poluentes prioritários, incorporação de materiais reciclados, minimização dos impactes diretos e indiretos na conservação e critérios ambientais específicos relativamente a veículos, lâmpadas, energia, etc.

Em 2011, a meta estabelecida foi superada:

- › ICPEco1 (Número de procedimentos pré-contratuais com critérios ambientais) x 100 / (Número total de procedimentos pré-contratuais), cujo objetivo até 2010 era de 50%, atingiu-se os 68%;
- › ICPEco2 (Valor dos contratos com critérios ambientais) x 100 / (Valor total dos contratos celebrados), cujo objetivo até 2010 era de 50%, atingiu-se os 93%.

3.1.3 Identificação de objetivos/metras ambientais

Os CTT assumem a componente ambiental como parte integrante da sua estratégia e prática de negócio.

Dos objetivos plurianuais definidos pelo acionista faz parte o Índice de Sustentabilidade, avaliado externamente, que relata o desempenho da empresa nas vertentes económica, social e ambiental, com um peso de 20% da avaliação global da Empresa.

Internamente, os CTT incorporam variáveis associadas, direta ou indiretamente, à sustentabilidade nas suas grelhas de avaliação (*scorecards*) em substituição de alguns indicadores monetários. Esta iniciativa levou à criação de um sistema mensal de recolha de informação e posterior tratamento (destacam-se a variação do consumo de eletricidade, a eficiência na utilização do combustível e o consumo de resmas de papel de escritório), que permite fazer o seguimento das situações e introduzir as medidas corretivas necessárias.

O “Programa Terra” lançado em 2010, contemplou cerca de quatro dezenas de ações que em consonância com os compromissos assumidos e divulgados pela empresa, permitiram melhorar o desempenho ambiental. Ao longo dos subcapítulos seguintes detalham-se as ações implementadas em 2011, no âmbito deste projeto.

No global, o balanço de todas as iniciativas que a empresa implementou de carácter ambiental, é bastante positivo, quer em número de ações, quer nos seus resultados. Dos objetivos estabelecidos para 2011, ao nível dos sistemas gestão, eficiência energética, gestão de consumíveis, gestão de resíduos, alterações climáticas e biodiversidade, foram atingidos:

- › Obtenção da certificação integrada em qualidade, ambiente e segurança do centro operacional de correio do centro;
- › Obtenção da certificação em ambiente e de cadeia de custódia (FSC) da Mailtec;
- › Celebração de um seguro de responsabilidade ambiental corporativa;
- › Cumprimento e ultrapassagem das metas de compras ecológicas;
- › Redução do consumo de energia elétrica em 8%, abaixo do objetivo;
- › Realização de auditorias energéticas e de qualidade do ar interior aos 52 edifícios em processo de certificação energética;
- › Redução do consumo de combustíveis da frota própria igualmente em 8%, abaixo do objetivo;
- › Aquisição de duas viaturas elétricas;
- › Renovação da frota operacional com aquisição de 30 novos veículos pesados;
- › Redução das emissões dos *scopes 1 e 2* em 9%, superando o objetivo;
- › Participação nos programas carbónicos sectoriais das PostEurop e do IPC.

- › Implementação do sistema de gestão de consumos materiais;
- › Redução de 25% no consumo de papel de impressão e aumento do consumo de papel global em 2,6%;
- › Redução de 18% na produção global de resíduos, apesar da taxa de valorização ter baixado em 1%;
- › Publicação de 6 emissões filatélicas, de um inteiro postal de cortiça e da agenda da Floresta, na temática ambiental;
- › Participação na elaboração de um estudo pioneiro do IPC sobre os impactos da indústria postal na biodiversidade.

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

3.1.4 Certificação ambiental segundo as normas internacionais

A implementação e expansão dos sistemas de gestão constitui um objetivo estratégico, vital para a competitividade da empresa.

Em particular, os sistemas de gestão ambiental permitem a identificação e avaliação dos impactes ambientais associados à atividade e a consequente monitorização e gestão de consumos, da emissão de poluentes e da produção de resíduos. Com a implementação e melhoria contínua destes sistemas está-se a contribuir para alcançar as metas ambientais anuais, referidas neste relatório.

Os CTT obtiveram a sua primeira certificação pelo triplo referencial, qualidade, ambiente e segurança no terceiro maior centro operacional de correio, localizado em Coimbra. As certificações ambientais de acordo com a Norma NP EN ISO 14001:2004, integradas com a certificação pelo referencial NP EN ISO 9001:2008, foram mantidas para o centro operacional de correio do norte (COC-N) e para o centro operacional de correio do sul (COC-S).

Também a CTT Expresso e a EAD, empresas do Grupo, mantiveram as certificações dos seus sistemas de gestão de qualidade (ISO 9001:2008), ambiente (ISO 14001:2004) e SHST – segurança, higiene e saúde no trabalho (OHSAS 18001:2007).

A Mailtec, empresa certificada em qualidade pela NP EN ISO 9001:2008, alcançou a certificação em ambiente (ISO 14001:2004) e à certificação FSC (*Forest Stewardship Council*).

A Tourline Express deu início à certificação ambiental, segundo o referencial ISO 14001:2004.

Objetivo 2012

Certificação ambiental da Tourline

Integração dos sistemas de gestão certificados dos centros operacionais de correio

Continuação do processo de certificação corporativo

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

3.2.1 CTT (empresa-mãe)

Energia

O consumo de eletricidade pelos CTT totalizou 42 521 047kWh correspondendo a 153 075,77GJ⁶. Deste consumo 40 809 193kWh (146 913,09GJ) é originário da rede pública, 1 711 854kWh (6 162,68GJ) provém da eletricidade verde certificada, adquirida pela primeira vez em 2011.

O consumo de energia térmica para climatização foi de 4 398kWh (4 397,6 GJ).

No ano de reporte, a frota CTT⁷ registou um consumo total de combustíveis de 5 121 155,324 litros, equivalente ao consumo de 189 139,82 GJ⁸. No caso do transporte aéreo de mercadorias, do transporte marítimo, transporte pela frota subcontratada e em viagens de negócio, foram também contabilizadas as emissões, sendo estas reportadas no subcapítulo “Emissões atmosféricas”.

O consumo de gás (natural e propano) a nível nacional foi de 73 944m³, equivalente a 3 524,79GJ⁹.

Neste sentido, são apresentados, na tabela abaixo, os consumos em GJ para o triénio 2009/2011.

Tabela 30 Consumo de Energia

| GJ | 2009 | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| Consumo de eletricidade convencional | 164 232,54 | 165 723,71 | 146 913,09 | -11,35 |
| Consumo de eletricidade verde | 0,00 | 0,00 | 6 162,68 | 100,0 |
| Consumo total de eletricidade | 164 232,54 | 165 723,71 | 153 075,77 | -7,63 |
| Consumo de energia térmica | 0,00 | 1 228,83 | 4 397,56 | 257,87 |
| Consumo total de combustíveis | 210 508,22 | 204 628,71 | 189 139,82 | -7,57 |
| Consumo total de gás | 9 541,58 | 4 293,51 | 3 524,79 | -17,9 |
| Total | 384 282,34 | 375 874,76 | 350 137,94 | -6,85 |

Objetivo 2012

Redução do consumo de energia elétrica em 4%

Redução do consumo de combustíveis em 4%

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. 2.0 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. 2.0 através dos fatores de conversão Compilation of emission factors used in the cross-sector tools para os vários combustíveis utilizados pela frota, aplicados aos respetivos consumos

⁹ Valor estimado através da metodologia da Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Direct Emissions from Stationary Combustion da GHG Protocol Initiative vs. 2.0 através dos fatores de conversão Compilation of emission factors used in the cross-sector tools

O consumo de eletricidade reduziu 8%, correspondendo a 12 647,94GJ. Esta redução reflete o resultado das medidas de racionalização de energia implementadas e também o efeito de substituição de eletricidade por energia térmica no novo edifício-sede. Com efeito este situa-se no Parque das Nações, zona de Lisboa em que existe abastecimento de fluido térmico para climatização. O aumento verificado no consumo de energia térmica de 258% resulta de três meses de consumo em 2010, comparativamente ao consumo anual de 2011.

A redução de 17,9% nos consumos anuais de gás, que corresponde a 768,72GJ reflete o efeito da substituição do sistema de climatização dos centros operacionais de correio do sul e do norte, que agora consomem apenas energia elétrica.

O consumo médio da frota, em indicadores normalizados, aponta para uma redução em 2011 e mantém-se alinhado com os consumos verificados no triénio anterior (2008-2010).

Tabela 31 **Evolução do consumo médio da frota**

| l/100 kms | 2009 | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|------------------------|------|------|------|-----------|
| Consumo médio da frota | 9,50 | 9,24 | 9,22 | -0,22 |

Centros Operacionais

Com quase um terço do consumo total, os centros operacionais de correio (COC) são os maiores consumidores de energia de entre os edifícios CTT, constituindo assim as áreas mais impactantes a nível ambiental de toda a atividade CTT. Uma vez que o desempenho energético destes locais é prioritário, os COC foram alvo de várias iniciativas de promoção da eficiência energética e de redução de consumos.

No centro operacional de correio do sul, localizado em Lisboa, a maior instalação dos CTT (em área, número de pessoas e consumos energéticos) foi efetuada a montagem de 45 claraboias de policarbonato difusoras de luz natural, que permitem a substituição da iluminação artificial por luz natural por longos períodos do dia.

Outra medida significativa para a poupança energética e/ou aumento de eficiência de consumo de energia foi a instalação de um sistema de informação e controlo centralizado das unidades de tratamento de ambiente sectoriais, permitindo a otimização da regulação das temperaturas ambientais de funcionamento, por zonas e horários de trabalho.

Foram ainda remodeladas algumas instalações WC, com inclusão de detetores de presença no circuito de iluminação.

A construção do centro operacional de correio do norte (Maia) foi inovadora pela incorporação de preocupações ambientais e de racionalização de energia, sendo vista como pioneira e por isso um marco de referência, que reflete a aposta da empresa na modernização, eficiência e flexibilidade operacionais, com contributos importantes para a sustentabilidade do Grupo.

Este edifício é servido por bons acessos viários e dispõe de uma área adequada para a circulação, estacionamento e manobras de cargas e descargas. A sua conceção privilegiou a inclusão de medidas de sustentabilidade e eficiência energética, desde a orientação da implantação no terreno, que aproveita ao máximo o movimento solar, proporcionando poupanças de energia, boa ventilação e iluminação dos espaços interiores. O novo edifício utiliza claraboias solares, em vácuo, permitindo iluminação natural das zonas operacionais e recorre a iluminação exterior com projetores LED. A gestão técnica centralizada assegura o controlo dos consumos, manutenção e condução das instalações e gestão de energia. Para minimizar o consumo energético do edifício, um permutador tubular assegura a temperatura do ar constante, entre 15 e 18°C e as águas sanitárias são aquecidas pelo recurso a painéis solares.

Novo edifício de serviços administrativos de Lisboa

Também o novo edifício de serviços administrativos de Lisboa obedece aos requisitos energéticos vigentes e utiliza soluções avançadas em termos de materiais e técnicas construtivas, bem como de equipamentos de climatização e iluminação.

Possui igualmente um sistema de gestão técnica centralizada que permite a parametrização e monitorização permanente das condições ambientais das instalações elétricas e dos sistemas de segurança, para garantir os níveis ideais de conforto e segurança, de acordo com normas legalmente estabelecidas

As unidades de tratamento de ar novo promovem a substituição integral do ar, com insuflação de ar 100% novo, através das grelhas difusoras colocadas nos tetos falsos. Cada piso está segmentado por zonas, dotadas de sondas que medem a temperatura e informam em tempo real a GTC. Esta analisa a informação recebida, compara com os valores de conforto para a época do ano e ativa os ventilos-convetores, situados nas fachadas e no pavimento do corredor central, para o modo frio ou quente, conforme a necessidade de correção. O sistema foi sendo ajustado à medida que os trabalhadores se instalaram, uma vez que a carga térmica difere de piso para piso, consoante a quantidade de pessoas e de máquinas ligadas em cada momento.

A instalação de painéis solares térmicos permite o aquecimento das águas nas copas.

O edifício permitiu ainda limitar a necessidade de deslocações, dentro do perímetro urbano da cidade, o que tem impactos diretos de redução na pegada carbónica e na fatura ecológica dos CTT.

Restantes edifícios

No âmbito do processo de certificação energética e qualidade do ar interior dos maiores edifícios próprios dos CTT (cerca de 60 instalações, num total aproximado de 100 mil m²), iniciado em 2011, foram elaborados planos de racionalização energéticos (PRE) por local, com a identificação de medidas e respetivas poupanças, investimento e retorno expectável.

As medidas propostas para o grupo de edifícios cujo PRE ficou concluído em 2011, e cuja área útil representa 15% da total a certificar, inserem-se ao nível de quatro grandes categorias: energias

renováveis, iluminação, sistemas de monitorização de consumos e sistemas de climatização. Para estes edifícios, o potencial de poupança anual para que os edifícios possam obter a classificação de A+, ronda os 146,0 mil euros por ano e requer um investimento estimado de 1 490,2 mil euros. A sua implementação dependerá da avaliação financeira e análise de oportunidade.

Em 2011, os CTT estiveram envolvidos num estudo de viabilidade para a instalação de unidades de miniprodução fotovoltaica, em edifícios próprios. Foram avaliados 20 edifícios, com consumo e potência contratada de acordo com os requisitos do DL 34/2011. Deste estudo, concluiu-se que, apesar de a receita (tarifa decorrente da eletricidade produzida e vendida à rede) ser bonificada, o período de retorno do investimento seria superior a 15 anos, nas condições atuais de mercado e de financiamento.

Objetivo 2012

Realização de auditoria energética ao COCN

Frota

No desempenho da sua atividade de transporte e distribuição postal, os CTT operam um total de 3 194 veículos em regime de exploração direta, sendo um dos maiores frotistas nacionais. Além destes, são contratados serviços a terceiros, em diversas ligações.

Tabela 32 **Veículos**

| (n.º) | 2009 | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--------------------------|-------|-------|-------|-----------|
| Frota própria | 3 491 | 3 441 | 3 194 | -7,18 |
| Veículos menos poluentes | 52 | 119 | 120 | 0,84 |
| Total de veículos | 3 543 | 3 560 | 3 314 | -6,91 |

Em 2011, foi elaborado um novo plano de racionalização dos consumos de energia (PRCE) da frota de pesados - que, representando apenas 4% do parque automóvel total, equivale a quase 1/3 do consumo total de combustíveis - para o triénio 2011-2013. Este plano de racionalização dos consumos engloba um total de oito medidas, abaixo indicadas:

- › **Reformulação do sistema de contentorização** (medida a iniciar em 2012) - Os CTT têm analisado a situação atual de transporte do correio em contentores, pesquisando o atual mercado deste tipo de equipamentos;
- › **Substituição de viaturas** (medida iniciada em 2011). As novas viaturas cumprem com as normas ambientais mais exigentes em termos europeus, norma Euro5 – EEV, conduzindo por isso a um menor impacto ambiental da atividade, para além da diminuição do consumo e uma redução das emissões;
- › **Formação de condutores** (contínua) - Estão planeadas 192 ações formação para 2012/2013;
- › **Atribuição de viaturas a ligações** (medida a iniciar em 2012) - Pretende-se com esta medida manter um procedimento interno que operacionalize e ordene as necessidades de cada centro operacional de correio;
- › **Controlo de abastecimentos** (medida em curso em 2011) - Os abastecimentos são controlados através de um cartão, devendo este ser usado corretamente. O controlo da frota é essencial na identificação de problemas e na redução de consumos e custos;

- › **Otimização de rotas** (medida em curso em 2011) - A otimização é realizada através de cancelamento de ligações, alterações de horários e criação de novas ligações (que resultam da junção de outras) sempre com o objetivo de melhorar a utilização da frota;
- › **Viaturas alternativas** (medida em curso em 2011) - Os CTT pretendem acompanhar o desenvolvimento no mercado das viaturas ecológicas, nomeadamente as viaturas elétricas. Isto passa por desenvolver protocolos com as marcas, de modo a ter acesso a veículos para testes.
- › **Otimização do controlo de verificação de manutenção das viaturas** (medida a iniciar em 2012) - A manutenção das viaturas é operacionalmente gerida por cada centro através de procedimentos definidos, sendo os custos de manutenção controlados trimestralmente através da análise de um ficheiro de indicadores. Pretende-se que mensalmente sejam confirmadas as intervenções de manutenção preventiva.

Em 2011, a idade média global da frota CTT manteve os 3,2 anos. Os CTT continuam a possuir uma das frotas mais jovens, a nível nacional.

A redução verificada para a idade média da frota de pesados está interligada com as medidas de implementação do plano de racionalização dos consumos de energia, nomeadamente com a substituição de viaturas (renovação de 30 viaturas pesadas).

No que se refere à redução da idade média da frota de ligeiros de mercadorias, esta é justificada pela renovação de parte da mesma (489 novos veículos) e pela redução de algumas unidades. Também a frota de motociclos e de ligeiros de passageiros sofreram reduções de efetivo, tendo sido abatidas as unidades mais antigas.

Tabela 33 Idade média da frota

| Tipo legal | Idade média 2009-12-31 | Idade média 2010-12-31 | Idade média 2011-12-31 |
|---------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Ciclomotor | 6,9 | 7,3 | 7,8 |
| Motociclo <= 50cc (ou > 45Km/h) | 4,9 | 5,1 | 5,3 |
| Motociclo > 50cc (ou > 45Km/h) | 3,7 | 3,3 | 4,0 |
| Ligeiro passageiros | 1,4 | 1,7 | 2,4 |
| Ligeiro mercadorias | 2,2 | 2,4 | 1,6 |
| Pesado mercadorias | 8,5 | 9,5 | 8,5 |
| Idade média global | 3,1 | 3,2 | 3,2 |

Enquanto empresa possuidora de uma das maiores frotas automóveis do país, os CTT procuram identificar e utilizar soluções tecnológicas ao nível dos veículos e combustíveis alternativos. Esta utilização traduz-se em vários benefícios ao nível ambiental, associados à ausência de emissões poluentes e ao funcionamento silencioso da unidade motriz destes veículos.

Em 2011, os CTT adquiriram 2 veículos elétricos da marca francesa GROUPEL, destinados à rede terciária urbana com a tipologia F2 (2 a 3 m³ de capacidade de carga) colocados no centro de distribuição postal 4100 no Porto e no centro de distribuição grandes clientes de Lisboa.

Mantêm-se em teste 33 bicicletas eletricamente assistidas para distribuição postal domiciliária. A opção de utilização de bicicletas em vez de distribuição apeada permite obter fortes ganhos ao nível da velocidade de distribuição.

Para esta função também são utilizadas 5 *scooters* elétricas com potenciais ganhos energéticos decorrentes da substituição de *scooters* com motorizações convencionais.

No seguimento do plano de renovação da frota de pesados os novos veículos serão equipados com modernas motorizações EEV que asseguram menores valores de consumos e emissões.

Os CTT possuem também 9 veículos híbridos ligeiros para utilização individual.

Em 2011, os CTT mantiveram a sua adesão à APVE – Associação Portuguesa do Veículo Elétrico, associada à pesquisa de tecnologias mais limpas, nomeadamente as renováveis.

Este carro elétrico é muito fácil de conduzir, ao nível da caixa e também por ser pequeno. Tem a grande vantagem de não poluir o ambiente. É um facto que tem uma baixa autonomia e uma velocidade lenta, mas os percursos já foram escolhidos pela empresa e nem se nota. Acho que estes veículos elétricos têm futuro, uma vez que a empresa consegue reduzir custos e contribuir para a proteção do ambiente!

Vitor Cunha
Carteiro no Centro de Distribuição Postal 4100 Porto

Objetivo 2012

- Aquisição de 150 bicicletas assistidas eletricamente
- Renovação da frota - aquisição de mais 42 veículos pesados
- Teste de novos modelos de veículos elétricos. Análise sobre eventual aquisição de novas viaturas
- Melhoria da eficiência energética dos transportes (l/100km)

Emissões atmosféricas

As emissões atmosféricas estão essencialmente relacionadas com o transporte dos objetos postais por via rodoviária e aérea e com o consumo da eletricidade e gás nos edifícios.

As emissões diretas resultam do consumo de combustíveis pela frota e do consumo de gás nos edifícios, que em 2011, originaram a emissão de 13 619,53t de CO₂ e de 211,571t de CO₂ respetivamente.

Tabela 34 Emissões atmosféricas da frota (toneladas)¹⁰

| Poluentes | 2009 | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| CO ₂ | 15 156,18 | 14 737,91 | 13 619,53 | -7,6 |
| CH ₄ | 1,25 | 1,19 | 1,11 | -7,0 |
| N ₂ O | 0,13 | 0,12 | 0,11 | -7,6 |
| NO _x | 165,82 | 161,45 | 149,13 | -7,6 |
| CO | 300,98 | 283,60 | 265,51 | -6,4 |
| COVNM | 58,90 | 55,59 | 52,01 | -6,4 |
| SO ₂ | 42,45 | 41,44 | 38,24 | -7,7 |

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

Tabela 35 Emissões atmosféricas pelo consumo de gás natural e propano (toneladas) ¹¹

| Poluentes | 2009 | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|------------------|--------|--------|--------|-----------|
| CO ₂ | 539,23 | 245,41 | 211,57 | -13,8 |
| CH ₄ | 0,05 | 0,02 | 0,02 | -17,9 |
| N ₂ O | 0,00 | 0,00 | 0,00 | -21,3 |

No que se refere às emissões indiretas, uma vez que estas fontes são geridas por empresas externas, estas resultam do consumo de eletricidade da rede pelos edifícios dos CTT, da climatização por energia térmica no edifício de serviços administrativos de Lisboa, do transporte rodoviário subcontratado, do transporte aéreo de objetos postais, do transporte marítimo de correspondências e das viagens de serviço ao estrangeiro.

Relativamente às emissões do consumo de eletricidade da rede pelos edifícios dos CTT, esta é responsável pela emissão de 9 373,31t de CO₂¹² associadas ao *mix* energético nacional para produção de eletricidade, estando neste caso, sob a responsabilidade das em-

presas produtoras da eletricidade. Chama-se a atenção para o facto de se ter passado este ano a utilizar nos cálculos o fator de emissão fornecido pela ERSE - EDP Serviço Universal 2010, o que altera os valores da série anteriormente publicada. Com efeito, os coeficientes usados até agora, do *GHG Protocol*, datam já de 2006 e estão extremamente desatualizados face ao crescimento da produção de renováveis no país, o que afetava adversamente a componente “verde” do *mix* energético nacional, empolando artificialmente o valor das emissões. Tendo adquirido 1 711 854kWh de eletricidade verde, evitou-se a emissão de 393,19t de CO₂. Do consumo de energia térmica para climatização do novo edifício de Lisboa, localizado no parque das nações, resultam 126,04t de CO₂¹³.

Tabela 36 Emissões atmosféricas indiretas pelo consumo de eletricidade e energia térmica

| t CO ₂ | 2009 | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|---|-----------|-----------|----------|-----------|
| Consumo de eletricidade | 18 997,32 | 10 573,46 | 9 373,31 | -11,35 |
| Consumo de energia térmica | 0 | 35,22 | 126,04 | 257,86 |
| Total emissões indiretas (<i>scope 2</i>) | 18 997,3 | 10 608,7 | 9 499,35 | -10,46 |

Do transporte aéreo de objetos postais resultam aproximadamente 7 856,81tCO₂ e o valor das emissões provenientes das viagens de serviço ao estrangeiro é de 48,93tCO₂.

Para o cálculo das emissões de GEE resultantes das emissões indiretas associadas a serviços subcontratados (*scope 3*), foram adotadas as metodologias da *GHG Protocol* e tomados em consideração os últimos fatores de emissão divulgados. O transporte subcontratado de correspondências por via aérea e por via rodoviária constituem as atividades indiretas carbonicamente mais impactantes.

Este ano, pela primeira vez, são apresentados os valores para as emissões atmosféricas indiretas decorrentes do transporte marítimo de correspondências e do transporte efetuado pela frota subcontratada.

¹¹ Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Direct Emissions from Stationary Combustion da GHG Protocol Initiative vs. 2.0* através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

¹² Estimado através do fator de emissão fornecido pela ERSE - EDP Serviço Universal 2010.

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

Neste sentido, o transporte marítimo emitiu 148,77 tCO₂ e o valor das emissões provenientes do transporte de correspondências efetuado pela frota subcontratada foi de 4 898,25tCO₂.

Tabela 37 **Outras emissões atmosféricas indiretas**¹⁴

| t CO ₂ | 2009 | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Transporte aéreo de correspondências | 8 237,13 | 7 925,28 | 7 856,81 | -0,86 |
| Transporte marítimo de correspondências | 155,60 | 204,48 | 148,77 | -27,24 |
| Transporte de correspondências por frota subcontratada | 5 617,34 | 4 787,51 | 4 898,25 | 2,31 |
| Transporte aéreo em viagens de serviço | 16,38 | 59,68 | 48,93 | -18,02 |
| Total transporte subcontratado (scope 3) | 14 026,45 | 12 976,95 | 12 956,73 | -0,19 |

Verificou-se uma diminuição em cerca de 1% nas emissões de CO₂ decorrentes do transporte aéreo de correspondências. Esta redução deve-se à diminuição de tráfego do correio internacional.

O decréscimo de 18% das emissões para as viagens de serviço internacionais é explicado pela redução do número de viagens efetuadas em 2011.

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

2011, manteve-se a prática de realização de videoconferências entre diferentes pontos do país (cerca de 3 centenas de videoconferências¹⁵, com mais de 6 000 participantes). Recorreu-se igualmente, de forma crescente, à fono/ videoconferência, em substituição de reuniões internacionais.

Na tabela seguinte podem consultar-se as emissões diretas de gases com efeito de estufa (GEE) resultantes da atividade dos CTT para o triénio 2009-2011 e a variação anual.

Tabela 38 **Emissões de gases com efeito de estufa**¹⁶

| Frota (t CO ₂ eq) | 2009 | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--|------------------|------------------|------------------|--------------|
| CO ₂ | 15 156,18 | 14 737,91 | 13 619,53 | -7,6 |
| CH ₄ | 26,17 | 25,04 | 23,30 | -7,0 |
| N ₂ O | 39,15 | 38,06 | 35,18 | -7,6 |
| Total | 15 221,50 | 14 801,01 | 13 678,01 | -7,6 |
| Gás natural e propano (t CO₂ eq) | | | | |
| CO ₂ | 539,23 | 245,41 | 211,57 | -13,8 |
| CH ₄ | 1,10 | 0,49 | 0,41 | -17,9 |
| N ₂ O | 0,31 | 0,14 | 0,11 | -21,3 |
| Total | 540,64 | 246,04 | 212,09 | -13,8 |
| Total emissões diretas (scope 1) | 15 762,14 | 15 047,05 | 13 890,10 | -7,69 |

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

15 Valor estimado através da seguinte fórmula: sessões de COREPOST diário com presença de 20 pessoas (5 videoconferências diárias* 52 semanas por ano=266 videoconferências*20 participantes por videoconferência=5200 pessoas) e o COREPOST semanal com 16 pessoas, em média (1 videoconferências semanal*52 semanas por ano=52 videoconferências*16 participantes por videoconferência=832 pessoas)

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

Com o alargamento da cobertura de atividades do *scope 3*, é possível uma melhor análise do panorama carbónico dos CTT, que nos indica que 64% das emissões resultam das emissões diretas e resultantes do consumo de eletricidade (*scopes 1 e 2*), para as quais os CTT podem exercer maior influência, e 36% as emissões resultam das atividades de transporte subcontratadas (*scope 3*). Assumem especial importância os impactos do transporte de correspondências subcontratado por via aérea e via rodoviária que, em conjunto com as emissões associadas ao consumo da frota própria e de eletricidade nos edifícios, agregam a quase totalidade da pegada carbónica da empresa.

Considerando o total de emissões de GEE diretas associadas ao consumo da frota e de gás (*scope 1*) e as indiretas provenientes do consumo de eletricidade (*scope 2*), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 22,18g de CO₂ equivalente.

Alterações climáticas

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

Em 2011 foi publicado o Relatório de Sustentabilidade do sector postal, apresentado na 17ª Conferência sobre Alterações Climáticas, que decorreu em Durban, na África do Sul. Deste relatório consta o capítulo “*Business Case for Going Green*” em que 2 dos 14 casos apresentados pertencem aos CTT: o portfólio Eco e o Correio Verde.



Os CTT participam há já três anos no projeto *EMMS Report – Environmental Measurement and Monitoring System* – do *International Post Corporation (IPC)*. Além de Portugal, fizeram parte da lista de participantes 22 países (21 organizações postais)



que assumiram objetivos específicos de 20% de redução das emissões de CO₂ até 2020. Os CTT permanecem na linha da frente deste esforço coletivo, assegurando a 6ª posição no *ranking* global de excelência durante 2010. Foram, além disso, *benchmark* mundial em três dos critérios de avaliação. A melhoria em termos de pontuação tem sido consistente com a implementação de medidas para tornar o sector menos poluente e mais amigo do ambiente: o operador postal nacional obteve 74,5 pontos de 100 possíveis em 2010 (59,5 em 2008 e 67,6 em 2009), encurtando novamente a distância para o líder, que é agora de 13,4 pontos (25,3 em 2008 e 15,7 em 2009).

Foi publicado o relatório ambiental 2010 do sector postal europeu, onde são apresentados e é efetuada a análise dos resultados, reportados no âmbito do *GHG Reduction Programme*, da PostEurop. Os CTT são um dos 16 operadores postais participantes, verificando-se que o sector manteve a tendência de redução global de emissões de GEE, estando no caminho certo para atingir a meta de redução de 10% nas emissões de CO₂eq, para os *scopes 1 e 2*, no período 2008-2012.

A participação em iniciativas coletivas de *reporting* nacional é também uma prática consolidada pelo operador português, que está representado no Índice ACGE (Alterações Climáticas e Gestão de Empresas). É na modalidade de participação voluntária que os CTT estiveram presentes em 2011 na 7ª edição deste Índice de Responsabilidade Climática, considerado o principal sistema de *rating* para o tecido empresarial nacional, em matéria de gestão energética e diminuição dos gases de efeito de estufa (GEE). Os CTT obtiveram o 3º lugar no *ranking* global da ACGE entre 82 empresas, com 87 pontos numa escala de 100. Este sistema de *ranking* multisectorial analisa 14 sectores empresariais, segundo 28 critérios de avaliação organizados por 4 capítulos temáticos: “Governança”, “Gestão e Investimentos”, “Comunicação e Reporte” e “Inventário de GEE”.

Objetivo 2012

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

Redução da incorporação carbónica por objeto postal

Participação dos Programas *GHG Reduction Programme da PostEurop* e de gestão carbónica do *IPC – International Post Corporation (EMMS – Environmental Measurement and Monitoring System)*

Auditoria de 3ª parte ao inventário carbónico

Ruído (exterior)

As fontes mais relevantes de ruído ambiente diretamente afetas aos CTT resultam da atividade dos centros operacionais de correio e são monitorizadas periodicamente de acordo com a regulamentação em vigor na matéria.

Água

O consumo de água não faz parte dos principais impactes ambientais dos CTT, uma vez que está associado ao funcionamento diário das instalações, nomeadamente para consumo humano, para rega ou para situações pontuais de utilização em equipamentos de climatização.

O abastecimento para consumo humano é efetuado através de água da rede pública em todos os edifícios e totalizou 45 356m³.

Tabela 39 Consumo total de água

| | 2009 | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|---|------------|------------|------------|-----------|
| Consumo total de água (m ³) | 63 565 | 56 353 | 45 356 | -19,51 |
| Valor do consumo total de água (€) | 268 930,73 | 258 857,78 | 229 761,18 | -11,24 |

O âmbito de reporte dos consumos de água foi alargado a todos os edifícios existentes no concelho de Lisboa incluindo assim as estações de correio, centros de distribuição postal, edifícios de serviços administrativos e o centro operacional de correio do sul. Neste sentido, os consumos reportados para os anos 2010 e 2011 refletem este conjunto de edifícios localizados em Lisboa e os centros operacionais do centro e do norte.

No âmbito deste descritor têm vindo a ser introduzidas melhorias no inventário dos consumos e adotadas algumas medidas de racionalização, como o uso de sensores e redutores de fluxo nas torneiras, autoclismos de dupla descarga e o aproveitamento das águas pluviais para rega no novo edifício de serviços administrativos. Além destas, foram introduzidas outras medidas nos três maiores centros operacionais, tais como a utilização de águas pluviais para a rega e lavagem de viaturas no centro operacional da Maia, a sensibilização de todos os trabalhadores através dos meios de comunicação interna dos CTT e a adoção de menos consumidores de água para refrigeração nos centros operacionais do norte e do sul, que são responsáveis por 6% da redução de consumo verificada no ano 2011, comparativamente a 2010. Os restantes ganhos (cerca de 2/3 do total) verificam-se essencialmente por racionalização de consumos associados à transferência de serviços administrativos para o novo edifício.

Consumo de materiais

O facto de os CTT atuarem no sector de serviços e de terem uma reduzida incorporação material de consumos intermédios e finais no seu processo de fornecimento, torna-os ambientalmente pouco agressivos. No entanto, a sua atividade resulta na depleção de vários tipos de matérias-primas¹⁷, das quais de destacam o consumo de papel que atingiu cerca de 1 188t, o consumo de plástico com 177t e o de metal com um consumo de aproximadamente 37t.

As melhorias do processo de contabilização do consumo de materiais permitem identificar e contabilizar mais artigos compósitos, que se desdobram em diferentes tipos de materiais indicados na tabela seguinte. Os processos mantêm-se em expansão gradual e abrangem cada vez mais produtos, o que significa ser expectável que as quantidades contabilizadas continuem a crescer no futuro, numa situação de consumos estáveis. A percentagem de materiais incorporados nos produtos provenientes de reciclagem aumentou, totalizando 11,28% em 2011. (em 2010 era de 9,31%).

¹⁷ Os valores apresentados foram obtidos mediante análise das aquisições efetuadas através do sistema informático e-procurement.

Tabela 40 Consumo de materiais

| Tipologias | 2009 | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|---|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Papel (ton.) | 1 168 | 1 158 | 1 188 | 2,59 |
| Plástico (ton.) | 158 | 182 | 177 | -2,75 |
| Metal (ton.) | 11 | 21 | 37 | 76,19 |
| Tintas de marcação e outras industriais (Lt.) | 26 | 22 | 23 | 4,55 |
| Consumo de fibras naturais (vestuário) (ton.) | 41 | 24 | 15,7 | -34,58 |
| Total de toneladas de consumo de materiais | 1 378 | 1 385 | 1 418 | 2,36 |

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

- › Desenvolvimento de ações que visam a redução do consumo de papel e consumíveis, através da sensibilização dos trabalhadores;
- › Substituição dos equipamentos de fax, impressoras e fotocopiadoras em 392 unidades orgânicas por novos equipamentos multifunções;
- › Adoção de suporte eletrónico para arquivo das listagens produzidas pelo sistema informático utilizado nas lojas (NAVE);
- › Implementação de um serviço de pagamento por referência numérica, destinado a empresas que operam no *e-commerce* recebendo comunicação *online* dos pagamentos a efetuar, o que permite eliminar o uso de papel.

Estas medidas permitiram uma redução de 25% no consumo de papel de impressão, que equivale à poupança de 12,9 milhões de folhas de papel.

Objetivo 2012

Redução do consumo de papel em 5%

Melhoria do processo de contabilização do consumo de da água

Marketing Sustentável

Os CTT reforçaram a sua responsabilidade na vertente ambiental, oferecendo soluções que otimizam os recursos e geram mais-valias. A estratégia de inovação de produtos e serviços tem por objetivo principal diferenciar e reduzir o impacte ecológico.

O reposicionamento da marca CTT, baseado na sustentabilidade ambiental permitiu lançar o portefólio postal eco (Correio Verde), associado a um sistema de compensação carbónica, que inclui embalagens/materiais ecológicos, a certificação de mérito ambiental (programa de *marketing* direto sustentável) para produtos de *Direct Mail* que cumprem requisitos para a produção de correio de uma forma sustentável (DM Eco) e preços preferenciais para clientes sustentáveis.

A compensação das emissões de gases com efeito de estufa associadas ao serviço Correio Verde é efetuada através da aquisição de créditos de carbono provenientes da área florestal CarbonoZero integrada na Tapada Militar de Mafra e já permitiu a compensação de 783,5 toneladas de CO₂ desde que que foi lançado, em março de 2010.

Estas gamas obtiveram uma excelente aceitação por parte dos clientes, comprovada pelas variações das vendas e do volume dos produtos eco no total do negócio. Face ao ano anterior, as variações de vendas para a nova gama do Correio Verde e para o DM Eco foi de 118,6% e de 117,8% respetivamente. No que se refere ao peso dos produtos eco no volume total do negócio respetivo, o Correio Verde obteve 86,4% e o DM Eco 11,8% em 2011.

A campanha institucional “CTT. Consigo por um futuro sustentável” angariou também um importante prémio bronze do sector – Prémios à Eficácia da Comunicação.

Resíduos

Tendo os CTT uma forte consciência da sua responsabilidade social, têm a preocupação de gerir da forma mais correta os equipamentos e os materiais de que já não necessitam. Para tal procedem à separação e encaminhamento dos seus resíduos para reciclagem ou reutilização, de forma a maximizar a taxa de valorização dos mesmos.

Os CTT procederam à inscrição anual de 14 edifícios no sistema integrado de registo da Agência Portuguesa do Ambiente – SIRAPA (Sistema Integrado de Registo da Agência Portuguesa do Ambiente), efetuando a sua quantificação e reporte dos dados.

Encontram-se caracterizados e quantificados na tabela abaixo as diferentes tipologias de resíduos produzidos nos centros operacionais de correio, nos edifícios administrativos e no armazém de refugos postais.

Tabela 41 Resíduos

| Tipologias | 2009 | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 | Destino |
|---|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------------------|
| Embalagens sob pressão (aerossóis) (*) | 0 | 0,08 | 0,07 | -10,3 | Valorização |
| Lamas Oleosas (*) e Águas com óleo proveniente dos separadores de hidrocarbonetos | 0 | 1,60 | 26,92 | 1 582,5 | Eliminação |
| Lamas de tintas | 0 | 0,00 | 0,04 | 100,0 | Valorização |
| Lâmpadas (*) | 0,075 | 0,14 | 0,32 | 129,9 | Valorização |
| Material informático | 0,1 | 0,14 | 2,71 | 1 846,4 | Valorização |
| Monstros | 0 | 2,64 | 0,42 | -84,1 | Valorização |
| Óleos alimentares | 0 | 0,00 | 5,50 | 100,0 | Eliminação |
| Óleos usados (*) | 0 | 0,09 | 0,04 | -48,2 | Valorização |
| Paletes madeira | 108,38 | 277,72 | 264,17 | -4,9 | Valorização |
| Papel e cartão | 341,94 | 355,96 | 219,97 | -38,2 | Valorização |
| Pilhas e baterias (*) | 1,49 | 0,30 | 0,26 | -14,5 | Valorização |
| Plástico e metal (embalagens) | 8,4 | 21,42 | 34,12 | 59,3 | Valorização |
| Plástico (selos + k7 + filme + malas e sacos) | 14,27 | 7,59 | 0,79 | -89,6 | Valorização |
| Resíduos hospitalares – Grupo III | 0,07 | 0,01 | 0,00 | -40,0 | Eliminação |
| Resíduos hospitalares – Grupo IV (*) | 0,01 | 0,02 | 0,10 | 359,5 | Eliminação |
| Resíduos orgânicos | 31,45 | 35,94 | 44,31 | 23,3 | Valorização |
| Resíduos contaminados (*) | 0,054 | 0,94 | 0,65 | -31,2 | Eliminação/ Valorização |
| Resíduos Tintas e Vernizes com Solventes Orgânicos (*) | 0 | 0,28 | 0,00 | -100,0 | Valorização |
| Têxteis | 0 | 2,00 | 0,80 | -60,1 | Valorização |
| Solventes (*) | 0,15 | 0,20 | 0,16 | -18,4 | Valorização |
| Sucata, metais, alumínio e aparas e limalhas metálicas | 0,86 | 22,37 | 14,50 | -35,2 | Valorização |
| Toners e tinteiros | 5,16 | 9,41 | 2,75 | -70,8 | Valorização |
| Vidro | 18,44 | 21,77 | 22,71 | 4,3 | Valorização |
| Resíduos indiferenciados | 188,76 | 181,06 | 129,86 | -28,3 | Eliminação |
| Total Nacional | 719,61 | 941,67 | 771,15 | -18,1 | |

(*) designa a perigosidade do resíduo

Tabela 42 Resíduos por perigosidade e destino

| Toneladas | Valorização | Eliminação | Total |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Resíduos perigosos | 0,88 | 27,56 | 28,46 |
| Resíduos não perigosos | 607,32 | 135,37 | 742,68 |
| Total | 608,20 | 162,95 | 771,15 |

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

Aumentou-se a cobertura dos resíduos enviados para reciclagem (materiais geridos pela área de *Stocks* e Logística). Aproveitando a estrutura e conhecimento já existente na área de Refugos Postais, centralizou-se o envio para este local das marcas de dia, carros de apoio à distribuição e malas de distribuição, para posterior envio para operadores de resíduos que os recebem e remetem a tratamento adequado no destino final.

Para o universo avaliado (centros operacionais de correio e edifícios de serviços administrativos), verificou-se uma redução de 18% na produção de resíduos e uma ligeira diminuição da taxa de valorização dos resíduos, que passou de 81%, em 2010, para 80% no ano de reporte. Cerca de 2/3 da redução da produção de resíduos tem a ver com a centralização dos edifícios administrativos de Lisboa no novo edifício, provindo o restante da reorganização de processos nos armazéns e refugos postais.

A fim de avaliar uma eventual expansão dos sistemas de gestão existentes aos edifícios de menor dimensão, nomeadamente as Lojas e os CDP, iniciou-se o processo de inventário da produção de resíduos nestes edifícios, de forma a quantificar a produção de resíduos por tipo nestes locais.

Manteve-se a adesão ao sistema integrado da Sociedade Ponto Verde para a gestão dos resíduos das embalagens não-reutilizáveis que os CTT colocam no mercado.

Solos/Ecologia

O impacto nos solos advém essencialmente da dimensão e localização do parque imobiliário dos CTT, situado maioritariamente em zonas urbanas, não havendo conhecimento de que os CTT desenvolvam atividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.

Sendo o papel o material mais representativo da atividade portal, utilizado para suporte de comunicação, o seu consumo tem um efeito relevante sobre a floresta e biodiversidade. No entanto, uma fração importante desta matéria-prima é originária de florestas sustentáveis.

Gestão de impactes para a biodiversidade

Os CTT desempenharam um papel de liderança num estudo pioneiro sobre os impactos da indústria postal na biodiversidade, levado a cabo pelo IPC – *International Post Corporation* em 2011. O estudo “*The Postal Industry - Biodiversity and Ecosystem Services Impacts Study*” propõe uma abordagem estratégica do tema, a ser adotada pelos operadores postais. Incluiu uma focalização forte no envolvimento com *stakeholders*, tendo sido contactados perto de duas centenas de grupos de partes interessadas para recolha de opiniões e aconselhamento. Destacam-se as seguintes conclusões e recomendações:

- › Abordagem baseada em parcerias, envolvendo a colaboração com os *peers* e outros atores (ONGAs, academia, etc.), de forma a melhor compreender e mitigar impactos;
- › Avaliação de impactos sociais e ambientais usando metodologias formalizadas, preferentemente com recurso a análise de ciclo de vida e acompanhadas por uma 3ª parte especializada;
- › Recurso a mecanismos baseados no mercado para compensar impactes residuais não mitigáveis localmente, tendo em conta a sua efetividade e limitações;
- › Medição e relato sobre os impactes diretos e indiretos em toda a cadeia de valor e definição de metas de longo prazo para impulsionar o desempenho e a melhoria contínua.

A nível doméstico, os CTT mantêm o protocolo com o Instituto de Conservação da Natureza e Biodiversidade - ICNB, assinado em 2007, no âmbito da iniciativa *Business & Biodiversity*, com o objetivo de promover a proteção da biodiversidade e potenciar o desenvolvimento da comunicação, interna e externa, face ao tema.

Sendo a filatelia um canal privilegiado para a sensibilização e consciencialização ambiental dum público mais vasto, os CTT continuaram uma tradição de décadas de publicação de emissões e peças filatélicas sobre temas ambientais, que divulgam informação detalhada sobre cada temática a milhares de colecionadores em todo o mundo. Em 2011 foram produzidos 4,1 milhões de selos dedicados a estas temáticas, nomeadamente: “Aqui Há Selo”, “Correio Escolar”, “Águas e Resíduos”, “Peixes Migradores” e “Europa – Florestas”. Foram também lançadas as peças “Inteiro Postal de Cortiça” e a Agenda 2011 dedicada à floresta, com tiragens de vinte e seis mil exemplares, respetivamente.

Neste contexto, é de salientar que os selos postais e selos personalizados *meuselo* são produzidos com papel com certificação *Forest Stewardship Council* – FSC.

Os CTT também participam, desde 2009, no projeto europeu *Print Power*, para promoção do uso responsável da impressão e do papel num contexto de comunicação multicanal, o qual é composto por duas iniciativas complementares: a *Print Power*, que promove a eficácia da comunicação em papel, e a *two sides*, que promove a sustentabilidade. Entre as diversas iniciativas levadas a cabo em 2011 destacam-se um seminário sob o tema "O Valor da Comunicação em Papel" no Centro Cultural de Belém, em Lisboa, onde houve oportunidade de discutir temas ligados à sustentabilidade e à eficácia da comunicação em papel. A *Print Power* Portugal lançou várias campanhas de sensibilização para a temática, incluindo *mailings*, anúncios de imprensa, a criação de um *website* e a edição da brochura "Mitos e Factos".

Uma referência para uma ação de sensibilização ambiental empresarial na Tapada Militar de Mafra e para a contribuição mecenática dos CTT a iniciativas de apoio à preservação de espécies autóctones e à recuperação de ecossistemas e no âmbito das alterações climáticas. Em 2011 os CTT financiaram o Índice de Responsabilidade Climática (ACGE), apoiaram a recuperação dos ecossistemas na Madeira e o projeto ECO contra os fogos florestais, em parceria com a Direção Geral Recursos Florestais.

Em 2010 o Parque Ecológico do Funchal foi fortemente afetado por catástrofes naturais, a aluvião de 20 de Fevereiro e os incêndios de 13 de Agosto, que destruíram grande parte do coberto vegetal.

A sensibilidade ambiental e o apoio do tecido empresarial são fundamentais para que o Parque Ecológico do Funchal recupere rapidamente e volte a ser um espaço aprazível para toda a população do município. O apoio concedido pelos CTT foi um importante contributo para a manutenção e conservação da biodiversidade do Parque.

José Manuel Lopes Rodrigues
Diretor do Parque Ecológico do Funchal

Desde o lançamento da nova gama de Correio Verde, em 2010, os CTT procedem à compensação das emissões associadas ao produto, num projeto na Tapada Militar de Mafra, que consiste na reflorestação, com espécies autóctones, de uma área ardida em 2003 e que visa aumentar a resiliência dos povoamentos a situações de incêndio, potenciar a diversidade da composição florestal da Tapada, melhorar a sua qualidade paisagística, diminuir o risco de erosão, aumentar a zona de sombra e diminuir a velocidade do vento.

Objetivo 2012

Implementação de projeto "Teixo" no quadro do programa *Life +* (dependente de aprovação/financiamento comunitário)

Continuação da participação no *Print Power*

Divulgação interna e externa de estudo IPC sobre impactes da indústria postal na biodiversidade

5 emissões filatélicas temáticas

Formação e Sensibilização

Foram realizadas ações de formação aos trabalhadores do grupo CTT em áreas diversas do desenvolvimento sustentável, totalizando 17 074 participações e um volume de formação de 32 646 horas. Estas incluem as seguintes temáticas: normas ISO (9001, 14001 e OHSAS 18001), formação e sensibilização no âmbito do Projeto Terra, que visa melhorar as práticas ambientais da empresa e contribuir para a redução de consumos e a emissão de poluentes, gestão de resíduos, entre outras.

São também publicados frequentemente artigos de cariz ambiental em diversos meios de comunicação interna, como a Revista Aposta, com uma tiragem mensal de cerca de 33 mil exemplares, e a newsletter eletrónica "D+0", que tem cerca de 4 mil destinatários internos nos CTT.

Coimas e sanções não monetárias por incumprimento legal

No ano de 2011 não ocorreram coimas ou sanções por incumprimento legal em matérias ambientais.

Investimento ambiental

Ao longo do ano, foram efetuados vários investimentos para proteção ambiental, de forma a melhorar o desempenho da empresa nesta área, nomeadamente:

- › Auditorias aos Sistemas de Gestão Integrados de Ambiente e Qualidade, no valor de 4,9 mil euros;
- › Contratação de um serviço sistemático de avaliação da conformidade legal com os requisitos ambientais aplicáveis aos CTT, num total de 2,5 mil euros/ano;
- › Substituição de viaturas pesadas a primeira fase teve um custo de 3 078,4 mil euros;
- › Aquisição de 2 veículos elétricos, com um investimento de 41,8 mil euros;
- › Substituição dos equipamentos de impressão obsoletos por novos equipamentos multifunções, com um custo de cerca de 113,4 mil euros;
- › Encargos decorrentes do serviço de *outsourcing* para os equipamentos de impressão em cerca de 195,9 mil euros;
- › Instalação de 45 claraboias difusoras, no montante de 38,9 mil euros;
- › Pagamento do registo de 14 edifícios no SIRAPA em 0,4 mil euros;
- › Compensação de emissões de carbono em 2011 para Correio Verde no montante de 1,7 mil euros;
- › Pagamento de 1,7 mil euros para a gestão de resíduos de embalagens no âmbito da adesão ao sistema da Sociedade Ponto Verde.

4.0

Empresas Participadas

CORRE (Correio Expresso de Moçambique)

Missão/Visão

O estabelecimento de ligações físicas, entre os cidadãos a administração pública, as empresas e as organizações sociais em geral.

Estrutura acionista

A estrutura acionista é composta pelos CTT-Correios de Portugal, S.A. com 50% do capital da empresa e os Correios de Moçambique, E.P. com 50% do capital da empresa.

Os órgãos de governação são constituídos por:

- › Assembleia Geral
- › Conselho de Administração
- › Conselho Fiscal

A gestão corrente da Sociedade é delegada, pelo Conselho de Administração, de acordo com o previsto nos Estatutos, numa Direção Executiva que é composta por um Diretor Geral, um Diretor de Operações, um Diretor de Vendas e *Marketing* e por um Diretor de Finanças e Recursos Humanos, cabendo aos CTT-Correios de Portugal a nomeação dos dois primeiros.

São executados mecanismos de *reporting* :

- › Reuniões semanais da Direção Executiva
- › Reuniões mensais de controlo
- › Reuniões trimestrais do Conselho de Administração
- › Controlo do plano do Grupo
- › Controlo financeiro regular

Áreas de negócio

- › Execução dos serviços de Correio Expresso, atuando como operador CEP (Courier, Express and Parcels), licenciado pelo Regulador Nacional, o Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique.
- › Operador aceite pela UPU para executar em exclusivo, em Moçambique, os serviços EMS (Express Mail Services) pertencendo à Cooperativa EMS da União Postal Universal.
- › Rede de Centros Operacionais e Lojas de Atendimento localizadas no território Nacional, designadamente nas capitais de província: Maputo, Beira, Tete, Nampula e Pemba.
- › Centro Operacional e Loja de Atendimento no Entrepósito Postal Aéreo de Maputo.

Estratégia

Garantia de satisfação dos utilizadores e parceiros em geral, mediante o cumprimento dos níveis de serviço que estão assumidos e publicados pela Cooperativa EMS da UPU, e que são medidos e divulgados mensalmente por órgão externo.

Desempenho financeiro (mil euros)

- › Rendimentos operacionais: 1 422
- › EBITDA: 120

Satisfação de cliente

Produtos e/ou serviços novos

Em 2011 foi lançado o novo serviço designado por Rede Banca que permite a interligação de vários pontos de recolha/entrega identificados pelo cliente, cumprindo-se um calendário programado de passagens nos referidos pontos. A rede é suportada em unidades agregadoras de tráfego (vulgo malas da banca) específicas, consoante o tipo de tráfego a circular (documentos, economato, *merchandising*, correio interno, etc.). A atividade operacional é complementada por ações de recolha de informação em tempo real, realizadas pelo próprio cliente, em *sites Web* desenvolvidos para o efeito.

Em 2011 foi também lançado o serviço de *Import Express* que corresponde à execução integrada do serviço de recolha em País estrangeiro, transporte e desalfandegamento em Moçambique, e entrega num qualquer ponto do território Moçambicano.

Foi também lançado em 2011 o serviço de *go and back* que corresponde ao envio de documentos expresso das províncias para Maputo e consequente regresso à província de origem, destinado à obtenção de registos criminais por parte da população em geral.

Análise da satisfação dos clientes

O universo de clientes da CORRE é decomposto em dois grandes grupos: i) os clientes contratuais e ii) os clientes ocasionais. Em termos de contributo para a faturação há uma relação de um para sete entre os clientes ocasionais e os clientes contratuais.

Durante o ano não se realizaram inquéritos / pesquisas relacionadas com a satisfação dos clientes.

Reclamações e indemnizações

As atividades relacionadas com *reclamações e indemnizações* são suportadas na ferramenta da UPU designada por *Rugby*, sendo produzida avaliação mensal por órgão próprio da União Postal Universal.

Foram recebidas 2 reclamações sobre as quais se executaram indemnizações aos clientes. A empresa não foi alvo de quaisquer multas por não cumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Recursos humanos

A empresa opera com 44 trabalhadores (11 efetivos e 33 contratados). Destes, 33 são do género masculino, 60% têm entre 30 e 50 anos de idade e 40% menos de 30 anos. 11 são do género feminino, 80% têm menos de 30 anos, inserindo-se 20% na faixa etária dos 30 aos 50 anos.

Existem seis categorias profissionais:

- i) atendimento;
- ii) tratamento e distribuição;
- iii) vendas; iv) apoio administrativo;
- v) chefes de centro e vi) direção geral;

Formação

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 20 horas.

Higiene e segurança

Verificou-se um óbito em contexto laboral.

Diversidade

A gestão de topo é constituída por três elementos, todos do sexo masculino. Em termos de gestão intermédia, 50% são do sexo masculino e 50% do sexo feminino.

Considerando outros indicadores de diversidade, a CORRE emprega dois trabalhadores estrangeiros.

Direitos humanos

Sendo uma empresa do Grupo CTT, regendo-se pela legislação Moçambicana e pelo Código de Ética do Grupo, não admite trabalho infantil, nem trabalho forçado ou escravo. Do mesmo modo, também não existem impedimentos à liberdade de associação.

Sociedade

A empresa associa-se às iniciativas no âmbito da responsabilidade social promovidas pelos CTT, sendo de destacar a campanha desenvolvida em 2011 que levou mais de 200.000 livros para Moçambique, bem como a participação no processo semanal que leva jornais e publicações periódicas à Escola Portuguesa em Maputo.

A empresa assume-se também como difusora das iniciativas culturais locais, tendo participado na iniciativa de difusão do espaço cultural localizado em Matalana.

A empresa não foi objeto de multas ou sanções não monetárias associadas ao não cumprimento de leis e regulamentos.

Relação com o ambiente

Energia

A CORRE tem estabelecido contratos de arrendamento com os Correios de Moçambique relativo aos espaços que ocupa e que funcionam como centros operacionais e Lojas de Atendimento. Assume diretamente com os fornecedores de *utilities* os custos de energia elétrica e água. Relativamente à energia elétrica o consumo é baseado no regime de pré-pago, isto é, os contadores têm um mecanismo que permite o carregamento de unidades de crédito pré-pago.

O valor total de energia elétrica foi inferior a 3 000 dólares e o de água inferior a 1 000 dólares.

A atividade da CORRE está fortemente suportada nas redes de transporte rodoviária. Justifica-se, assim, o valor anual de consumo em cerca de 90 000 litros, para uma frota de 25 viaturas, das quais 20 foram adquiridas em estado novo.

Tabela 43 **Consumo de energia**

| Consumo de energia (Gj) | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------------------------------|------|----------|-----------|
| Consumo total de Combustíveis | n.a. | 3 339,00 | n.a. |

Frota

Apresentam-se em seguida as emissões atmosféricas decorrentes da frota.

Tabela 44 Emissões Atmosféricas Diretas (t CO₂)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------|------|--------|-----------|
| Frota | n.a. | 241,32 | n.a. |

Tabela 45 Emissões de gases com efeito de estufa (t CO₂ eq)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------|------|--------|-----------|
| Frota | n.a. | 242,29 | n.a. |

Consumo de materiais

O papel é a principal matéria-prima utilizada na CORRE, justificando pela necessidade de documentação que acompanha todas as expedições e sobretudo pelo facto de cada objeto só dar entrada na rede de correio expresso, mediante preenchimento de uma Guia de Transporte autocopiativa.

Estimamos um valor total de papel consumido na ordem das cinco toneladas.

Resíduos

Os resíduos produzidos pela CORRE são separados entre orgânicos e inorgânicos e assim entregues à rede pública de recolhas, uma vez que não existem sistemas de recolha seletiva.

CTT Expresso

Missão

Disponibilizar às empresas e particulares um serviço rápido, eficaz e seguro de recolhas e entregas expresso de mercadorias e documentos – nacionais e internacionais – oferecendo, complementarmente, soluções de logística integrada.

Visão

Manter a liderança de mercado através do desempenho de uma equipa eficaz e motivada, orientada para o cliente, garantindo a qualidade e eficiência dos serviços prestados.

Valores

Contribuir para o sucesso dos negócios dos clientes, através da apresentação de soluções personalizadas, flexíveis e ajustadas às suas necessidades e objetivos. Promover e manter o relacionamento de longo prazo.

Prestar serviços de excelência, através da apresentação de soluções personalizadas, flexíveis e ajustadas às suas necessidades e objetivos.

Assumir compromissos na área da responsabilidade social e desenvolvimento sustentável. Certificada pela norma ISO 9001:2008, desde 2004, e pela norma ISO 14001 e OHSAS 18001 em 2009, a CTT Expresso faz da responsabilidade social um dos pilares da sua Política de Qualidade Ambiente e Segurança.

Atuar com ética, responsabilidade e integridade, valores que se aplicam na relação entre colaboradores, parceiros, acionistas, clientes e público em geral.

Estrutura acionista

Os CTT Correios de Portugal SA, são detentores de 100% do capital da empresa e os órgãos de Governação são constituídos por:

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

A empresa-mãe exerce funções de acionista através dos seguintes mecanismos de *reporting* :

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

Áreas de negócio

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

Estratégia

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

- › Avaliação e ajustamento de processos internos, de forma a maximizar a rentabilidade e controlar custos, direcionando todas as atividades para os clientes

- › Envolvimento, conseguindo a participação ativa de todos os parceiros: trabalhadores, fornecedores, empresas subcontratadas e acionista
- › Continuação da aposta na qualidade de serviço, na disponibilização de soluções inovadoras e informação ao cliente
- › Oferta de serviços complementares à atividade de transporte de entregas urgentes, no reforço da especialização em sectores específicos do mercado, na flexibilidade e personalização das soluções solicitadas pelos clientes
- › Investimento e tecnologia e inovação

Desempenho financeiro (mil euros)

- › Rendimentos operacionais: 81 198
- › EBITDA: 9 682

O salário mais baixo atribuído é igual ao salário mínimo nacional, não existindo diferenciação entre género.

Satisfação de cliente

Produtos e/ou serviços novos

Antes dos novos produtos/serviços serem disponibilizados aos clientes são testados pela área da qualidade, simulando situações reais (cliente mistério) quer na venda/pós-venda, quer na validação das suas características.

Em 2011 foram lançados dois novos serviços e reformulado um produto já existente.

- › Serviço *Especial Back*, - garante a troca de encomendas entre cliente expedidor e seu destinatário;
- › Serviço Especial Alerta *SMS* – serviço de envio de *SMS* a informar o destinatário da encomenda, caso a mesma tenha sido avisada à EC, da data e Estação de Correio em que poderá ser levantada. A implementação deste tipo de serviço visa essencialmente o benefício público;
- › Reformulação EMS 19-22 – serviço de entregas até às 22h00 do dia útil seguinte;
- › Outros produtos.

<http://www.cttexpresso.pt/fecewcm/wcmservlet/empresasctt/cttexpresso/homepage.html>

Análise da satisfação dos clientes

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

Os estudos de satisfação dos clientes são feitos anualmente através de inquérito. Em 2011, verificou-se que o valor do índice de satisfação de clientes é de 4,2 numa escala de 0 a 5. Em paralelo são avaliadas as estruturas de apoio: linha de apoio ao cliente 808 200 118; assistência pós-venda; *site* e área comercial, controlo de qualidade, etc.

Dezenas de itens de qualidade são monitorizados permanentemente. Realçamos dois deles:

Evolução do indicador “Dia certo”

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Dia certo | 98,8% | 97,9% | 98,4% | 98,5% | 98,8% |
| Varição | | -0,9% | 0,5% | 0,1% | 0,3% |

Evolução do indicador “Hora certa”

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Dia certo | 96,7% | 96,8% | 97,3% | 97,5% | 98,6% |
| Varição | | 0,1% | 0,5% | 0,2% | 1,1% |

Mais de 100 clientes recebem diariamente relatórios de qualidade.

Reclamações e indemnizações

Foram recebidas 81 026 reclamações (menos 7% de reclamações em relação a 2010), que incluem processos novos e reabertos. Os motivos de reclamação mais frequentes são a localização dos objetos, a liquidação não efetuada e incidências. O montante das indemnizações foi de 226 226€ (menos 35% do que o ano anterior).

Não foi alvo de quaisquer multas por não cumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Recursos humanos

Os recursos humanos assentam numa estrutura flexível e ajustada à atividade desenvolvida e ao mercado. O efetivo ascendeu a 677 trabalhadores, (menos 7% em relação a 2010), distribuídos de acordo com a tabela abaixo.

Tabela 46 Número de trabalhadores efetivos e contratados por género e por tipo de trabalho

| | Masculino | | | Feminino | | | Total Global |
|--------------|------------|-------------|-----------------|------------|-------------|----------------|--------------|
| | Efetivos | Contratados | Total Masculino | Efetivos | Contratados | Total Feminino | |
| Full-time | 387 | 25 | 412 | 143 | 34 | 177 | 589 |
| Part-time | 17 | 58 | 75 | 3 | 10 | 13 | 88 |
| Total | 404 | 83 | 487 | 146 | 44 | 190 | 677 |

Verificou-se um ligeiro aumento (0,6) na taxa de absentismo que este ano foi de 3,9%, sendo a maternidade/paternidade a única variável que aumentou em relação ao ano de 2010.

Formação

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 12,3 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela seguinte.

Tabela 47 Total e média de horas de formação por categoria e género

| | Masculino | | Feminino | | Total | |
|--------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|----------------|----------------|
| | Nº de horas | Média de horas | Nº de horas | Média de horas | Nº de horas | Média de horas |
| Quadros superiores | 778 | 26 | 791 | 26 | 1 569,6 | 26 |
| Quadros médios | 1 659 | 28 | 708 | 31 | 2 366,3 | 29 |
| Distribuição | 2 199 | 6 | 105 | 3 | 2 304,3 | 6 |
| Outros grupos | 719 | 14 | 1 337 | 13 | 2 055,3 | 14 |
| Total | 5 354 | 11 | 2 941 | 16 | 8 295,3 | 12 |

Considerando o total e a média de horas de formação por categoria, verifica-se que os quadros superiores e médios foram alvo de mais horas de formação.

Higiene e segurança

As causas identificadas como motivo mais frequente dos acidentes, dizem respeito a pancadas por/contra objetos, esforço excessivo, entalão no/entre objetos e escorregamento/tropeção. Os principais acidentes ocorrem no tratamento de objetos. Não existem doenças profissionais identificadas e não ocorreu qualquer óbito.

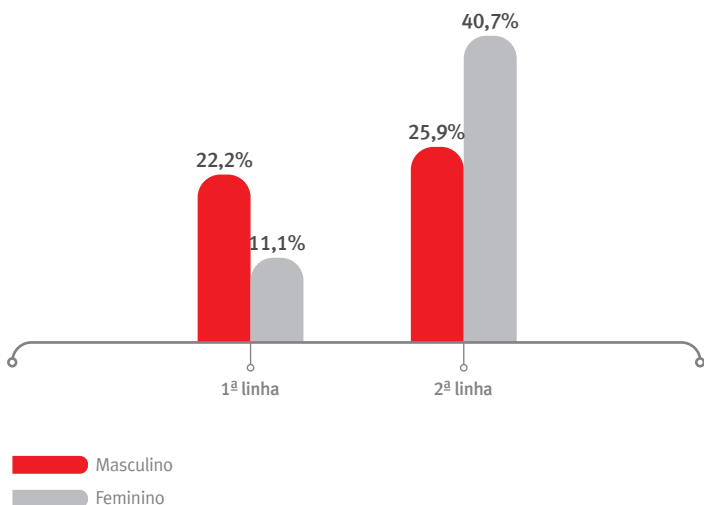
Tabela 48 Número e taxa de acidentes lesões e dias perdidos

| | Nº de acidentes | Nº de lesões | Taxa de lesões | Nº dias perdidos | Taxa de dias perdidos |
|-----------|-----------------|--------------|----------------|------------------|-----------------------|
| Masculino | 71 | 62 | 10,76 | 1 212 | 208,1 |
| Feminino | 5 | 4 | 0,68 | 305 | 52,4 |
| Total | 76 | 66 | 11,46 | 1 517 | 260,5 |

Diversidade

A gestão de topo é constituída por quatro elementos, um feminino e três masculinos, todos na faixa etária acima dos 50 anos de idade. A gestão da empresa é também assegurada por 27 responsáveis, que ocupam cargos de primeira e segunda linha.

Figura 13 Chefias por género



A maioria dos trabalhadores da empresa (67%), insere-se na faixa etária entre os 30 e os 50 anos de idade, seguida dos trabalhadores com idade inferior aos 30 anos de idade (27%).

Tabela 49 Trabalhadores por categoria, de acordo com o género e faixa etária

| Categorias | Masculino | | | | Feminino | | | |
|--------------------|------------|-----------------|-----------|------------|-----------|-----------------|----------|------------|
| | <30 anos | De 30 a 50 anos | >50 anos | Total M | <30 anos | De 30 a 50 anos | >50 anos | Total F |
| Quadros superiores | 2 3,3% | 20 32,8% | 8 13,1% | 30 49,2% | 7 11,5% | 20 32,8% | 4 6,6% | 31 50,8% |
| Quadros médios | 2 2,4% | 46 56,1% | 10 12,2% | 58 70,7% | 1 1,2% | 20 24,4% | 3 3,7% | 24 29,3% |
| Distribuição | 117 30,5% | 222 57,8% | 10 2,6% | 349 90,9% | 14 3,6% | 21 5,5% | 0 0,0% | 35 9,1% |
| Outros grupos | 7 4,7% | 38 25,3% | 5 3,3% | 50 33,3% | 34 22,7% | 66 44,0% | 0 0,0% | 100 66,7% |
| Total | 128 | 326 | 33 | 487 | 56 | 127 | 7 | 190 |

Considerando outros indicadores de diversidade, a CTT Expresso emprega um trabalhador estrangeiro e não tem trabalhadores portadores de deficiência.

Direitos humanos

A adesão aos princípios da *Global Compact* demonstra o compromisso da empresa pelo respeito dos direitos humanos e do trabalho, pela conservação do ambiente e pelos mecanismos de anticorrupção. Rege-se pelo código de trabalho e pelo Código de Ética do Grupo, garantindo os direitos à liberdade de associação e de reunião.

Sociedade/Comunidade

A empresa não foi objeto de multas ou sanções não monetárias associadas ao não cumprimento de leis e regulamentos.

Uma das áreas de envolvimento da empresa, na sociedade, relaciona-se com o apoio de projetos sociais. Numa parceria com a Impala, a empresa apoiou o projeto "Um sorriso por um livro", que decorreu de 21 de novembro a 9 de dezembro, distribuindo cerca de 4 000 livros a instituições, casas de acolhimento e hospitais.

A empresa associa-se às iniciativas no âmbito da responsabilidade social promovidas pelos CTT, sendo de destacar a campanha interna anual de recolha de roupa, livros e brinquedos, denominada "Somar para Dividir".

Certificações/Prémios

Em 2004, a empresa obteve a certificação em qualidade (ISO 9001) e desde 2009 também é certificada em Gestão Ambiental e de SHST (ISO 14001; OHSAS 18001), passando a ter um Sistema de Gestão Integrado em Qualidade, Ambiente e Segurança.

Foram-lhe atribuídos os seguintes prémios, em 2011:

- › *EMS Certification Awards Prata*. A certificação EMS é atribuída anualmente pela *EMS Cooperative* e tem em conta critérios como a entrega dentro do prazo estabelecido, a disponibilidade efetiva e atempada de informação de acompanhamento de envios e a resposta adequada do Serviço de Apoio a Clientes (*Customer Service*).
- › A revista de negócios *Exame*, do Grupo Impresa, líder de mercado no segmento de Economia e Negócios, elegeu a CTT Expresso como a melhor empresa do sector de atividade, transportes e distribuição do ano 2011.

Relação com o ambiente

Energia

Em 2011, verificou-se uma diminuição dos consumos de energéticos.

Tabela 50 Consumo de energia

| Consumo de energia (Gj) | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------------------------------|------------------|------------------|---------------|
| Consumo total de eletricidade | 13 359,09 | 11 825,26 | -11,48 |
| Consumo total de combustíveis | 15 986,31 | 14 392,01 | -9,97 |
| Consumo total de gás natural | 303,14 | 225,86 | -25,49 |
| Total | 29 648,54 | 26 443,13 | -10,81 |

A redução do consumo de eletricidade, 11,48%, reflete o resultado das medidas de eficiência energética que têm sido implementadas. Neste sentido destacam-se as seguintes ações: instalação de sensores de iluminação em algumas instalações, ajuste da potência/temporização do sistema de ar condicionado, manutenção dos equipamentos e programas formação/sensibilização e divulgação para a redução de consumos. No novo centro operacional de Torres Novas e no centro operacional de Aveiro foram instaladas claraboias de iluminação natural e um sistema de iluminação artificial de baixo consumo, bem como sistemas de deteção de movimento para minimização dos custos e impactos energéticos. Está ainda previsto um novo projeto de ampliação da logística que contempla um sistema de iluminação de baixo consumo.

O consumo de energia proveniente dos combustíveis diminuiu (cerca de -10%) face ao ano anterior, em resultado da implementação das medidas tomadas na racionalização de consumos.

Relativamente ao consumo de gás natural verificou-se uma redução de 25,5% nos consumos anuais de gás devido às mudanças no sistema operacional (menor tempo de funcionamento). O consumo de gás é utilizado no centro operacional de Coimbra sobretudo para aquecimento das instalações.

Frota

A CTT Expresso opera um total de 215 veículos, dos quais 31 dos veículos (14 pesados de mercadorias e 17 motocicletas) opera em regime de exploração direta e 184 veículos em regime de AOV (75 viaturas ligeiras e 109 viaturas ligeiras de mercadorias).

O impacto da frota está associado às atividades de transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações e de transporte de trabalhadores.

Para a redução dos consumos e do impacto inerente a estas atividades, foram implementadas algumas medidas, nomeadamente, a inclusão de critérios ambientais na seleção da frota (ao nível do consumo (10%) e das emissões de CO₂ (10%)), o redesenho da rede/giros da frota, programas de formação/sensibilização com destaque para ações de formação de eco-condução e divulgação dos desempenhos/controlo do consumo de combustível (l) aos trabalhadores. Para a redução contribuiu também uma menor utilização da frota própria e o incremento da atividade subcontratada.

Emissões

As emissões atmosféricas diretas resultam do consumo de combustível da frota própria e do consumo de gás natural.

Tabela 51 Emissões atmosféricas diretas (t CO₂)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--------------|-----------------|-----------------|---------------|
| Frota | 1 154,25 | 1 039,20 | -9,97 |
| Gás natural | 17,01 | 12,67 | -25,51 |
| Total | 1 171,26 | 1 051,87 | -10,19 |

Apresenta-se em seguida a emissões diretas de gases com efeito de estufa (GEE) resultantes da atividade da CTT Expresso.

Tabela 52 Emissões de gases com efeito de estufa (t CO₂ eq)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--------------|-----------------|-----------------|---------------|
| Frota | 1 158,98 | 1 043,06 | -9,97 |
| Gás natural | 17,05 | 12,70 | -25,51 |
| Total | 1 176,03 | 1 056,15 | -10,19 |

Relativamente às emissões atmosféricas indiretas estas correspondem ao consumo de eletricidade, do transporte aéreo de correspondências e do transporte efetuado pela frota subcontratada.

Desta forma, para a eletricidade foram emitidas 754,48t CO₂, para o transporte marítimo 150,39t CO₂, para o transporte aéreo as emissões correspondem a 488,81t CO₂ e para a frota subcontratada emitiu-se 13 848,23t CO₂.

Tabela 53 Emissões atmosféricas indiretas (t CO₂ eq)

| | 2009 | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--|----------------|------------------|------------------|-------------|
| Eletricidade | - | 852,35 | 754,48 | -11,48 |
| Transporte marítimo de correspondências | 28,36 | 174,73 | 150,39 | -13,93 |
| Transporte aéreo de correspondências | 477,34 | 492,88 | 488,81 | -0,83 |
| Transporte de correspondências por frota subcontratada | 6 282,60 | 12 363,17 | 13 848,23 | 12,01 |
| Total | 6 788,3 | 13 883,13 | 15 241,91 | 9,79 |

A partir de 2010 alargou-se o âmbito do reporte das emissões indiretas resultantes do transporte de correspondências, para a CTT Expresso, associado a melhorias no processos de quantificação. Considerando a totalidade dos três *scopes* de *reporting*, a frota subcontratada representa mais de 80% do total das emissões.

Água

O consumo de água aumentou (5%) face ao ano anterior devido a uma rotura no Sistema da Rede de Incêndio, que obrigou a esvaziar a cisterna. Posteriormente e após a sua reparação foi necessário repor os níveis normais, justificando os elevados consumos neste período. Esta descarga representou aproximadamente um consumo de cerca de 477 m³ de água.

Tabela 54 Consumo de água (m³)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|------|--------|--------|-----------|
| Água | 12 350 | 13 031 | 5,51 |

Consumo de materiais

Associado à operacionalização dos serviços, a CTT Expresso utiliza vários tipos de matérias-primas. O seu principal consumo é o plástico com 88t relacionado com a proteção, transporte e distribuição de embalagens.

Tabela 55 Consumo de materiais

| Tipologias | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Papel (ton.) | 45,60 | 43,30 | -5,04 |
| Plástico (ton.) | 140,70 | 88,41 | -37,16 |
| Metal (ton.) | 2,10 | 0,07 | -96,67 |
| Óleos Lubrificantes ¹⁸ (Lt) | 16,00 | 2,00 | -87,50 |
| Tintas de marcação e outras (industriais) ¹⁸ (Kg) | 36,00 | 15,00 | -58,33 |
| Fibras naturais e sintéticas (ton.) | 4,50 | 4,67 | 3,78 |
| Total das toneladas dos consumos de materiais | 244,90 | 153,45 | -37,34 |

Este ano, verificou-se uma redução nos consumos, resultado de uma gestão mais cuidada de *stocks* e armazém, da interrupção de alguns impressos em papel e da redução verificada ao nível do tráfego.

No seguimento das melhorias no sistema de quantificação, é possível reportar pela primeira vez, a percentagem de materiais provenientes de reciclagem, que totalizou 2,68% em 2011.

¹⁸ Os referidos consumos não foram alvo de verificação.

Resíduos

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

Na tabela abaixo caracterizam-se as diferentes tipologias de resíduos produzidos.

Tabela 56 Resíduos

| Toneladas | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 | Valorização |
|---|---------------|---------------|--------------|----------------------------|
| Fibras naturais e sintéticas | 1,29 | 1,70 | 31,78 | Valorização |
| Lâmpadas (*) | n.d. | 0,10 | n.d. | Valorização |
| Material informático (Computadores) | 0,62 | 0,51 | -17,74 | Valorização |
| Material informático (toners e tinteiros) | 0,86 | 0,89 | 3,49 | Valorização |
| Paletes madeira | 0,71 | 0,18 | -74,65 | Valorização |
| Papel e cartão | 118 | 101,05 | -14,36 | Valorização |
| Pilhas e baterias (*) | 0,05 | 0,10 | 100,00 | Valorização |
| Plástico e metal (embalagens) | n.d. | 10,87 | n.d. | - |
| Plástico (selos+k7+filme+malas e sacos) | 24,18 | 5,09 | -78,95 | Valorização |
| Resíduos orgânicos | n.d. | n.d. | n.d. | Valorização |
| Solventes (*) | 0,04 | 0,06 | 50,00 | Valorização |
| Sucata | 0,58 | 1,35 | 132,76 | Valorização |
| Vidro | n.d. | n.d. | n.d. | - |
| Resíduos indiferenciados | n.d. | 20,83 | n.d. | Eliminação/ Valorização |
| Total | 146,33 | 142,73 | -2,46 | |

(*) designa a perigosidade do resíduo.

Tabela 57 Resíduos por perigosidade e destino

| Toneladas | Valorização | Eliminação | Total |
|------------------------|---------------|--------------|---------------|
| Resíduos perigosos | 0,53 | 0,00 | 0,53 |
| Resíduos não perigosos | 130,29 | 11,91 | 142,20 |
| Total | 130,82 | 11,91 | 142,73 |

Para o ano de reporte verifica-se uma taxa de valorização dos resíduos de 85,41%.

Investimento ambiental

Ao longo do ano de 2011, foi efetuado um investimento de 2,4 mil euros, para proteção ambiental, nomeadamente no pagamento de taxas de encaminhamento de resíduos a destino final adequado e pagamentos de taxas previstas nos diplomas legais em vigor e aplicáveis à atividade.

CTT Gest

Missão /Visão

Prestação de serviços de assessoria e gestão empresarial, incluindo serviços logísticos, administrativos e de recursos humanos.

Estrutura acionista

Os CTT Correios de Portugal SA, são detentores de 100% do capital da empresa e os órgãos de Governação são constituídos por:

- › Conselho de Administração
- › Assembleia Geral
- › Fiscal Único

A empresa-mãe exerce funções de acionista através dos seguintes mecanismos de *reporting* :

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

Áreas de negócio

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

Desempenho financeiro (mil euros)

- › Rendimentos operacionais: 5 878
- › EBITDA: 1 414

Satisfação de cliente

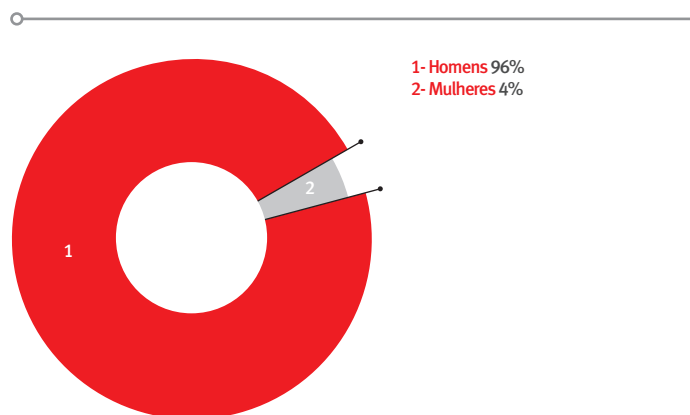
Serviços *standard*

- › Cedência de pessoal para a empresa-mãe, ou outras empresas do Grupo

Reclamações e indemnizações

- › Não foram recebidas reclamações e a empresa não foi alvo de quaisquer multas por não cumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Recursos humanos



Esta empresa opera com 23 trabalhadores - 22 do género masculino (21 efetivos e 1 contratado), sendo que 18,2% têm menos de 30 anos de idade, 50% insere-se na faixa etária entre 30 e 50 anos e 31,8% tem mais de 50 anos. O trabalhador do género feminino tem mais de 50 anos. Todos exercem a sua atividade em regime de *full-time*.

A taxa de absentismo ascendeu a 13%, valor superior ao de 2010 em 8 pontos percentuais, refletindo uma situação de doença prolongada.

Formação

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 3,75 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela seguinte.

Tabela 58 Total e média de horas de formação por género

| | Masculino | Feminino | Total |
|-------------|-----------|----------|-------|
| Nº de horas | 84,2 | 5,0 | 89,2 |
| Média | 3,6 | 2,5 | 3,75 |

Considerando o total e a média de horas de formação por categoria, verifica-se que os trabalhadores pertencentes à categoria de “outros” foram alvo de mais horas de formação.

Tabela 59 Total e média de horas de formação por categoria

| Categorias profissionais | Total de horas | Média |
|--------------------------|----------------|-------|
| Quadros superiores | 5,0 | - |
| Quadros médios | 5,0 | 2,5 |
| Outros grupos | 79,2 | 3,6 |

Higiene e segurança

Não se verificaram acidentes, doenças profissionais ou óbitos, em contexto laboral.

Diversidade

A gestão de topo da empresa é assegurada por 2 elementos, tendo ambos mais de 50 anos de idade. A nível operacional, existe apenas um responsável do género masculino. Não emprega trabalhadores estrangeiros nem pessoas portadoras de deficiência.

Direitos humanos

Sendo uma empresa do Grupo CTT, regendo-se pela legislação portuguesa e pelo Código de Ética do Grupo, não admite trabalho infantil, nem trabalho forçado ou escravo. Do mesmo modo, também não existem impedimentos à liberdade de associação.

Sociedade

A empresa associa-se às iniciativas no âmbito da responsabilidade social promovidas pelos CTT, sendo de destacar a campanha interna anual de recolha de roupa, livros e brinquedos, denominada “Somar para Dividir”.

Em 2011, não foi objeto de multas ou sanções não monetárias associadas ao não cumprimento de leis e regulamentos.

Relação com o ambiente

Energia

As instalações da CTT GEST inserem-se no edifício central administrativo dos CTT Correios. Para tal é elaborado um contrato de arrendamento, acrescido de uma prestação fixa mensal que inclui todas as despesas de manutenção, incluindo água e luz.

Desta forma não é possível quantificar de forma autónoma os consumos de eletricidade.

Relativamente à frota, no ano 2011, reduziu-se significativamente, por razões de afetação contabilística, passando apenas a uma unidade, o que justifica a redução acentuada do consumo de combustível.

Tabela 60 **Consumo de energia**

| Consumo de energia (Gj) | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------------------------------|-------------------|--------------|---------------|
| Consumo total de combustíveis | 146 844,73 | 29,68 | -99,98 |
| Total | 146 844,73 | 29,68 | -99,98 |

Emissões

O consumo de combustível da frota própria emitiu 2,15t de CO₂ consideradas emissões atmosféricas diretas.

Tabela 61 **Emissões atmosféricas diretas (t CO₂)**

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--------------|------------------|-------------|---------------|
| Frota | 10 612,98 | 2,15 | -99,98 |
| Total | 10 612,98 | 2,15 | -99,98 |

As emissões de gases com efeito estufa totalizam 2,15 t CO₂ eq.

Tabela 62 **Emissões de gases com efeito estufa (t CO₂ eq)**

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--------------|------------------|-------------|---------------|
| Frota | 10 655,71 | 2,15 | -99,98 |
| Total | 10 655,71 | 2,15 | -99,98 |

Consumo de materiais

Sendo a sua atividade administrativa, o papel é a matéria-prima com maior relevância totalizando 0,03t.

Tabela 63 Consumo de materiais

| Tipologias | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------------|------|------|-----------|
| Papel (ton) | 0,07 | 0,03 | -57,14 |

Resíduos

Os resíduos produzidos pela CTT GEST são incorporados na gestão de resíduos do próprio edifício CTT. Estes seguem as regras vigentes do local.

EAD

Missão/Visão

Atuamos em prol da satisfação de todas as partes interessadas numa perspetiva de crescimento sustentável do nosso negócio.

Clientes

- › Disponibilizamos serviços inovadores orientados para a satisfação dos nossos clientes no âmbito da gestão documental
- › Cumprimos requisitos e atuamos de modo personalizado, atendendo às necessidades específicas de cada cliente
- › Promovemos a melhoria contínua dos nossos serviços

Acionistas e Colaboradores

- › Trabalhamos em equipa para um projeto comum que visa acrescentar valor e promover retorno para os *stakeholders*
- › Zelamos pelo bem-estar dos nossos trabalhadores, proporcionando-lhes condições, espaços e equipamentos de trabalho adequados
- › Assumimos o compromisso de atuar preventivamente, cumprindo requisitos legais e normativos de segurança e saúde no trabalho, melhorando continuamente o nosso desempenho de modo a evitar danos para a segurança e saúde dos nossos trabalhadores

Sustentabilidade

Ambiente

- › Minimizamos a utilização de recursos naturais e promovemos a dinamização interna e externa de boas práticas, visando a melhoria contínua do desempenho ambiental
- › Garantimos o cumprimento dos requisitos legais, normativos e outros e a prevenção da poluição, desenvolvendo as melhores práticas ambientais em prol da EAD e da sociedade em geral

Estrutura acionista

Os CTT Correios de Portugal SA, são detentores de 51% do capital da empresa e os órgãos de Governação são constituídos por:

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

A empresa-mãe exerce funções de acionista através dos seguintes mecanismos de *reporting* :

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

Áreas de negócio

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

Desempenho financeiro (mil euros)

- › Rendimentos operacionais: 5 507
- › EBITDA: 1 817

O salário mais baixo atribuído é de 550€ no género feminino e 600€ no masculino, sendo os respetivos rácios, relativamente ao salário mínimo nacional, de 1,13 e 1,24.

Satisfação de cliente

Produtos e/ou serviços novos

Este ano a empresa não lançou produtos/serviços novos. Para consulta da sua atividade deverá consultar-se a página *web* abaixo indicada.

<http://www.ead.pt/ead/index.htm>

Análise da satisfação dos clientes

Para analisar a satisfação do cliente são enviados anualmente inquéritos a todos os clientes, abrangendo a totalidade dos serviços que a EAD disponibiliza. No inquérito de satisfação ao cliente para 2011, foi aferida uma satisfação de 81%.

Reclamações e indemnizações

Foram recebidas 8 reclamações que, todavia, não deram origem ao pagamento de indemnizações. Os principais motivos das reclamações estão relacionados com a receção e localização de documentos.

Não foi alvo de quaisquer multas por não cumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Recursos humanos

O efetivo ascendeu a 101 trabalhadores, todos em *full-time*, distribuídos de acordo com a tabela seguinte.

Tabela 64 Número de trabalhadores efetivos e contratados por género e por regime de trabalho

| | Masculino | Feminino | Total |
|---------------------|-----------|-----------|------------|
| Efectivos | 37 | 38 | 75 |
| Contratados a termo | 14 | 12 | 26 |
| Total | 51 | 50 | 101 |

A taxa de absentismo atingiu o valor de 6%, constatando-se o aumento de um ponto percentual em relação ao ano anterior.

Formação

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 14 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela seguinte.

Tabela 65 Total e média de horas de formação por categoria e género

| | Masculino | | Feminino | | Total | |
|--------------------|-------------|----------------|-------------|----------------|--------------|----------------|
| | Nº de horas | Média de horas | Nº de horas | Média de horas | Nº de horas | Média de horas |
| Quadros superiores | 32 | 16 | 55 | 0 | 87 | 29,0 |
| Quadros médios | 340 | 28 | 357 | 45 | 697 | 34,9 |
| Outros grupos | 240 | 6 | 377 | 9 | 617 | 7,9 |
| Total | 612 | 12 | 789 | 16 | 1 401 | 14 |

Considerando a média de horas de formação por categoria, verifica-se que os quadros médios e superiores tiveram mais formação.

Higiene e segurança

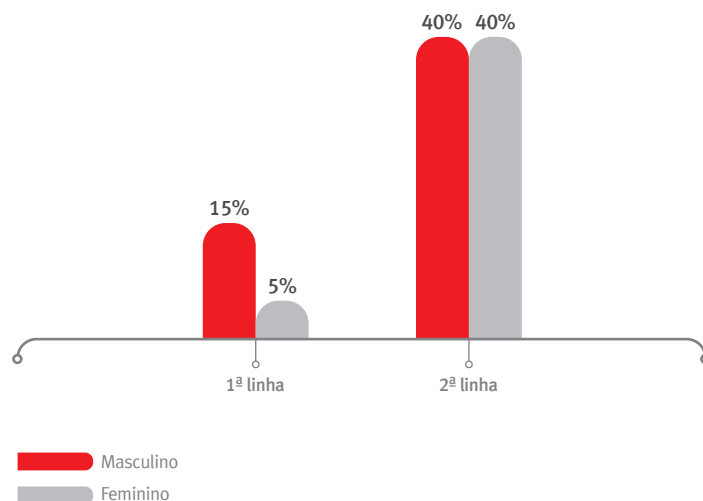
Apenas ocorreu um acidente de trabalho de um trabalhador do género masculino, que resultou numa lesão e na ausência ao serviço durante três dias. A taxa de lesões e de dias perdidos foi respetivamente de 5,72 e 17,16. Não existem doenças profissionais identificadas e não ocorreu qualquer óbito.

Diversidade

A gestão de topo é constituída por quatro elementos, um feminino e três masculinos todos na faixa etária entre os 30 e os 50 anos de idade, exceto um do género masculino com idade superior a 50 anos.

A gestão da empresa é também assegurada por 20 responsáveis, que ocupam cargos de primeira e segunda linha.

Figura 14 Chefias por género



A maioria dos trabalhadores da empresa (83%), insere-se na faixa etária entre os 30 e os 50 anos de idade, seguida dos trabalhadores com idade inferior aos 30 anos de idade (15%).

Tabela 66 **Trabalhadores por categoria, de acordo com o género e faixa etária**

| Categorias | Masculino | | | | Feminino | | | |
|--------------------|-----------|-----------------|----------|----------|----------|-----------------|----------|----------|
| | <30 anos | De 30 a 50 anos | >50 anos | Total M | <30 anos | De 30 a 50 anos | >50 anos | Total F |
| Quadros superiores | 0 0,0% | 2 66,7% | 0 0,0% | 2 66,7% | 0 0,0% | 1 33,3% | 0 0,0% | 1 33,3% |
| Quadros médios | 0 0,0% | 11 55,0% | 0 0,0% | 11 55,0% | 0 0,0% | 8 40,0% | 1 5,0% | 9 45,0% |
| Outros grupos | 16 20,5% | 22 28,2% | 0 0,0% | 38 48,7% | 0 0,0% | 40 51,3% | 0 0,0% | 40 51,3% |
| Total | 16 | 35 | 0 | 51 | 0 | 49 | 1 | 50 |

Considerando outros indicadores de diversidade, a EAD emprega um trabalhador estrangeiro e um trabalhador portador de deficiência.

Direitos humanos

No cumprimento da legislação portuguesa, dos princípios da *Global Compact* a que aderiu este ano e do Código de Ética do Grupo CTT, a EAD não admite situações de trabalho infantil ou trabalho forçado, denunciando todas as que possa vir a ter conhecimento. Também reconhece e apoia a liberdade de associativismo.

Sociedade

A empresa não foi objeto de multas ou sanções não monetárias associadas ao não cumprimento de leis e regulamentos.

A empresa associa-se às iniciativas no âmbito da responsabilidade social promovidas pelos CTT, sendo de destacar a campanha interna anual de recolha de roupa, livros e brinquedos, denominada “Somar para Dividir”.

Certificações/Prémios

A empresa está certificada segundo os referenciais: - ISO 9001:2008 - ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007.

Relação com o ambiente

Energia

No ano de 2011, registou-se um ligeiro aumento no consumo de eletricidade (0,04 %).

Para o consumo de combustíveis pela frota da EAD verificou-se um aumento de cerca de 4% em comparação com o consumo do ano anterior. Este diferencial reflete o aumento de recolhas e o facto de as rotas serem mais afastadas que as rotas habituais.

Tabela 67 **Consumo de energia**

| Consumo de energia (Gj) | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------------------------------|----------|----------|-----------|
| Consumo total de eletricidade | 1 025,62 | 1 026,08 | 0,04 |
| Consumo total de combustíveis | 1 608,57 | 1 677,03 | 4,26 |
| Total | 2 634,19 | 2 703,11 | 2,62 |

Frota

A frota da EAD apesar de não ser vasta é analisada de acordo com a avaliação de impacte ambiental implementado na empresa. Com vista à redução dos consumos e da redução do impacte foram implementadas boas práticas, das quais se destacam a reestruturação/otimização das rotas de distribuição ou de recolha de documentação, a formação para a prática de condução ecológica e sensibilização dos condutores para verificação e identificação das anomalias antes de iniciarem o serviço.

Emissões

As emissões diretas são derivadas do consumo de combustível pela frota EAD.

Tabela 68 Emissões atmosféricas diretas (t CO₂)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------|--------|--------|-----------|
| Frota | 116,23 | 121,20 | 4,28 |
| Total | 116,23 | 121,20 | 4,28 |

Tabela 69 Emissões de gases com efeito de estufa (t CO₂ eq)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------|--------|--------|-----------|
| Frota | 116,70 | 121,69 | 4,28 |
| Total | 116,70 | 121,69 | 4,28 |

Apresentam-se em seguida as emissões atmosféricas indiretas resultantes do consumo de eletricidade.

Tabela 70 Emissões atmosféricas indiretas (t CO₂ eq)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--------------|-------|-------|-----------|
| Eletricidade | 65,43 | 65,47 | 0,04 |
| Total | 65,43 | 65,47 | 0,04 |

Água

O consumo da água diminuiu cerca de 25%, fruto das medidas de racionalização implementadas, nomeadamente através da afinação do fluxo de água nas torneiras, de ações de formação de boas práticas a todos os trabalhadores e do aumento da sensibilização para o alerta/deteção de situações de emergência, tais como, ruturas de condutas.

Tabela 71 Consumo de água (m³)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|------|-------|-------|-----------|
| Água | 5 776 | 4 303 | -25,50 |

Consumo de materiais

A atividade da EAD não requer grande incorporação de matérias-primas. O consumo de papel atingiu cerca de 0,4t (-12% face ao ano anterior).

Tabela 72 Consumo de materiais

| Tipologia | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------------|------|------|-----------|
| Papel (ton) | 0,46 | 0,40 | -12,61 |

Resíduos

Os resíduos produzidos pela EAD são tipicamente resíduos equiparados a urbanos. Estes são geridos e encaminhados para operadores licenciados.

O papel é o seu principal resíduo e está relacionado com a eliminação de arquivo de clientes. Os resíduos de papel aumentaram 50%, devido à melhoria do processo de contabilização.

A EAD possui em cada armazém um *kit* ambiental para utilização rápida e eficaz em pequenos acidentes ecológicos que possam ter consequências ambientais, como por exemplo, derrames de óleo e derivados, de produtos químicos no estado líquido. Todos os trabalhadores receberam instruções para a sua utilização.

Tabela 73 Resíduos

| Toneladas | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 | Valorização |
|---|---------------|---------------|--------------|-------------|
| Lâmpadas (*) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | - |
| Material informático (Computadores) | 42,00 | 0,62 | -98,52 | Valorização |
| Material informático (toners e tinteiros) | 0,04 | 0,04 | 0,00 | Valorização |
| Óleos e gorduras alimentares | - | 0,03 | n.d. | Valorização |
| Paletes madeira | 2,42 | 6,92 | 185,95 | Valorização |
| Papel e cartão | 292,00 | 478,61 | 63,91 | Valorização |
| Pilhas e baterias (*) | 2,00 | 0,00 | -100,00 | - |
| Plástico e metal (embalagens) | 0,00 | 0,19 | n.d. | Valorização |
| Plástico (selos+k7+filme+malas e sacos) | - | 6,12 | n.d. | Valorização |
| Sucata | 4,00 | 0,81 | -79,75 | Valorização |
| Vidro | - | 0,04 | n.d. | Valorização |
| Absorventes Contaminados | n.d. | 0,01 | n.d. | Eliminação |
| Equipamento fora de uso contendo CFC's | n.d. | 0,08 | n.d. | Valorização |
| Resíduos indiferenciados | n.d. | n.d. | n.d. | - |
| Total | 342,46 | 493,47 | 44,10 | |

(*) designa a perigosidade do resíduo.

Tabela 74 Resíduos por perigosidade e destino

| Toneladas | Valorização | Eliminação | Total |
|------------------------|---------------|-------------|---------------|
| Resíduos perigosos | 0,11 | 0,01 | 0,12 |
| Resíduos não perigosos | 493,35 | 0 | 493,35 |
| Total | 493,46 | 0,01 | 493,47 |

Investimento ambiental

Foi efetuado pela empresa um investimento de 0,9 mil euros associado a gastos com auditorias.

Mailtec SGPS

A Mailtec SGPS é uma holding detida a 100% pelos CTT – Correios de Portugal, S.A., constituída pelas seguintes empresas:

- › Mailtec Comunicação, SA - 82,30% do capital social detido pela Holding e 17,70% pelos CTT, S.A.
- › Mailtec Consultoria, SA - participada em 90% pela Holding e 10% pelos CTT, S.A.
- › Mailtec Processos, Lda - cujo capital é detido integralmente pela Holding

Missão

Fornecer tecnologia e processos de gestão de conteúdos empresariais, otimizando os fluxos de informação física ou digital dos clientes.

Visão

Ser a solução para o relacionamento único entre conteúdos empresariais e seus destinatários, adicionando valor e excelência, com base em modelos de inteligência tecnológica e eficiência operacional.

Objetivos

- › Satisfazer as necessidades dos clientes empresariais, em termos da comunicação destes com os seus clientes, disponibilizando *software* e serviços que permitam recolher e produzir todos os tipos de documentos, em formato físico ou digital, em qualquer origem e em qualquer suporte, e entregá-los, com serviços de valor acrescentado, em todos os tipos de formato físico ou digital, a qualquer entidade, em qualquer destino e em qualquer suporte
- › Garantir elevados padrões de qualidade, através de processos auditáveis
- › Contribuir para o desenvolvimento económico do país, em geral, e para o desenvolvimento da Sociedade da Informação
- › Assumir a marca mailtec como garantia de diferenciação e qualidade

Estrutura acionista

Os CTT Correios de Portugal SA, são detentores de 100% do capital da empresa e os órgãos de Governação são constituídos por:

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

A empresa-mãe exerce funções de acionista através dos seguintes mecanismos de *reporting* :

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

Áreas de negócio

- › Produção de correio profissional, personalização de cheques e documentos
- › Conceção e desenvolvimento aplicacional de soluções de gestão documental, gestão de conteúdos e negócio eletrónico
- › Prestação de serviços aos CTT (empresa-mãe), gestão operacional do serviço *mailmanager* e *pre-sorting*, tratamento e distribuição do correio de clientes empresariais dos CTT

Estratégia

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

Desempenho financeiro (mil euros)

- › Rendimentos operacionais: 24 422
- › EBITDA: 3 603

O salário mais baixo atribuído é idêntico ao salário mínimo nacional, sem diferenciação entre género.

Satisfação de cliente

Produtos e/ou serviços novos

Conscientes do grande desafio de mudança colocado atualmente às entidades, designadamente na automatização do processo de cobrança de contra ordenações e taxas moderadoras em falta, a Mailtec concebeu, em 2011, uma solução inovadora integrando as diversas valências que permite responder cabalmente aos diversos vetores de exigência das entidades: *Easy Mail* Notificações.

Este serviço consiste na automatização do processo de geração das imagens das notificações com as respetivas referências de pagamento para posterior assinatura eletrónica qualificada, via *Web*, pelo responsável da entidade. Após esta geração e aprovação, é realizada, automaticamente, a produção e expedição. Findo o processo de desmaterialização e tratamento dos retornos, será efetuado de forma automática o envio da 2ª notificação em correio normal, para as correspondências devolvidas não reclamadas. Ao longo do processo é disponibilizada informação sobre o ciclo de vida da notificação e dos pagamentos ocorridos.

› Outros produtos

<http://www.mailtec.pt/femt/wcm/wcmservlet/mailtec/mailtec-holding/apresentacao.html>

Análise da satisfação dos clientes

A relação com os clientes é assegurada pela interação com a equipa de gestores de contas e assistentes de clientes, que garantem o contacto permanente com a empresa e a circulação/transmissão da informação necessária à gestão dos respetivos contratos.

Para ir ao encontro das necessidades dos clientes, a Mailtec investe no desenvolvimento de novos produtos e tem como preocupação a integração dos processos dos clientes na sua cadeia produtiva. Existe uma preocupação no cumprimento dos níveis de serviço acordado com os clientes, monitorizados por aplicações desenvolvidas para o efeito.

A avaliação da satisfação dos clientes é periódica e conduz à implementação de ações de melhoria em função da análise dos resultados. O resultado do inquérito de satisfação de clientes referente a 2011 foi de 3,43, numa escala de 4.

Reclamações e indemnizações

Em 2011 foram recebidas 106 reclamações, que todavia não deram origem ao pagamento de indemnizações. Os principais motivos das reclamações estão relacionados com a execução do serviço e atrasos na entrega.

Não foi alvo de quaisquer multas por não cumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Recursos humanos

O efetivo ascendeu a 551 trabalhadores (290 efetivos e 261 com contrato a termo), distribuídos de acordo com a tabela abaixo.

Tabela 75 Número de trabalhadores efetivos e contratados por género e por regime de trabalho

| | Masculino | | | Feminino | | | Total Global |
|--------------|------------|-------------|-----------------|-----------|-------------|----------------|--------------|
| | Efetivos | Contratados | Total Masculino | Efetivos | Contratados | Total Feminino | |
| Full-time | 211 | 111 | 322 | 79 | 54 | 133 | 455 |
| Part-time | 0 | 56 | 56 | 0 | 40 | 40 | 96 |
| Total | 211 | 167 | 378 | 79 | 94 | 173 | 551 |

Verificou-se uma redução da taxa de absentismo de 2010 (6,92%) para 5,64% em 2011.

Formação

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 20,7 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela seguinte.

Tabela 76 Total e média de horas de formação, por categoria e género

| | Masculino | | Feminino | | Total | |
|--------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|---------------|----------------|
| | Nº de horas | Média de horas | Nº de horas | Média de horas | Nº de horas | Média de horas |
| Quadros superiores | 373 | 22 | 147 | 29 | 520 | 24 |
| Quadros médios | 328 | 23 | 138 | 35 | 466 | 26 |
| Outros grupos | 8 957 | 26 | 1 483 | 9 | 10 440 | 20 |
| Total | 9 658 | 26 | 1 769 | 10 | 11 427 | 21 |

Considerando a média de horas de formação por categoria, verifica-se que os quadros superiores e médios foram alvo de mais horas de formação.

Higiene e segurança

A causa principal de acidentes, bem como as lesões mais comuns são lesões nas costas causadas por movimentações de carga. Não existem doenças profissionais identificadas e não ocorreu qualquer óbito.

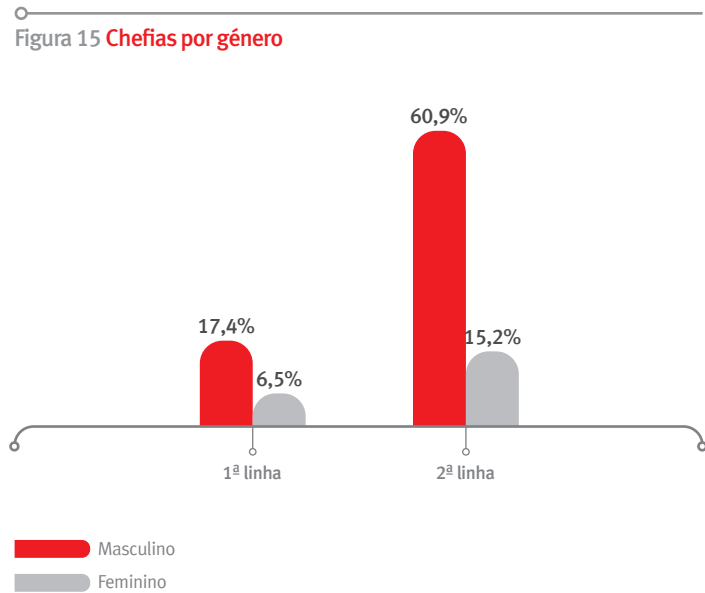
Tabela 77 Número de acidentes lesões e dias perdidos

| | Nº de acidentes | Nº de lesões | Taxa de lesões | Nº dias perdidos | Taxa de dias perdidos |
|--------------|-----------------|--------------|----------------|------------------|-----------------------|
| Masculino | 14 | 14 | 3,81 | 225 | 61,29 |
| Feminino | 1 | 1 | 0,71 | 116 | 82,44 |
| Total | 15 | 15 | 2,95 | 341 | 67,15 |

Diversidade

A gestão de topo é constituída por 6 elementos do género masculino. Destes 50% situam-se na faixa etária entre os 30 e os 50 anos de idade e os restantes acima dos 50 anos.

A gestão da empresa é também assegurada por 46 responsáveis, que ocupam cargos de primeira e segunda linha.



A maioria dos trabalhadores da empresa (58%), insere-se na faixa etária entre os 30 e os 50 anos de idade, seguida dos trabalhadores com idade inferior aos 30 anos de idade (38%).

Tabela 78 **Trabalhadores por categoria, de acordo com o género e faixa etária**

| | Masculino | | | | Feminino | | | | | | | | | | | |
|--------------------|------------|-----------------|------------|----------|-----------|----------|-----------------|------|-----------|---------|-----------|-----|----------|----|------------|-----|
| | <30 anos | De 30 a 50 anos | | >50 anos | Total M | <30 anos | De 30 a 50 anos | | >50 anos | Total F | | | | | | |
| Quadros superiores | 0 | 0% | 9 | 56% | 2 | 13% | 11 | 69% | 0 | 0% | 5 | 31% | 0 | 0% | 5 | 31% |
| Quadros médios | 0 | 0% | 14 | 78% | 0 | 0% | 14 | 78% | 0 | 0% | 4 | 22% | 0 | 0% | 4 | 22% |
| Gestão topo | 0 | 0% | 3 | 50% | 3 | 50% | 6 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Outros grupos | 139 | 27% | 194 | 38% | 13 | 3% | 347 | 68% | 72 | 14% | 88 | 17% | 5 | 1% | 164 | 32% |
| Total | 139 | | 220 | | 18 | | 378 | | 72 | | 97 | | 5 | | 173 | |

Do total de 551 trabalhadores, 30 são estrangeiros e 5 portadores de deficiência.

Direitos humanos

Sendo uma empresa do Grupo CTT, regendo-se pelo código de trabalho e pelo Código de Ética do Grupo, não existe trabalho infantil, nem trabalho forçado ou escravo. Do mesmo modo, também não existem impedimentos à liberdade de associação.

Sociedade

A empresa não foi objeto de multas ou sanções não monetárias associadas ao não cumprimento de leis e regulamentos.

A empresa associa-se às iniciativas no âmbito da responsabilidade social promovidas pelos CTT, sendo de destacar a campanha interna anual de recolha de roupa, livros e brinquedos, denominada “Somar para Dividir”.

Certificações

No ano de 2011, a Mailtec Comunicação obteve certificação em ambiente pela norma NP EN ISO 14001:2004 e na cadeia de custódia FSC - *Forest Stewardship Council* (FSC-STD-40-004).

Relação com o ambiente

Energia

Como resultado da implementação das medidas de eficiência e de racionalização dos consumos, a Mailtec reduziu o consumo de eletricidade em cerca de 4% e o consumo dos combustíveis em 23%, este devido à redução do plafond de consumos e do número de viaturas afetas aos serviços.

Destas destacam-se a instalação de película nas zonas envidraçadas dos escritórios, com benefício adicional de melhoria do ambiente interior e respetiva redução de consumo em termos de ar condicionado (estima-se uma redução de emissões em 2,08ton) e a realização de ações de sensibilização comportamental, para toda a Empresa, no sentido de evitar consumos desnecessários.

Tabela 79 Consumo de energia

| Consumo de energia (Gj) | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------------------------------|------------------|------------------|--------------|
| Consumo total de Eletricidade | 10 292,04 | 9 858,11 | -4,22% |
| Consumo total de Combustíveis | 3 340,87 | 2 576,45 | -22,88 |
| Total | 13 632,91 | 12 434,56 | -8,79 |

Frota

No grupo Mailtec atualmente operam 65 veículos ligeiros de passageiros e 32 veículos ligeiros de mercadorias alocados aos transportes logísticos, com implicações ao nível da depleção de recursos energéticos e da poluição atmosférica.

Emissões

O consumo de combustível pela frota resulta na emissão de 185,68t de CO₂.

Nas tabelas seguintes podem consultar-se as emissões diretas e de gases com efeito de estufa.

Tabela 80 Emissões atmosféricas diretas (t CO₂)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Frota | 240,44 | 185,68 | -22,77 |
| Total | 240,44 | 185,68 | -22,77 |

Tabela 81 Emissões de gases com efeito de estufa (t CO₂ eq)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Frota | 241,48 | 186,46 | -22,78 |
| Total | 241,48 | 186,46 | -22,78 |

As emissões atmosféricas indiretas estão associadas ao consumo de eletricidade.

Tabela 82 Emissões atmosféricas indiretas (t CO₂ eq)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--------------|---------------|---------------|--------------|
| Eletricidade | 656,63 | 628,95 | -4,22 |
| Total | 656,63 | 628,95 | -4,22 |

Água

O consumo de água está associado ao funcionamento diário das instalações. Este ano verificou-se uma redução de cerca de 41% no consumo de água, que foi gradual ao longo do ano. Esta redução deveu-se a medidas de manutenção e alteração de comportamentos introduzidas na implementação da norma ISO 14001.

Tabela 83 Consumo de água (m³)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|------|----------|----------|-----------|
| Água | 4 707,00 | 2 768,00 | -41,19 |

Consumo de materiais

O papel é a principal matéria-prima utilizada na atividade da Mailtec com 939,18t.

Tabela 84 Consumo de materiais

| Tipologia | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--|---------------|---------------|-------------|
| Papel (ton) | 721,66 | 939,18 | 30,14 |
| Plástico (ton) | 21,46 | 10,84 | 49,49 |
| Metal (ton.) | - | - | - |
| Óleos Lubrificantes (Lt) | - | - | - |
| Tintas de marcação e outras (industriais) (Kg) | - | - | - |
| Fibras naturais e sintéticas (ton.) | 0,03 | 0,08 | 166,67 |
| Total das toneladas dos consumos de materiais | 743,15 | 950,10 | 0,28 |

Os aumentos de consumo de matérias primas está relacionado com as melhorias do processo de contabilização que permitiram identificar e contabilizar mais artigos.

De notar, que o consumo de papel reportado não pode ser relacionado com a atividade/produção da Mailtec uma vez que uma parcela importante do papel utilizado é fornecido pelos clientes, não sendo contabilizado.

Resíduos

Os resíduos valorizáveis produzidos pela Mailtec são separados na origem e encaminhados para reciclagem. As embalagens de *toners* são recolhidas pelo respetivo fornecedor dos equipamentos de impressão mediante contrato de “*outsourcing*”. Identificam-se a baixo as diferentes tipologias de resíduos produzidos

Tabela 85 Resíduos

| Toneladas | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 | Valorização |
|---|---------------|---------------|--------------|-------------|
| Fibras naturais e sintéticas | 0 | 0 | 0 | - |
| Lâmpadas (*) | 697,00 | 0 | 100,00 | - |
| Material informático (Computadores) | 0 | 2,20 | n.d. | Valorização |
| Material informático (<i>toners</i> e tinteiros) (uni) | n.d. | 1 942,0 | n.d. | Valorização |
| Paletes madeira | 2,13 | 0,49 | -77,00 | Valorização |
| Papel e cartão | 116,08 | 125,89 | 8,45 | Valorização |
| Pilhas e baterias (*) | 0 | 0 | 0 | - |
| Plástico e metal (embalagens) | 0,57 | 0,96 | 68,42 | Valorização |
| Plástico (selos+k7+filme+malas e sacos) | 0 | 0 | 0 | - |
| Resíduos orgânicos | 0,09 | 0,06 | -33,33 | Valorização |
| Sucata | 0 | 0,04 | n.d. | Valorização |
| Vidro | 0 | 0 | 0 | - |
| Resíduos indiferenciados | - | n.d. | n.d. | - |
| Total das toneladas dos resíduos | 815,87 | 129,64 | 84,11 | |

(*) designa a perigosidade do resíduo.

Tabela 86 Resíduos por perigosidade e destino

| Toneladas | Valorização | Eliminação | Total |
|------------------------|---------------|------------|---------------|
| Resíduos perigosos | 0 | 0 | 0 |
| Resíduos não perigosos | 129,64 | 0 | 129,64 |
| Total | 129,64 | 0 | 129,64 |

Investimento ambiental

Em 2011, foi efetuado um investimento de 27,2 mil euros associados à implementação do sistema de gestão ambiental e FSC.

PayShop

Missão/Visão

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

Estrutura acionista

Os CTT Correios de Portugal SA, são detentores de 100% do capital da empresa e os órgãos de Governação são constituídos por:

- › Conselho de Administração
- › Assembleia Geral
- › Fiscal Único

A empresa-mãe exerce funções de acionista através dos seguintes mecanismos de *reporting* :

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

Áreas de negócio

- › Rede de pagamento de serviços (faturas, compras pela *Internet*, serviços *online*), carregamento de telemóveis, serviço de portagens, venda de cartões telefónicos pré-pagos e bilhética de transportes públicos
- › Rede nacional com cerca de 4 000 agentes. Também disponível nas estações de correio de todo o país
- › Serviços de distribuição eletrónica de soluções de *e-money* para pagamentos de compras e serviços na *internet*

Estratégia

- › Garantia de satisfação e comodidade dos utilizadores, mantendo o serviço numa rede de agências de elevada conveniência (lugares de frequência diária, horários alargados)
- › Fidelização e satisfação dos consumidores

Desempenho financeiro (mil euros)

- › Rendimentos operacionais: 15 829
- › EBITDA: 7 417

Satisfação de cliente

Produtos e/ou serviços novos

Em 2011, foi lançado um novo serviço designado por Cartão de Cidadão, que permite a obtenção de comprovativos de morada, impressão de dados e alteração dos PINs associados ao Cartão de Cidadão.

Análise da satisfação dos clientes

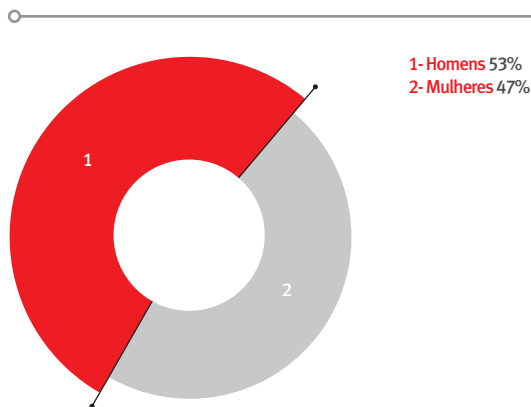
O universo de clientes PayShop é constituído pela rede de agentes de elevada conveniência e o público utilizador dos serviços. Para analisar a satisfação dos clientes são efetuadas visitas regulares, por comerciais da empresa, a todos os agentes PayShop, de modo a satisfazer as necessidades dos mesmos.

Durante o ano não se realizaram inquéritos/pesquisas relacionados com a satisfação do cliente, no entanto são realizadas avaliações diárias (telefónicas ou presenciais) da referida rede.

Reclamações e indemnizações

Não foram recebidas reclamações e a empresa não foi alvo de quaisquer multas por não cumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Recursos humanos



A empresa opera com 32 trabalhadores (29 efetivos e 3 contratados). Destes, 17 são do género masculino, 88,2% têm entre 30 e 50 anos de idade e 11,8% mais de 50 anos. 15 são do género feminino, 20% têm menos de 30 anos, inserindo-se 80% na faixa etária dos 30 aos 50 anos.

Todos os trabalhadores são qualificados, não existindo categorias profissionais distintas, exercendo a sua atividade em regime de *full-time*. A taxa de absentismo foi ligeiramente mais elevada que em 2010, atingindo o valor de 3,74%.

Formação

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 30,1 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela seguinte.

Tabela 87 Total e média de horas de formação por género

| | Masculino | Feminino | Total |
|-------------|-----------|----------|-------|
| Nº de horas | 433 | 472 | 905,0 |
| Média | 27,06 | 33,7 | 30,1 |

Higiene e segurança

Não se verificaram acidentes, doenças profissionais ou óbitos, em contexto laboral.

Diversidade

A gestão de topo é constituída por três elementos, um do género masculino com mais de 50 anos de idade e dois com idades entre os 30 e os 50 anos, sendo um masculino e outro feminino.

Considerando outros indicadores de diversidade, a PayShop não emprega trabalhadores estrangeiros, nem portadores de deficiência.

Direitos humanos

Sendo uma empresa do Grupo CTT, regendo-se pela legislação portuguesa e pelo Código de Ética do Grupo, não admite trabalho infantil, nem trabalho forçado ou escravo. Do mesmo modo, também não existem impedimentos à liberdade de associação.

Sociedade

A empresa associa-se às iniciativas no âmbito da responsabilidade social promovidas pelos CTT, sendo de destacar a campanha interna anual de recolha de roupa, livros e brinquedos, denominada “Somar para Dividir”.

Durante o ano, a PayShop recebeu donativos no valor de 12 453€ em mais de 3 900 pontos de venda para entrega a 16 Instituições de solidariedade (11 com carácter permanente e 5 em regime de campanhas temporárias).

A empresa não foi objeto de multas ou sanções não monetárias associadas ao não cumprimento de leis e regulamentos.

Certificações/Prémios

A empresa está certificada segundo os referenciais: - ISO 9001:2008 - ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007.

Relação com o ambiente

Energia

A PayShop estabeleceu um contrato de arrendamento com os CTT Correios. Este contrato inclui, para além de uma prestação fixa mensal, todas as despesas de manutenção, luz e a água. Assim não é possível quantificar de forma autónoma os consumos de electricidade.

O consumo de combustível pela frota PayShop diminui 4,6% face ao ano anterior.

Numa ótica de redução dos consumos e do impacte as instalações são dotadas de sistemas de iluminação com temporizadores, comuns ao restante edifício.

Tabela 88 Consumo de energia

| Consumo de energia (Gj) | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------------------------------|---------------|---------------|--------------|
| Consumo total de combustíveis | 988,53 | 943,08 | -4,60 |
| Total | 988,53 | 943,08 | -4,60 |

As emissões atmosféricas diretas correspondem a 68,16 t CO₂ menos 4,6% em comparação com o ano anterior.

Tabela 89 Emissões atmosféricas diretas (t CO₂)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Frota | 71,44 | 68,16 | -4,59 |
| Total | 71,44 | 68,16 | -4,59 |

Relativamente às emissões de gases com efeito estufa estas totalizam 68,43 t CO₂ eq.

Tabela 90 Emissão de gases com efeito estufa (t CO₂ eq)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Frota | 71,73 | 68,43 | -4,60 |
| Total | 71,73 | 68,43 | -4,60 |

Consumo de materiais

O papel é a principal matéria-prima utilizada pela PayShop com 1 tonelada em 2011.

Tabela 91 Consumo de materiais

| Tipologia | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------------|------|------|-----------|
| Papel (ton) | 0,94 | 1,00 | 6,38 |

Resíduos

Os resíduos produzidos pela PayShop são incorporados na gestão de resíduos do próprio edifício CTT, seguindo os cumprimentos legais estabelecidos.

PostContacto

Missão /Visão

A sua principal atividade é a divulgação de Empresas, bens e serviços através da distribuição de correio não endereçado.

No último ano diversificou a carteira de produtos, com oferta de serviços complementares ao “core business” da empresa, consolidando operações de distribuição segmentada, correio endereçado, tráfego ibérico, pequena logística e ainda de consultadoria e supervisão na distribuição de correio empresarial.

A PostContacto como Empresa líder de mercado e detentora de uma carteira de Clientes muito abrangente, terá que continuar a sua forte aposta na qualidade de serviço prestada, potenciando o capital de confiança na marca “CTT” que é reconhecido por grande parte dos Clientes. Sendo o operador universal que pratica preços médios mais elevados, a Empresa terá que se distinguir das restantes pela capacidade de controlo da atividade no “terreno”, pelo nível de formação dos seus colaboradores, pelos sistemas de *report* disponibilizados a clientes e pelo rigor apresentado em todas as vertentes do relacionamento comercial com os Clientes.

Objetivos

Os principais objetivos para 2011 foram:

- › Manutenção da liderança e aumento da quota de mercado no Correio Não Endereçado
- › Diversificação da carteira de produtos, nomeadamente em produtos de valor acrescentado, potenciando nalguns casos a licença de operador postal

- › Utilização crescente de novas tecnologias na operação e reporte ao cliente
- › Reforço dos níveis da qualidade de serviço e do serviço ao cliente
- › Aposta em sistemas de informação flexíveis e eficazes
- › Internacionalização

Estrutura acionista

- › A PostContacto é uma Empresa do Grupo CTT. É uma Sociedade Comercial por Quotas, com o capital social de 250 000€. Esta Sociedade é detida em 95% pelos CTT Correios de Portugal e 5% pela CTT Expresso.
- › A Administração da Sociedade é assegurada por um Conselho de Gerência composto por três membros, Presidente e dois Vogais, eleitos em Assembleia-Geral.
- › A PostContacto tem um Vogal do Conselho de Gerência com Funções Executivas (CEO). Deste, dependem, as restantes áreas da Empresa.

A empresa-mãe exerce funções de acionista através dos seguintes mecanismos de *reporting* :

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

Áreas de negócio

Distribuição de correio não endereçado, distribuição segmentada, distribuição de correio endereçado, tráfego ibérico, pequena logística e de consultadoria e supervisão na distribuição de correio empresarial.

Estratégia

A PostContacto enquanto líder de mercado e conhecedora das suas tendências e necessidades, continuará a adaptar-se e a encontrar soluções que permitam dar as respostas adequadas aos seus Clientes e a elevar o grau de credibilidade deste negócio, continuando com uma forte aposta na qualidade de serviço prestada e distinguindo-se das outras empresas congéneres, pela capacidade de controlo da atividade no “terreno”, pelo nível de formação dos seus trabalhadores, pelos sistemas de reporte disponibilizados aos clientes e pelo rigor apresentado em todas as vertentes do relacionamento comercial com os clientes.

O modelo operacional da empresa tem vindo a ser reajustado às necessidades do mercado, que continua altamente competitivo e agressivo, nomeadamente em matéria de *pricing*, mas muito exigente ao nível da qualidade da prestação de serviço e rapidez de distribuição.

Desempenho financeiro (mil euros)

- › Rendimentos operacionais: 11 666
- › EBITDA : 2 524

Satisfação de cliente

Produtos e/ou serviços novos

Em 2011, não foram lançados novos produtos/serviços .

Consulta de produtos /serviços pode ser efetuada através do *website*.

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

Análise da satisfação dos clientes

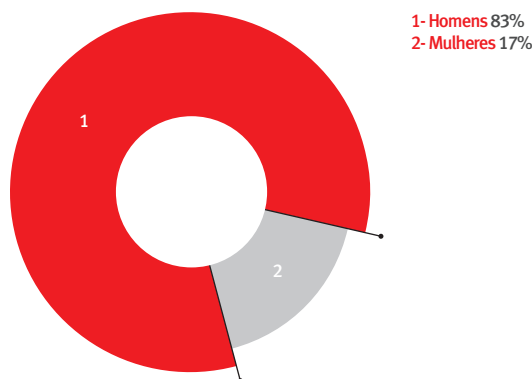
A empresa elabora estudos de mercado e um inquérito anual de satisfação aos clientes. Em 2011, o nível de satisfação global dos clientes inquiridos foi de 7, numa escala de 1 a 10.

Reclamações e indemnizações

Foram recebidas 1 244 reclamações / pedidos de informação, originando o pagamento do montante de 8 375€ em indemnizações.

Não foi alvo de quaisquer multas por não cumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Recursos humanos



A PostContacto emprega 41 trabalhadores , 40 efetivos e 1 contratado a termo, predominando os trabalhadores do género masculino.

Todos exercem a sua atividade em regime de *full-time*.

Todos exercem a sua atividade em regime de *full-time*.

A taxa de absentismo foi superior em 2 pontos percentuais comparativamente com 2010, situando-se nos 0,06%, resultando de uma situação de doença prolongada.

Formação

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 13 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela seguinte.

Tabela 92 Total e média de horas de formação por género

| | Masculino | Feminino | Total |
|-------------|-----------|----------|-------|
| Nº de horas | 339 | 184 | 523 |
| Média | 10 | 26 | 13 |

Considerando o total e a média de horas de formação por categoria, verifica-se que os quadros superiores e médios foram alvo de uma média mais elevada de horas de formação.

Tabela 93 Total e média de horas de formação por categoria

| Categorias profissionais | Total de horas | Média |
|--------------------------|----------------|-------|
| Quadros superiores | 120 | 20 |
| Quadros médios | 104 | 21 |
| Outros grupos | 299 | 10 |

Higiene e segurança

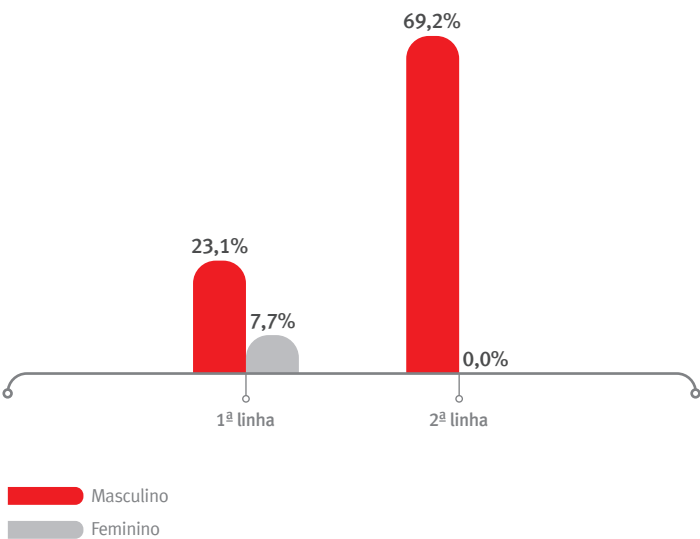
Não se verificaram acidentes, doenças profissionais ou óbitos, em contexto laboral.

Diversidade

A gestão de topo é constituída por um elemento do género masculino e outro do género feminino, ambos com idade superior a 50 anos.

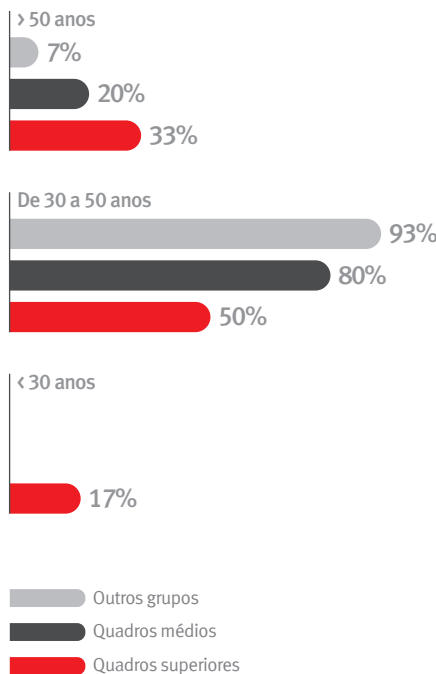
Existem ainda 25 responsáveis (18 coordenadores de zona e 8 responsáveis de área), sendo 7,7% do género feminino e 92,3% do género masculino.

Figura 16 Chefias por género



Considerando a categoria profissional, a maioria dos trabalhadores (73%) insere-se em “outros grupos”, seguida dos “quadros superiores” (15%) e “quadros médios” (12%). Tendo em conta a idade e a categoria, os trabalhadores distribuem-se de acordo com o gráfico abaixo.

Figura 17 Trabalhadores por categoria, género e faixa etária



Não emprega trabalhadores estrangeiros, nem pessoas portadoras de deficiência.

Direitos humanos

Sendo uma empresa do Grupo CTT, regendo-se pela legislação portuguesa e pelo Código de Ética do Grupo, a PostContacto não admite trabalho infantil, forçado ou escravo. Do mesmo modo, também não existem impedimentos à liberdade de associação dos trabalhadores.

Sociedade

A empresa associa-se às iniciativas no âmbito da Responsabilidade Social promovidas pelos CTT, sendo de destacar a campanha interna anual de recolha de roupa, livros e brinquedos, denominada “Somar para Dividir”.

Não foi objeto de multas ou sanções não monetárias associadas ao não cumprimento de leis e regulamentos.

Certificações/Prémios

Em dezembro, a PostContacto obteve a certificação do Sistema de Gestão de qualidade da empresa, pela norma ISO 9001/2008.

Relação com o ambiente

Energia

As atividades da PostContacto inserem-se num edifício dos CTT Correios, não sendo possível desta forma quantificar de forma autónoma os consumos de eletricidade. No contrato de arrendamento estabelecido entre as empresas, para além da prestação fixa mensal é incluído o pagamento de despesas de manutenção, água e luz.

O consumo de combustível teve um ligeiro aumento (0,82%) em comparação com o ano anterior.

A PostContacto administrou ações de sensibilização aos seus trabalhadores, de forma a reduzir os consumos e minimizar os impactes.

Tabela 94 Consumo de energia

| Consumo de energia (Gj) | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------------------------------|----------|----------|-----------|
| Consumo total de combustíveis | 2 263,10 | 2 281,65 | 0,82 |
| Total | 2 263,10 | 2 281,65 | 0,82 |

Emissões

As emissões atmosféricas diretas resultam do consumo de combustível da frota própria tendo sido emitidas 164,90t de CO₂.

Tabela 95 Emissões atmosféricas diretas (t CO₂)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------|--------|--------|-----------|
| Frota | 163,56 | 164,90 | 0,82 |
| Total | 163,56 | 164,90 | 0,82 |

Apresentam-se em seguida as emissões de gases com efeito de estufa.

Tabela 96 Emissão de gases com efeito estufa (t CO₂ eq)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------|--------|--------|-----------|
| Frota | 164,22 | 165,57 | 0,82 |
| Total | 164,22 | 165,57 | 0,82 |

Consumo de materiais

As principais matérias-primas usadas na atividade são o papel com 2 toneladas e as fibras naturais para fardamento com 0,20 toneladas.

Tabela 97 **Consumo de materiais**

| Tipologia | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|------------------------------------|------|------|-----------|
| Papel (ton) | 2 | 2 | 0,00 |
| Fibras naturais e sintéticas (ton) | 0,20 | 0,20 | 0,00 |

Resíduos

Os resíduos produzidos pela PostContacto são incorporados na gestão de resíduos do próprio edifício CTT. Estes seguem as regras vigentes do local.

Tourline Express Mensajería

Missão

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

Visão

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

Estrutura acionista

Os CTT Correios de Portugal SA, são detentores de 100% do capital da empresa e os órgãos de Governança são constituídos por:

- › Conselho de Administração
- › Comissão Executiva
- › Auditores Independentes

A empresa-mãe exerce funções de acionista através dos seguintes mecanismos de *reporting* :

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

Áreas de negócio

- › Transporte de correio e encomendas expresso, no mercado espanhol.

Estratégia

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

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

Desempenho financeiro (mil euros)

- › Rendimentos operacionais: 53 127
- › EBITDA: 2 082

Satisfação de cliente

Produtos e/ou serviços novos

Em 2011 foram lançados 4 novos produtos/serviços .

- › Envelopes 48h
 - › Envelopes multiexpress
 - › Envelopes E Premium
 - › Serviço de gestão final
 - › Outros produtos
- <http://tourlineexpress.com>

Análise da satisfação dos clientes

A empresa realiza anualmente dois inquéritos de satisfação dirigidos ao cliente interno (franchisados/agentes) e outros dois ao cliente externo (cliente final). Os resultados de 2011 indicam que o grau de satisfação do cliente interno foi de 91,4% e o do cliente externo foi de 93,6%.

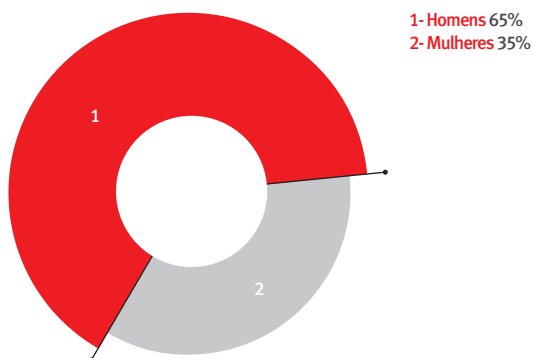
Reclamações e indemnizações

Foram recebidas 4 968 reclamações relacionadas com a garantia de entrega do serviço, originando o pagamento do montante de 67 651€ em indemnizações.

Foram também aplicadas 80 coimas por incumprimento de leis e regulamentos, as quais se relacionam com excesso de peso de carga transportado pelos veículos. O montante destas coimas foi de 53 383€.

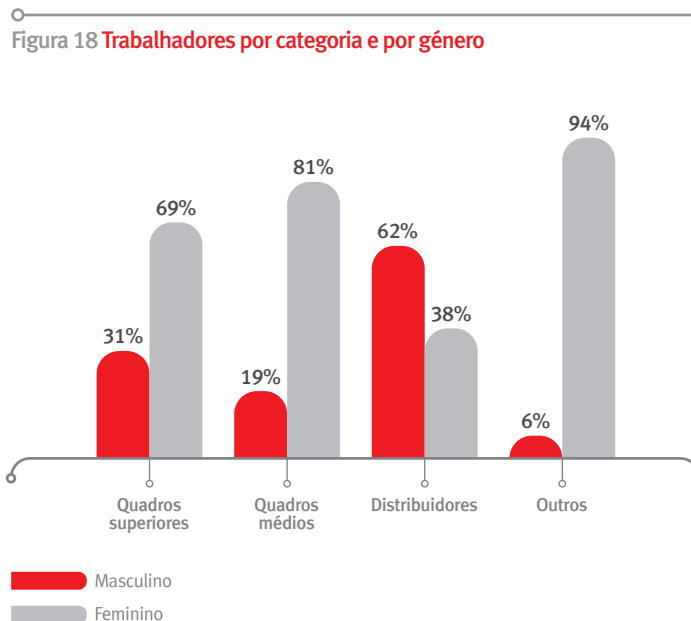
Não foi alvo de quaisquer multas por não cumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Recursos humanos



A Tourline emprega 443 trabalhadores, sendo 339 efetivos e 104 com contrato a termo, predominando os trabalhadores do género masculino.

Todos exercem a sua atividade em regime de *full-time*. Maioritariamente os trabalhadores femininos pertencem à categoria profissional de “distribuidores” (62%) e os masculinos inserem-se na categoria de “outros” (94%).



Formação

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 40,6 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela seguinte.

Tabela 98 Total e média de horas de formação por género

| | Masculino | Feminino | Total |
|-------------|-----------|----------|-----------|
| Nº de horas | 10 088,00 | 9 766,50 | 19 854,50 |
| Média | 32,23 | 55,49 | 40,6 |

Considerando o total e a média de horas de formação por categoria, verifica-se que os quadros superiores e médios foram alvo de uma média mais elevada de horas de formação.

Tabela 99 Total e média de horas de formação por categoria

| Categorias profissionais | Total de horas | Média |
|--------------------------|----------------|-------|
| Quadros superiores | 3 392,50 | 91,69 |
| Quadros médios | 2 847,50 | 79,10 |
| Distribuidores | 9 488,50 | 43,93 |
| Outros grupos | 4 126,00 | 20,63 |

Higiene e segurança

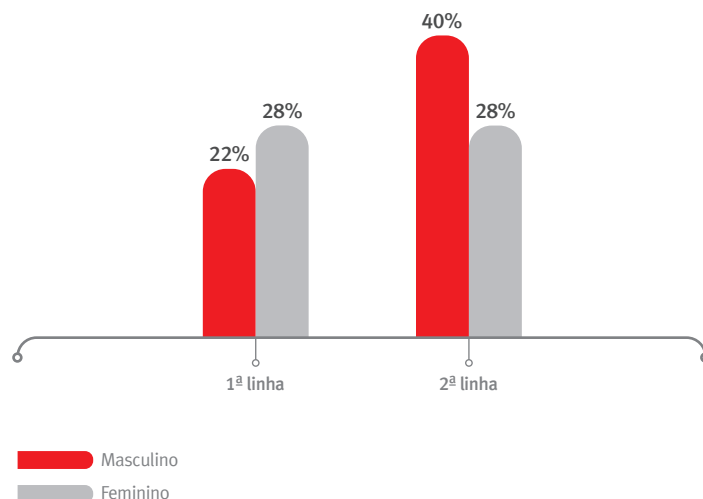
Em 2011, houve uma redução significativa (13,2%) nos acidentes de trabalho, tendo-se verificado 33 acidentes, comparativamente 2010 em que ocorreram 38. Também se verificou uma diminuição considerável (73,4%) do número de dias perdidos (229 versus 863).

A empresa tem identificadas 33 doenças profissionais, 27 das quais de trabalhadores do género masculino e 6 do género feminino, com uma taxa de 6,07 e 1,35 respetivamente. Não ocorreram óbitos em 2011.

Diversidade

A gestão de topo é constituída por um elemento do género masculino, com idade superior a 50 anos. Existem ainda 50 responsáveis operacionais, sendo 38% do género feminino e 62% do género masculino.

Figura 19 Chefias por género



Considerando outros indicadores de diversidade, a Tourline emprega 73 estrangeiros. Não tem trabalhadores portadores de deficiência.

Direitos humanos

Tendo em consideração a natureza do serviço e o âmbito de atuação, a legislação nacional em vigor e o Código de Ética do Grupo CTT, a Tourline não admite trabalho infantil, nem trabalho forçado ou escravo. Do mesmo modo, também não existem impedimentos à liberdade de associação dos trabalhadores.

Sempre que possível, a empresa seleciona os fornecedores que cumpram as normas ISO 9001 e 14001.

Sociedade

A empresa apoiou iniciativas no âmbito da responsabilidade social, tendo sido responsável pela logística de 2 iniciativas realizadas pela ONG *Save the Children*, designadamente a campanha “Kilómetros de Solidaridad”, pelo terceiro ano consecutivo e a campanha “*Todos podemos sonreír*”, que visa a prevenção dos maus tratos infantis e a exclusão social.

Participou também nas seguintes ações de solidariedade:

- › Campanha solidária a favor das vítimas do terramoto de Lorca (Murcia)

- › Projeto “Más allá de un rostro” promovido pela Fundação Síndrome de Down de Madrid
- › Criação de um calendário solidário para ajudar a Federação de Associações Murcianas de Pessoas com Incapacidade Física e Orgânica.

Certificações/Prémios

Desde 1999 que a empresa está certificada segundo o referencial ISO 9001 e tem vindo a expandir a certificação a um número crescente de delegações. Em 2011, iniciou-se o processo de implementação da norma ISO 14001, que estará encerrado em 2012, com a obtenção da referida norma.

Relação com o ambiente

Energia

No ano de 2011, registou-se uma ligeira diminuição no consumo de eletricidade (1,14%), fruto das ações de sensibilização implementadas na empresa, das quais se destacam a campanha “Ao sair faça um Click” que consiste em apagar os equipamentos elétricos quando se ausentam por grandes períodos de tempo.

○
Tabela 100 Consumo de energia

| Consumo de energia (Gj) | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------------------------------|------------------|------------------|--------------|
| Consumo total de eletricidade | 5 270,28 | 5 210,29 | -1,14 |
| Consumo total de combustíveis | 5 734,81 | 5 187,14 | -9,55 |
| Total | 11 005,09 | 10 397,43 | -5,52 |

No decorrer do ano 2011, a Tourline iniciou o seu processo de certificação ambiental segundo a Norma ISO 14001:2004, nos centros de Madrid e Barcelona. Este processo permitirá melhorar o *reporting* ambiental da sua atividade, nomeadamente no controlo dos indicadores de desempenho.

Emissões

As emissões atmosféricas diretas resultam do consumo de combustível da frota própria.

Tabela 101 Consumo de energia

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------|--------|--------|-----------|
| Frota | 414,47 | 374,89 | -9,55 |
| Total | 414,47 | 374,89 | -9,55 |

Apresenta-se em seguida a emissões diretas de gases com efeito de estufa (GEE).

Tabela 102 Emissões de gases com efeito de estufa (t CO₂ eq)

| | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-------|--------|--------|-----------|
| Frota | 416,14 | 376,40 | -9,55 |
| Total | 416,14 | 376,40 | -9,55 |

Em 2011 alargou-se o âmbito do reporte das emissões indiretas passando também a contabilizar-se as emissões provenientes do transporte de correspondências efetuado pela frota subcontratada. A emissão atmosférica indireta decorrente do consumo de eletricidade foi de 664,89tCO₂ e o valor emitido para a frota subcontratada foi de 19 293,58tCO₂.

Tabela 103 Emissões atmosféricas indiretas (t CO₂ eq)

| | 2009 | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Eletricidade | - | 672,55 | 664,89 | -1,14 |
| Transporte de correspondências por frota subcontratada | 19 887,23 | 18 582,30 | 19 293,58 | 3,83 |
| Total | 19 887,23 | 19 254,85 | 19 958,47 | 3,65 |

O aumento de consumo e respetivas emissões da frota subcontratada são explicados pelo aumento de atividade de transporte.

Água

Verificou-se uma redução de 10,29% no consumo de água fruto das medidas de racionalização implementadas.

Tabela 104 Consumo de água (m³)

| Consumo de água (m ³) | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|-----------------------------------|----------|----------|-----------|
| Água | 4 900,00 | 4 396,00 | -10,29 |

Consumo de materiais

Em 2011, verificou-se um acentuado decréscimo no valor do consumo de papel, uma vez que, para este ano apenas se contabilizou o consumo da empresa-mãe.

A variação do consumo fibras naturais e sintéticas está relacionado com a renovação dos uniformes que estavam em mau estado.

Tabela 105 Consumo de materiais

| Tipologia | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 |
|---|--------|--------|-----------|
| Papel (ton.) | 120,40 | 10,47 | -91,30 |
| Plástico (ton.) | 205,79 | 198,35 | -3,62 |
| Fibras naturais e sintéticas (ton.) | 5,08 | 0,30 | -94,09 |
| Total das toneladas dos consumos de materiais | 331,27 | 209,12 | -36,87 |

Resíduos

Os resíduos gerados são encaminhados para operadores licenciados.

O aumento da produção está essencialmente relacionado com a melhoria do processo de contabilização.

Tabela 106 Resíduos

| Toneladas | 2010 | 2011 | Δ % 11/10 | Valorização |
|---|----------|------------|-------------|-------------|
| Lâmpadas (*) (unid.) | - | 20 | n.d. | Valorização |
| Material informático (Computadores) (unid.) | 20 | 12 | -40,00 | Valorização |
| Material informático (toners e tinteiros) (unid.) | - | 300 | n.d. | Valorização |
| Paletes madeira | - | 255 | n.d. | Valorização |
| Papel e cartão | - | 118 | n.d. | Valorização |
| Pilhas e baterias | - | 4 | n.d. | Valorização |
| Plástico e metal (embalagens) | - | 26 | n.d. | Valorização |
| Tintas de marcação (Lt) | 0 | 90 | n.d. | Valorização |
| Resíduos indiferenciados | n.d. | n.d. | n.d. | - |
| Total das toneladas dos resíduos | 0 | 403 | n.d. | |

(*) designa a perigosidade do resíduo.

Tabela 107 Resíduos por perigosidade e destino

| Toneladas | Valorização | Eliminação | Total |
|------------------------|-------------|------------|------------|
| Resíduos perigosos | 0 | 0 | 0 |
| Resíduos não perigosos | 403 | 0 | 403 |
| Total | 403 | 0 | 403 |

Coimas e sanções monetárias por incumprimento legal

No ano 2011 não ocorreram coimas ou sanções por incumprimento legal em matérias ambientais.

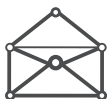
Investimento ambiental

Em 2011 foi efetuado um investimento de 13,6 mil euros associado à implementação do sistema de gestão ambiental.

5.0 Compromissos



Realizado (≥ 95%)



Não realizado




Em realização

| Temas | Metas para 2011 | Progressão | Realização | Metas para 2012 |
|---|---|------------|---|--|
| Gestão de Negócio | | | | |
| Política e Estratégia | | | | |
| | Política integrada de Qualidade, Ambiente e Segurança | | Realizado. Divulgação interna | |
| | Reforço da melhoria do <i>reporting</i> . | | Atualização do sistema Enablon com a nova versão GRI 3.1 | |
| | Alargamento da verificação a empresas do Grupo - Nível A+ | | Seleção de empresas do Grupo para a expansão da verificação GRI | Expansão da verificação a empresas do Grupo |
| | Introdução de variáveis diretas de sustentabilidade no <i>scorecard</i> das EC, CDP e COC | | Realizado | |
| Relacionamento com os Stakeholders | | | | |
| | Novo exercício de auscultação a <i>stakeholders</i> | | Planeamento e preparação de exercício de <i>stakeholders</i> | Atualização do exercício de auscultação |
| | Organização de dois painéis/ <i>focus groups</i> | | Planeamento e preparação de painéis/ <i>focus groups</i> | <i>Focus groups</i> com trabalhadores e clientes |
| | Segmentação do <i>reporting</i> por <i>stakeholders</i> | | Elaboradas diferentes peças de comunicação para o acionista, analistas (português e inglês), público em geral, trabalhadores e líderes de opinião | Elaboração de peças segmentadas para públicos diversos |
| Ética | | | | |
| | Rotinar uso dos procedimentos (mecanismos de registo, rastreio e tratamento de ocorrências) | | Procedimentos básicos implementados: registo, seguimento e tratamento de ocorrências | Formação e divulgação interna dos procedimentos em vigor |
| | Produção de indicadores (relativos às ocorrências e seu tratamento) | | Informação de síntese disponível | |
| | Formação e divulgação dos novos procedimentos | | Início de preparação de pacote de formação interna que inclui divulgação de procedimentos relativos à Comissão de Ética | Pacote de formação/sensibilização para chefias sobre ética empresarial |

| Temas | Metas para 2011 | Progressão | Realização | Metas para 2012 |
|------------------------------|--|------------|---|---|
| Gestão Ambiental | | | | |
| Sistema de Gestão | | | | |
| | Início do processo de certificação corporativo | | Trabalhos preliminares | Continuação do processo |
| | Conclusão da certificação ambiental do Centro Operacional de Correio do Centro (COCC) | | Realizado | Integração dos sistemas de gestão certificados dos centros operacionais de correio |
| | Conclusão da certificação ambiental e FSC na Mailtec (empresa do Grupo) | | Realizado | |
| | | | Seguro de Responsabilidade Ambiental corporativa | |
| | Início de certificação ambiental da Tourline (empresa do Grupo) | | Em curso | Certificação ambiental da Tourline |
| Eficiência Energética | | | | |
| | Realização de auditoria energética (SGCIE*) ao COCN | | Transferência do objetivo para 2012, por as instalações da Maia serem novas e não terem o histórico requerido | Realização de auditoria energética (SGCIE*) ao COCN |
| | Conclusão da certificação energética e qualidade do ar interior (RSECE*) de 53 edifícios | | Realizadas auditorias energéticas e QAI | Emissão de certificados Planos de melhoria |
| | Aquisição de 150 bicicletas | | Realização de testes Lançamento de concurso | Aquisição de 150 bicicletas assistidas eletricamente |
| | | | Renovação da frota c/ 489 ligeiros de mercadorias | |
| | Renovação da frota de pesados com viaturas eco-eficientes | | Aquisição de 30 veículos pesados do standard EEV | Aquisição de mais 42 veículos pesados |
| | Teste e aquisição de viaturas elétricas (4 rodas) | | Realização de testes e aquisição de 2 viaturas | Teste de novos modelos de veículos elétricos Análise sobre eventual aquisição de novas viaturas |
| | Protocolos com Universidades e fabricantes | | Realizado | |
| | Aperfeiçoamento interno da aplicação de gestão de consumos | | Realizado | |
| | | | | Melhoria do processo de contabilização do consumo da água |
| | Redução do consumo de energia elétrica em 15% | | Redução de 7,6% | Redução do consumo de energia elétrica em 4% |
| | Redução do consumo de combustíveis em 15% | | Redução de 8% | Redução do consumo de combustíveis em 4% |
| | | | | Melhoria da eficiência energética dos transportes (l/100Km) |
| | Aplicação informática para melhoria da contabilização de combustíveis | | Implementado um sistema de gestão de consumos | Melhoria progressiva |
| | Adesão ao projeto nacional de mobilidade elétrica Mobi.e | | Realizado | |

* SGCIE – Sistema de gestão de consumos intensivos de energia

* RSECE – Regulamento dos sistemas energéticos e de climatização de edifícios

| Temas | Metas para 2011 | Progressão | Realização | Metas para 2012 |
|------------------------------|---|---|--|---|
| | | | Aquisição de eletricidade verde, proveniente de fontes renováveis | |
| | | | | Formação em condução eco-eficiente de condutores de veículos pesados |
| | | | Auditoria e elaboração de plano de racionalização de energia dos transportes | Implementação de medidas. Elaboração de Relatório anual |
| Gestão de consumíveis | | | | |
| | Redução do consumo de papel em 15% |  | Aumento do consumo de papel em 3% | Redução do consumo de papel em 5% |
| | | | Redução do consumo do papel de impressão em 25% | |
| Gestão de resíduos | | | | |
| | Eventual alargamento de sistemas de gestão de resíduos a estações de correio e centros de distribuição postal |  | Em estudo | Conclusão da análise |
| | Aumento da taxa de valorização dos resíduos |  | Redução da taxa em 1% (valorização de 80%) | Redução da produção de resíduos Aumento da taxa de valorização |
| | Licenciamento dos COC para armazenagem temporária de resíduos |  | Em estudo | Análise da necessidade de obtenção de licença |
| Alterações Climáticas | | | | |
| | Redução das emissões diretas e indiretas de CO ₂ em 2%, expressas em indicadores absolutos |  | Redução de 9% | Redução das emissões diretas e indiretas de CO ₂ em 2%, expressas em indicadores absolutos |
| | | | | Redução da incorporação carbónica por objeto postal |
| | Participação nos programas GHG <i>Reduction Programme</i> da PostEurop e de gestão carbónica do IPC - International Post Corporation - (EMMS - <i>Environmental Measurement and Monitoring System</i>) |  | Realizado | Participação nos programas GHG <i>Reduction Programme</i> da PostEurop e de gestão carbónica do IPC - International Post Corporation - (EMMS - <i>Environmental Measurement and Monitoring System</i>) |
| | Melhoria do inventário carbónico (<i>scope 3</i> – rodovia e transporte aéreo, <i>commuting</i> , etc.) |  | Em curso | Auditoria de 3ª parte ao inventário carbónico |
| | Estudo de viabilidade de mini/micro geração |  | Realizado | |
| Biodiversidade | | | | |
| | Protocolo com associação ambientalista para projetos de reflorestação |  | Projeto "Teixo", no quadro do programa Life + | Implementação, dependente da aprovação/ financiamento comunitário |
| | Bilhete-postal de cortiça |  | Lançado um Inteiro postal de cortiça relativo à emissão "Florestas" com uma tiragem de 20 000 unidades | |
| | Edição de agenda da Floresta |  | Agenda com uma tiragem de 6 000 exemplares | |
| | Participação no projeto europeu <i>Print Power</i> para promoção do uso responsável da impressão e do papel |  | Realizado | Continuação da participação no <i>Print Power</i> |
| | Estudo IPC sobre impactes da indústria postal na biodiversidade |  | Realizado | Divulgação interna/externa |

| Temas | Metas para 2011 | Progressão | Realização | Metas para 2012 |
|----------------------------------|---|------------|--|--|
| Formação e sensibilização | | | | |
| | Formação ambiental, em cascata, a toda a população CTT | | Realizada para serviços centrais e operações | Conclusão da formação para trabalhadores das estações de correio, centros de distribuição e outros |
| | 4 emissões filatélicas temáticas | | Lançadas 5 emissões sobre ambiente e biodiversidade e uma Etiqueta Automática sobre o Ano Europeu do Voluntariado - 2011 | 5 emissões filatélicas temáticas |
| | Certificações do material dos selos WWF e PEFC | | Papel dos selos com certificação Forest Stewardship Council (FSC) | |
| | Emissão filatélica em papel de algodão | | Não realizado | Projeto filatélico comunicar a cores destinado a daltónicos |
| | Concursos e jogos pedagógicos | | Jogo da roleta | |
| | Canal TV interna (conteúdos de sustentabilidade) | | Fase preparatória | Implementação |
| Económico e Social | | | | |
| Qualidade de serviço | | | | |
| | Manutenção das unidades certificadas - EC e CDP | | Expansão a 435 EC e 283 CDP | Expansão a mais 154 unidades. Total de 546 EC e 313 CDP certificados |
| | Certificação da PostContacto | | Realizado | Certificação ISO 27001 da Mailtec Consultoria |
| | Redução do prazo de resposta a reclamações | | Redução em 29% no tempo médio de resposta nacional (7 dias) e em 3% no internacional (31 dias) | Redução do prazo de resposta a reclamações |
| | Melhoria do posicionamento (QS internacional) | | Subida para 6ª posição no ranking europeu do IPC | Manutenção do posicionamento (QS internacional) |
| | Cumprimento dos objetivos de qualidade acordados com a ANACOM (100 pontos) | | Realizado – 173,3 pontos | Cumprimento dos objetivos de qualidade acordados com a ANACOM (100 pontos) |
| Compras | | | | |
| | Pelo menos 50 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais | | Realizado com 68% | Pelo menos 50 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais |
| | Pelo menos 50% contratos celebrados c/ critérios ambientais | | Realizado com 93% | Pelo menos 50% contratos celebrados c/ critérios ambientais |
| | Implementação de sistema de qualificação de fornecedores | | Criação de plataforma de registo e qualificação de fornecedores | Lançamento do processo de inscrição e registo dos fornecedores |
| | Implementação de Política de compras sustentáveis | | Aprovada e divulgada interna/externamente | Piloto para visitas a fornecedores com desenvolvimento de <i>check-list</i> |
| | Manutenção do prazo médio de pagamentos (39 dias) | | Prazo médio de pagamento de 34 dias | Manutenção do prazo médio de pagamentos (39 dias) |
| Saúde | | | | |
| | Realização de rastreios | | Realização de 4 tipos de rastreios | Maior acessibilidade dos trabalhadores aos exames de saúde, no local de trabalho |
| | Continuação da avaliação e adequação da rede convencionada às necessidades dos beneficiários do IOS | | Realizado | |
| | | | | Levantamento e rastreio social dos familiares aderentes portadores de doença reconhecida pelo Estado |

| Temas | Metas para 2011 | Progressão | Realização | Metas para 2012 |
|------------------------------|---|------------|--|---|
| Higiene e Segurança | | | | |
| | Continuação de formação aos trabalhadores em 1 ^{os} socorros e combate a incêndios | | Formação de responsáveis de primeiros socorros (6 132 horas) | Continuação de formação aos trabalhadores em 1 ^{os} socorros e combate a incêndios |
| | Melhoria do nível de satisfação com as condições de trabalho | | Resultados favoráveis com um valor de 76,8% | Melhoria do nível de satisfação com as condições de trabalho |
| | Conclusão do processo de certificação em SST no COCC | | Realizado | Certificação OHSAS 18001 da EAD e COCN |
| | Formação nos requisitos na norma OHSAS | | Em curso (504 horas) | Formação às áreas envolvidas |
| | Continuidade de <i>newsletters</i> | | Publicadas 10 <i>newsletters</i> (8 sobre higiene e segurança e 2 sobre saúde) | Continuidade de <i>newsletters</i> |
| | Manutenção dos níveis de formação | | Realizadas 576 ações com 7 114 participações e um volume de 17 283 horas (um volume 5 vezes superior ao de 2010) | Manutenção dos níveis de formação |
| | Redução do nº de acidentes mortais para 0 | | Realizado | Acidentes mortais - 0 |
| | Redução do nº de acidentes laborais em 5% | | Redução de 3% | Redução do nº de acidentes laborais em 5% |
| | Redução do nº de dias perdidos em 5% | | Aumento de 27% dos dias perdidos | Redução do nº de dias perdidos em 5% |
| Qualificação | | | | |
| | Aumento do volume de formação em 10% | | Não realizado Taxa de formação de 1,19% | Taxa de formação de 1,23% |
| | Atingir a 1000 ^a certificação na validação de competências | | Não realizado | |
| Trabalhadores | | | | |
| | Redução do absentismo para 7% | | Redução em 0,4% - resultado final 7,2% | Redução do absentismo para 7% |
| | Avaliação da oportunidade de operacionalização dos resultados dos estudos de satisfação dos trabalhadores | | Não realizado | |
| Marketing Sustentável | | | | |
| | Consolidação do posicionamento ecológico da empresa | | | Aumento da relevância dos produtos/ serviços eco (tráfego e receita) |
| | Reestruturação do portefólio e alargamento da compensação carbónica a todos os produtos de conveniência | | Adiado | Reestruturação do portefólio e alargamento da compensação carbónica a todos os produtos de conveniência |
| | | | | Revisão do modelo de compensação carbónica |
| | Rotulagem ambiental de produtos (ótica do ciclo de vida) | | Iniciado | Rotulagem ambiental de produtos (ótica do ciclo de vida) |
| | Investigação s/ produtos <i>bottom of the pyramid</i> | | Em curso | Análise e eventual lançamento de produtos <i>bottom of the pyramid</i> |
| | Logística inversa | | Em curso | Logística Inversa |














| Temas | Metas para 2011 | Progressão | Realização | Metas para 2012 |
|-------------------------------------|---|---|---|--|
| Comunidade | | | | |
| | Realização de ações de formação em microinformática para desempregados, em todo o país |  | Não realizado | |
| | Continuação do "Projeto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social" |  | Recolha de mais 37 300 embalagens solidárias | Continuação do "Projeto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social" |
| | Estruturação de um Plano de apoio ao sobre-endividamento |  | Realizadas 3 iniciativas de recolha específicas de donativos, entre outras | Organização de campanhas específicas de recolha de livros |
| | | | Não realizado | Desenvolvimento de plano de apoio ao sobre-endividamento |
| | | | | Biblioteca escolar (permuta de livros) |
| | Realização de 4 ações de voluntariado, no mínimo |  | Realizadas 10 ações | Realização de 5 ações de voluntariado |
| | Reforço do voluntariado ambiental |  | Em preparação | Realização de 3 ações, no mínimo |
| | Implementação de experiência-piloto de voluntariado de longa duração |  | Em preparação | Implementação |
| Gestão da Diversidade | | | | |
| | Expansão a outras unidades da avaliação/análise da adequação dos trabalhadores com deficiência aos postos de trabalho |  | Em curso | Expansão a outras unidades da avaliação/análise da adequação dos trabalhadores com deficiência aos postos de trabalho |
| | Experiências de ocupação profissional para 25 pessoas |  | Experiências para 17 pessoas, 16 no COCS e 1 no arquivo | Experiências de ocupação profissional para 25 pessoas |
| | Finalizar e operacionalizar Programa sobre igualdade de género |  | Em curso | Análise aprofundada da distribuição salarial por género |
| | Desenvolvimento de indicadores de gestão de recursos humanos |  | Realizado | |
| | Eventual reformulação das regras vigentes (assédio moral e sexual) |  | Em análise | Implementação de pacote formativo sobre igualdade de oportunidades que inclui os temas do género, assédio, idade, entre outros |
| | Implementação de medidas facilitadoras (idade) |  | Em análise | |
| Conciliação Trabalho/Família | | | | |
| | Identificação de medidas para tornar a empresa mais familiarmente responsável |  | Proposta para bolsas de estudo/prémios a atribuir a filhos de trabalhadores | Análise da viabilidade de implementação |

Tabela 108 Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico organizado segundo o GRI

E – Indicador Essencial | C – Indicador Complementar | Verif. Indep. – Verificação Independente

Índice de conteúdo do GRI (exclui os indicadores que não se aplicam à empresa). Foram submetidas a Verificação externa três empresas do Grupo - CTT Expresso, EAD e Mailtec.

| Nº e tipo de Indicador | Descrição | Página(s) | Estado de reporting | Verificação independente |
|--|---|---|---------------------|--------------------------|
| Estratégica e Análise | | | | |
| 1.1 – E | Mensagem do Presidente (Mensagem do CA) | 350 | • | ✓ |
| 1.2 – E | Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades | 365 a 368 | • | ✓ |
| Perfil da Organização | | | | |
| 2.1 – E | Denominação da organização relatora | 349, 356 | • | ✓ |
| 2.2 – E | Principais marcas, produtos e/ou serviços | 356, 382, 430, 439, 443, 450, 457, 461, 464 | • | ✓ |
| 2.3 – E | Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e <i>joint venture</i> | 355, 364, 427 | • | ✓ |
| 2.4 – E | Localização da sede social da organização | 488 | • | ✓ |
| 2.5 – E | Países em que a organização opera e aqueles onde se encontram as principais operações, ou que são relevantes para as questões da sustentabilidades abrangidas por este relatório | 356 | • | ✓ |
| 2.6 – E | Tipo e natureza jurídica da propriedade | 355, 377 | • | ✓ |
| 2.7 – E | Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminativa, os sectores abrangidos e tipos de clientes/beneficiários | 356, 389, 390 | • | ✓ |
| 2.8 – E | Dimensão da organização relatora, incluindo: nº de trabalhadores; número de operações; vendas líquidas (para organizações do sector privado) ou receita líquida (para organizações do sector público); quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados | 355 | • | ✓ |
| 2.9 – E | Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura acionista | 349 | • | ✓ |
| 2.10 – E | Prémios recebidos durante o período abrangido pelo relatório | 354, 434 | • | ✓ |
| Parâmetros do Relatório | | | | |
| 3.1 – E | Período abrangido para as informações apresentadas no relatório | 349 | • | ✓ |
| 3.2 – E | Data do último relatório publicado | 349, 477 | • | ✓ |
| O último reporting foi em 2011, relativo ao exercício de 2010 | | | | |
| 3.3 – E | Ciclo de publicação de relatórios | 349, 477 | • | ✓ |
| Os relatórios têm periodicidade anual | | | | |
| 3.4 – E | Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo | 350, 488 | • | ✓ |

| Nº e tipo de Indicador | Descrição | Página(s) | Estado de reporting | Verificação independente |
|------------------------|--|-----------|---------------------|--------------------------|
| 3.5 – E | Processo para definição do conteúdo do relatório, incluindo: o processo para determinar a relevância; a definição de questões prioritárias; a identificação das partes interessadas que sejam potenciais utilizadoras do relatório | 349 | • | ✓ |
| 3.6 – E | Limite do relatório | 349, 355 | • | ✓ |
| 3.7 – E | Limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório | 349 | • | ✓ |
| 3.8 – E | Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, atribuições de serviços externos e outras entidades, passíveis de afetar a comparação entre diferentes períodos e/ou organizações | 349, 427 | • | ✓ |
| 3.9 – E | Técnicas de medição de dados e bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório | 349 | • | ✓ |
| 3.10 – E | Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as suas razões (fusões/aquisições, alteração de métodos de medição) | 349 | • | ✓ |
| 3.11 – E | Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados | 349 | • | ✓ |
| 3.12 – E | Tabela de correspondência GRI | 477 a 485 | • | ✓ |
| 3.13 – E | Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório | 349 | • | ✓ |

Governança, Compromissos e Envolvimento

| | | | | |
|---------|--|---|---|---|
| 4.1 – E | Estrutura de governação da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governança hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização | 363, 364, 430, 439, 442, 449, 457, 460, 464 | • | ✓ |
| 4.2 – E | Indicar se o Presidente do Conselho de Administração (CA) é, simultaneamente, diretor executivo | 364 | • | ✓ |
| 4.3 – E | Indicar o número de membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, por género, que são independentes e/ou não-executivos | 363, 364 | • | ✓ |
| 4.4 – E | Mecanismos que permitem a acionistas e trabalhadores transmitirem recomendações ou orientações ao CA | 388, 397, 427, 430, 439, 442, 449, 457, 460, 464 | • | ✓ |
| 4.5 – E | Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, dos diretores de topo e dos executivos e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental) | 357, 361, 363 | • | ✓ |
| 4.6 – E | Processos ao dispor do CA para evitar a ocorrência de conflitos de interesse Além das disposições no Código de Ética e dos contratos de gestão já mencionados, refere-se a entrega anual de declarações de rendimentos e de incompatibilidades ao Tribunal Constitucional, à Procuradoria-Geral da República e à Inspeção-geral de Finanças. | 361, 362, 478 | • | ✓ |
| 4.7 – E | Processo para determinar a composição, qualificações e competências dos membros do CA e seus comités, incluindo considerações sobre o género ou outros indicadores de diversidade | 363 | • | ✓ |
| 4.8 – E | O desenvolvimento interno de declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação | 358, 361, 362, 427, 428, 429, 439, 442, 449, 457, 459, 460, 463, 464, 467 | • | ✓ |

| Nº e tipo de Indicador | Descrição | Página(s) | Estado de reporting | Verificação independente |
|------------------------|---|--|---------------------|--------------------------|
| 4.9 – E | Processos do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efetua a identificação e a gestão do desempenho económico ambiental e social, a identificação e gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e princípios | 361, 363, 364, 365 | • | ✓ |
| 4.10 – E | Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social | 361 | • | ✓ |
| 4.11 – E | Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma | 365 | • | ✓ |
| 4.12 – E | Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende | 360, 393, 398, 408 | • | ✓ |
| 4.13 – E | Participação significativa em associações industriais, empresariais e/ou organizações de defesa nacionais ou internacionais em que a organização: detém posições nos órgãos de governança; participa em projetos e comissões; contribui com financiamentos substanciais, que ultrapassam as obrigações normais dos participantes; encara a participação como estratégica. | 360, 368, 369 | • | ✓ |
| 4.14 – E | Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização | 371 a 373 | • | ✓ |
| 4.15 – E | Base para a identificação e seleção das partes interessadas a serem envolvidas | 369 | • | ✓ |
| 4.16 – E | Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas | 357, 359, 371 a 373, 380, 383, 394, 396, 397, 398, 401 | • | ✓ |
| 4.17 – E | Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento com as partes interessadas e medidas adotadas pela organização, para o tratamento das mesmas | 370, 398, 471 | • | ✓ |

| Nº e tipo de Indicador | Descrição | Página(s) | Estado de reporting | Verif. Indep. | |
|-----------------------------|---|---|---------------------|---------------|----------------|
| | | | | Casa mãe | Empresas Grupo |
| Desempenho Económico | | | | | |
| | Abordagem da gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização | 356 a 361 471 a 476 | | | |
| EC1 – E | Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração dos trabalhadores, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos a investidores e governos | 376, 427, 430, 439, 443, 449, 457, 461, 464 | • | ✓ | ✓ |
| EC2 – E | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a alterações climáticas | 426 | • | ✓ | |
| EC3 – E | Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização | 404, 405 | • | ✓ | |
| EC4 – E | Apoio financeiro significativo recebido do Governo | 479 | • | ✓ | |
| | Não existiu | | | | |
| EC5 – C | Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional, por género, nas unidades operacionais importantes | 430, 443, 449, 479 | • | ✓ | ✓ |
| | <p>Não existem trabalhadores remunerados com base no salário mínimo nacional. No final do ano 20011, o salário mais baixo praticado nos CTT foi de 603€ na função de atendimento e de 551,9€ na função de distribuição, sem diferença de género, correspondendo respetivamente aos rácios de 1,24 e 1,14 (valor/485€)</p> | | | | |

| Nº e tipo de Indicador | Descrição | Página(s) | Estado de reporting | Verif. Indep. | |
|-----------------------------|--|---|---------------------|---------------|--|
| | | | | Casa mãe | Empresas Grupo |
| EC6 – E | <p>Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes</p> <p>A empresa, operador postal incumbente de serviço postal universal, desenvolve a sua atividade em todo o território nacional, sem especialização ou concentração regional. A atividade de compras é também centrada de forma centralizada e por esse motivo, não se apresentam dados repartidos por região. O conceito de “local” deve ser entendido como de âmbito “nacional”. Em 2011, 95% das compras foram realizadas em Portugal e 5% no estrangeiro</p> | NA 480 | • | ✓ | |
| EC7 – E | <p>Procedimentos para contratação local e proporção de membros da gestão de topo, recrutados na comunidade local, em unidades operacionais importantes</p> <p>Vide EC6</p> | NA 480 | • | ✓ | |
| EC8 – E | Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou <i>pro bono</i> | 356, 359, 382, 391, 430 | • | ✓ | ✓ Apenas CTT Expresso |
| EC9 – C | <p>Descrição e análise dos impactes económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão</p> <p>Em 2011, os CTT investiram 58 M.€, sendo este valor injetado na economia nacional e contribuindo para a dinamização do tecido económico. Além disso, é referido no corpo do relatório a presença da empresa em todo o território nacional, ou seja, a prestação de um serviço público universal, no sentido literal (e contratual) a toda a população, beneficiando-a diretamente e sem contrapartidas. Os CTT contribuem ainda para a captação de poupanças</p> | 358, 378, 389, 480 | • | ✓ | |
| Desempenho Ambiental | | | | | |
| | Abordagem da gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização | 412, 421 a 426, 471 a 476 | | | |
| EN1 – E | Discriminação das matérias-primas, por peso ou por volume | 423, 429, 437, 442, 447, 455, 460, 464, 469 | • | ✓ | ✓ Validação parcial na CTT Expresso |
| EN2 – E | Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem | 422 | • | ✓ | |
| EN3 – E | Discriminação do consumo direto de energia, por fonte de energia primária | 414, 435, 441, 445, 453, 459, 463 | • | ✓ | ✓ |
| EN4 – E | <p>Discriminação do consumo indireto de energia, por fonte de energia primária</p> <p>Através do link da ERSE (abaixo) pode efetuar-se a discriminação acima mencionada. Os nossos fornecedores são os seguintes: Portugal continental – EDP Serviço Universal; EDP Comercial; e ENDESA; Açores – EDA; Madeira - EEM.</p> <p>http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagemenergetica/comparacaoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx</p> | 414, 435, 445, 453, 467, 480 | • | ✓ | ✓ |
| EN5 – C | Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência | 415, 418, 435, 453 | • | ✓ | |
| EN6 – C | Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis e reduções no consumo de energia, em resultado dessas iniciativas | 356, 381, 383, 415 a 418, 423 | • | ✓ | |
| EN7 – C | Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e reduções alcançadas | 378, 415, 420 | • | ✓ | |
| EN8 – E | Consumo total de água, por fonte | 422, 437, 447, 455, 469 | • | ✓ | ✓ |

| Nº e tipo de Indicador | Descrição | Página(s) | Estado de reporting | Verif. Indep. | |
|------------------------|--|--|---------------------|---------------|----------------|
| | | | | Casa mãe | Empresas Grupo |
| EN9 – C | Fontes hídricas significativamente afetadas pelo consumo de água Vide EN21 | NA 481 | • | ✓ | |
| EN10 – C | Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada não determinada. | 481 | • | ✓ | |
| EN11 – E | Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas Todas as instalações CTT situam-se em área urbana e/ou industrial | 425, 481 | • | ✓ | |
| EN12 – E | Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade Vide EN11 | 425, 481 | • | ✓ | |
| EN13 – C | Habitats protegidos ou recuperados | 393, 426 | • | ✓ | |
| EN14 – C | Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade | 425, 426 | • | ✓ | |
| EN15 – C | Número de espécies da lista vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção Vide EN11 | NA | • | ✓ | |
| EN16 – E | Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso | 418, 419, 420, 421, 429, 435, 441, 446, 454, 463, 468 | • | ✓ | ✓ |
| EN17 – E | Outras emissões relevantes e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso | 419, 420, 421, 436, 446, 454, 468 | • | ✓ | ✓ |
| EN18 – C | Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, e reduções alcançadas | 350, 421, 423, 435, 446, 453, 459 | • | ✓ | |
| EN19 – E | Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso Não se verificaram emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono. | 481 | • | ✓ | ✓ |
| EN20 – E | NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso Os valores das empresas do Grupo, para este tipo de gases não são significativos. | 418, 481 | • | ✓ | ✓ |
| EN21 – E | Descarga total de água, por qualidade e destino Descarga efetuada em coletor municipal. | 481 | • | ✓ | |
| EN22 – E | Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha | 424, 429, 438, 442, 447, 456, 460, 464, 470 | • | ✓ | ✓ |
| EN23 – E | Número e volume total de derrames significativos Verificaram-se 36 ocorrências nos centros operacionais de correio que se podem enquadrar neste âmbito. No entanto, estas não foram significativas. | 481 | • | ✓ | |

| Nº e tipo de Indicador | Descrição | Página(s) | Estado de reporting | Verif. Indep. | |
|--------------------------|--|--|---------------------|---------------|----------------|
| | | | | Casa mãe | Empresas Grupo |
| EN24 – C | Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia | NA | • | ✓ | |
| EN25 – C | Identificar a dimensão, o estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial A atividade dos CTT não tem impacto neste âmbito | NA 482 | • | ✓ | |
| EN26 – E | Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte | 412, 413, 423, 424, 426 | • | ✓ | |
| EN27 – E | Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens por categoria | 425 | • | ✓ | |
| EN28 – E | Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais Não foram aplicadas sanções | 362, 426, 470, 482 | • | ✓ | ✓ |
| EN29 – C | Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens, ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores | 412, 421, 425, 435, 453 | • | ✓ | |
| EN30 – C | Total de custos e investimentos com a proteção ambiental por tipo | 426, 438, 448, 456, 470 | • | ✓ | ✓ |
| Desempenho Social | | | | | |
| | Abordagem da gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização | 364, 377 a 382, 384 a 385, 386 a 390, 394, 396 a 397, 398 a 403, 408, 471 a 476 | | | |
| Recursos Humanos | | | | | |
| LA1 – E | Mão-de-obra total, por tipo de emprego, por tipo de contrato de trabalho, por região, segmentada por género | 394, 396, 428, 432, 439, 443, 450, 458, 461, 465 | • | ✓ | ✓ |
| LA2 – E | Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região | 355, 394 | • | ✓ | |
| LA3 – C | Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários, ou a tempo parcial, por unidades operacionais relevantes | 403, 405 | • | ✓ | |
| LA4 – E | Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva | 397 | • | ✓ | |
| LA5 – E | Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação coletiva | 397 | • | ✓ | |
| LA6 – C | Percentagem dos empregados representados em comités formais de segurança e saúde Estão cumpridos os requisitos prévios para a instalação de comités de segurança e saúde no trabalho, embora ainda não estejam em funcionamento por não existir representação dos trabalhadores para estas matérias, estando esta condicionada à eleição dos representantes dos trabalhadores nos locais de trabalho, a ser promovida pelas ERCT | 482 | • | ✓ | |

| Nº e tipo de Indicador | Descrição | Página(s) | Estado de reporting | Verif. Indep. | |
|-------------------------|---|--|---------------------|---------------|----------------|
| | | | | Casa mãe | Empresas Grupo |
| LA7 – E | Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por género | 396, 406, 407, 433, 440, 444, 451, 458, 462, 466 | • | ✓ | ✓ |
| LA8 – E | Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves | 404, 405 | • | ✓ | |
| LA9 – C | Tópicos sobre saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos Saúde e segurança são temáticas abordadas em várias cláusulas do Acordo de Empresa (AE) CTT. Às situações não reguladas pelo AE aplicam-se as disposições previstas no Código do Trabalho | 483 | • | ✓ | |
| LA10 – E | Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, por género e por categoria | 398, 399, 428, 432, 440, 444, 451, 458, 461, 462, 466 | • | ✓ | ✓ |
| LA11 – C | Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos trabalhadores e a gestão final de carreira | 396, 401, 402 | • | ✓ | |
| LA12 – C | Percentagem de trabalhadores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por género | 397 | • | ✓ | |
| LA13 – E | Composição dos órgãos de governação e discriminação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade | 363, 408 a 411, 428, 433, 434, 439, 440, 444, 445, 452, 458, 462, 465, 466 | • | ✓ | ✓ |
| LA14 – E | Discriminação do rácio do salário-base e remuneração das mulheres/homens, por categoria | 411 | • | ✓ | |
| LA15 – E | Taxas de retorno e de retenção após licença parental, por género | 403 | • | ✓ | |
| Direitos Humanos | | | | | |
| HR1 – E | Percentagem e número total de acordos e contratos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos Neste âmbito e no contexto da aplicação da Política de Compras Responsáveis CTT, que foi publicada este ano, 72% dos contratos incluem cláusulas de direitos humanos | 378, 483 | • | ✓ | |
| HR2 – E | Percentagem dos principais fornecedores, empresas contratadas e outros parceiros que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos Relativamente aos fornecedores significativos (117), 87% destes foram sujeitos a avaliação de direitos humanos. De qualquer modo, nos mercados onde os CTT operam, os direitos humanos estão salvaguardados por lei | 483 | • | ✓ | |
| HR3 – E | Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação Não existe formação neste âmbito | 483 | • | ✓ | |
| HR4 – E | Número total de casos de discriminação e medidas tomadas Não se verificaram casos de discriminação | 408, 483 | • | ✓ | |

| Nº e tipo de Indicador | Descrição | Página(s) | Estado de reporting | Verif. Indep. | |
|------------------------|--|--|---------------------|---------------|----------------|
| | | | | Casa mãe | Empresas Grupo |
| HR5 – E | Operações e fornecedores importantes em que possa haver risco significativo de violação ao livre exercício de liberdade de associação e de negociação coletiva. Medidas tomadas para garantir esses direitos Com base no Acordo de Empresa, não existem impedimentos ao livre exercício da liberdade de associação nem à realização de acordos de negociação coletiva | 428, 434, 440, 445, 453, 459, 463, 467, 484 | • | ✓ | ✓ |
| HR6 – E | Operações e fornecedores significativos em que possa haver risco de ocorrência de trabalho infantil. Medidas tomadas para garantir a sua abolição efetiva. Os CTT proibem qualquer forma de trabalho infantil | 408, 428, 434, 440, 445, 453, 459, 463, 467, 484 | • | ✓ | ✓ |
| HR7 – E | Operações e fornecedores significativos em que possa haver risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a eliminação de todas as suas formas Relativamente à ocorrência de trabalho forçado ou escravo, as evidências remetem para as primeiras disposições da Constituição da República, dado que sendo Portugal um estado de direito democrático, a abolição de trabalho forçado/escravatura é um dos princípios fundamentais | 408, 428, 434, 440, 445, 453, 459, 463, 467, 484 | • | ✓ | ✓ |
| HR8 – C | Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações O pessoal que efetua a segurança nos CTT pertence a empresas de segurança privadas. Este é formado pelas empregadoras relativamente aos procedimentos contratados. Em alguns casos específicos os CTT formam o pessoal de vigilância humana para garantir que todas as regras e procedimentos de segurança das pessoas e instalações são cumpridos em caso de crise | 484 | • | ✓ | |
| HR9 – C | Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e ações tomadas | NA | • | ✓ | |
| HR10 – E | Percentagem e número total de operações que tenham sido objeto de reavaliações dos direitos humanos e/ou avaliações de impacto Zero. Não se verificou necessidade de reavaliação deste tipo de indicador por a empresa se reger pelas normas da Constituição da República e da OIT | 484 | • | ✓ | |
| HR11 – E | Número de reclamações relacionadas com direitos humanos, apresentadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos formais de reporte de queixas Não houve reclamações que se enquadrem neste tipo de indicador | 484 | • | ✓ | |
| Sociedade | | | | | |
| SO1 – E | Percentagem de operações com envolvimento com a comunidade local, avaliação de impactos e programas de desenvolvimento implementados | 389, 393 | • | ✓ | |
| SO2 – E | Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análises de risco de corrupção | 362 | • | ✓ | |
| SO3 – E | Percentagem de empregados formados em políticas e práticas de anticorrupção da organização No seguimento das práticas do ano anterior, formaram-se mais 172 trabalhadores (1,4% do efetivo), com um volume de 86 horas de formação | 484 | • | ✓ | |
| SO4 – E | Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção | 362 | • | ✓ | |
| SO5 – E | Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies Os CTT são membros ou participam em entidades/organizações/associações empresariais, sociais e sectoriais que partilham das suas preocupações e promovem interesses comuns | 484 | • | ✓ | |

| Nº e tipo de Indicador | Descrição | Página(s) | Estado de reporting | Verif. Indep. | |
|----------------------------|--|---|---------------------|---------------|----------------|
| | | | | Casa mãe | Empresas Grupo |
| SO6 – C | Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país Não foram alocadas contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas | 485 | • | ✓ | |
| SO7 – C | Número total de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados | 362 | • | ✓ | |
| SO8 – E | Número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos | 362, 428, 434, 440, 445, 453, 459, 463, 465 | • | ✓ | ✓ |
| SO9 – E | Operações com impactos negativos significativos, potenciais ou reais, nas comunidades locais Vide EC9 | 383, 389, 412, 485 | • | ✓ | |
| SO10 – E | Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações que tenham impactos negativos significativos, potenciais ou reais, nas comunidades locais | 389 | • | ✓ | |
| Produtos e Serviços | | | | | |
| PR1 – E | Ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitos a tais procedimentos | 383 | • | ✓ | |
| PR2 – C | Número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo e resultado Reposta: 0 | 485 | • | ✓ | |
| PR3 – E | Indique o tipo de procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos | 378 | • | ✓ | |
| PR4 – C | Indique o número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado | 387 | • | ✓ | |
| PR5 – C | Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente | 384, 386, 427, 430, 431, 439, 443, 450, 457, 461, 465 | • | ✓ | ✓ |
| PR6 – E | Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio | 362 | • | ✓ | |
| PR7 – C | Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo Incidentes inexistentes | 485 | • | ✓ | |
| PR8 – C | Número total de reclamações registadas, relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes | 387 | • | ✓ | |
| PR9 – E | Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços | 362, 363, 427, 431, 439, 443, 450, 457, 461, 465 | • | ✓ | ✓ |

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

Notas metodológicas

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

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

- › *Direct Emissions from Stationary Combustion da GHG Protocol Initiative vs. 2.0 através dos fatores de conversão Compilation of emission factors used in the cross-sector tools;*
- › *Indirect CO₂ Emissions from the Consumption of Purchased Electricity, Heat and/ or Steam do Greenhouse Gas Protocol Initiative.*
- › *Emissions from Mobile Source vs. 2.0 através dos fatores de conversão Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para os vários combustíveis utilizados pela frota e de acordo com os respetivos consumos.

Para o cálculo das emissões diretas decorrentes do consumo de eletricidade, utilizou-se o fator de emissão fornecido pela ERSE – EDP serviço universal 2010. 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.

Glossário

Acidente de trabalho

Acidente que se verifica no local e no tempo de trabalho e produz direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte a morte ou redução na capacidade de trabalho ou de ganho.

Aspetos ambientais

Elemento das atividades, produtos ou serviços de uma organização que possam interagir com o ambiente.

Correio híbrido

Correio que é recebido eletronicamente, impresso e entregue como uma carta.

Desenvolvimento sustentável

Desenvolvimento que satisfaz as necessidades atuais sem comprometer a possibilidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades. Conceito desenvolvido no âmbito do relatório da Comissão Mundial do Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas “O Nosso Futuro Comum”. A nível empresarial, expressa-se no empenho das empresas levarem a cabo práticas de responsabilidade social, no âmbito dos seus recursos humanos, do ambiente, da atividade comercial e implicações sociais.

EBITDA – *Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and (goodwill) Amortisation*

Eco-eficiência

Oferta de bens e serviços a preços competitivos, que satisfaçam as necessidades humanas, reduzindo progressivamente o impacto ecológico e a utilização de recursos ao longo do ciclo de vida, até atingirem um nível, que, pelo menos, respeite a capacidade de sustentação estimada para o planeta.

EFQM - (*European Foundation for Quality Management*) Fundação Europeia para Gestão da Qualidade

Gases com Efeito de Estufa (GEE)

Gases existentes na atmosfera que absorvem e reemitem radiação infravermelha, originando um “efeito de estufa” natural que mantém a temperatura do planeta dentro dos limites toleráveis. Os principais GEE são o dióxido de carbono (CO₂), o metano (CH₄), o óxido nitroso (N₂O), os hidrofluorcarbonos (HFC), os perfluorcarbonos (PFC) e o hexafluoreto de enxofre (SF₆). São emitidos por processos naturais e por ação humana, principalmente através da queima de combustíveis, associada aos transportes e indústria. A intensificação da atividade humana tem vindo a originar o aumento das emissões destes poluentes, provocando o aquecimento global do planeta, que o IPCC estima poder aumentar em 5,8°C a temperatura média da superfície terrestre, até ao ano de 2100.

Global Compact

Por vezes denominado Compacto Global ou Pacto Mundial, foi lançado, em janeiro de 1999, durante o Fórum Económico de Davos, por Kofi Annan, Secretário-geral das Nações Unidas. Tem por ambição «unir as forças dos mercados à autoridade dos ideais individuais».

O *Global Compact* tem por objetivo fazer o mundo dos negócios cumprir dez princípios fundamentais:

- 1 apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos na esfera da sua influência;
- 2 garantir que as suas próprias organizações não são cúmplices de violação dos direitos humanos;
- 3 garantir a liberdade de associação e o direito às associações coletivas;
- 4 eliminar todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;
- 5 abolir o trabalho infantil;
- 6 eliminar a discriminação no trabalho e nas profissões;
- 7 apoiar uma abordagem preventiva no âmbito ambiental;
- 8 tomar a iniciativa para reforçar a responsabilidade ambiental;
- 9 encorajar o desenvolvimento e a difusão das tecnologias ambientais;
- 10 lutar contra todas as formas de corrupção, incluindo extorsão e suborno.

Governo da Sociedade (*Corporate Governance*)

É o sistema pelo qual as empresas são dirigidas e controladas. Na sua estrutura é definida a distribuição dos direitos e responsabilidades de todos os participantes envolvidos na empresa, como sendo a direção, os gestores, os acionistas e as restantes partes interessadas, e quais as regras e procedimentos para as tomadas de decisão. Ao fazer isso, fornece a estrutura através da qual os objetivos da empresa são estabelecidos e os meios para alcançá-los e para monitorizar o desempenho (Fonte OCDE, 1999).

Governança corporativa significa promover justiça, transparência e responsabilidade empresarial (Fonte: *World Bank*, tal como citado em artigo do *Financial Times*, 1999).

GRI

A *Global Reporting Initiative* é uma iniciativa internacional em que participam empresas, ONGs, gabinetes de consultores e universidades, interessados em elaborar um quadro de regras destinadas às empresas preocupadas com o Desenvolvimento Sustentável. O objetivo da GRI é definir linhas diretivas para ajudar as empresas a desenvolverem relatórios de responsabilidade social que apresentem os impactos económico, social e ambiental das suas atividades, produtos e serviços.

Impacte ambiental

Qualquer alteração no ambiente, adversa ou benéfica, resultante, total ou parcialmente, das atividades, produtos ou serviços de uma organização.

Norma AA1000SES Assurance Standard

Desenvolvida pela *AccountAbility*, constitui um referencial na identificação dos aspetos materiais na produção de Relatórios de Sustentabilidade.

Poluente atmosférico

Substância introduzida, direta ou indiretamente, pelo Homem no ar ambiente, que exerce uma ação nociva sobre a saúde humana e/ou o meio ambiente.

Região

A empresa, operador postal incumbente de serviço postal universal, desenvolve a sua atividade em todo o território nacional, sem especialização ou concentração regional. Por esse motivo, não se apresentam dados repartidos por região.

Relatório de Responsabilidade Social ou Relatório de Desenvolvimento Sustentável

O Relatório de Responsabilidade Social (RRS) torna público o desempenho de uma empresa a nível económico, ambiental e social. Atualmente existem linhas orientadoras para a elaboração de relatórios, nomeadamente as da GRI (*Global Reporting Initiative*). Pretende-se que os relatórios se tornem uma prática comum a todas as empresas, construídos da mesma forma e com base nos mesmos indicadores, de modo a que seja possível fazer uma comparação entre empresas.

Responsabilidade Social ou Responsabilidade Social Corporativa

Conceito que se refere à aplicação do conceito de desenvolvimento sustentável nas empresas e que integra três dimensões: a económica, a social e a ambiental. A Comissão da Comunidade Europeia, no Livro Verde que lançou sobre a temática, define a responsabilidade social como: «um comportamento que as empresas adotam voluntariamente e para além das prescrições legais, porque consideram ser esse o seu interesse a longo prazo».

Stakeholder

Stakeholders ou partes interessadas são pessoas, grupos e organizações que afetam ou são afetados pelas atividades de uma empresa, ou seja, representa todos os intervenientes na produção da empresa e todos aqueles sobre os quais ela tem, de alguma forma, uma repercussão. São todos os agentes da empresa (trabalhadores, clientes, fornecedores, acionistas, administradores) e os agentes da envolvente (o Estado, os sindicatos, as instituições, os *media*) e a sociedade civil (coletividades e associações da região onde está implantada a empresa).

Inquérito

A sua opinião é importante

Ficha de Apreciação

Identificação (facultativo):

Nome

Profissão

Empresa/Instituição

Área de atuação

1. A que grupo de *stakeholders* pertence:

- Trabalhador
- Cliente
- Fornecedor
- Parceiro/acionista
- Organismo Não Governamental
- Órgãos de Comunicação Social
- Outro*

*Qual

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

[Escala: 1 = Excelente; 2 = Bom; 3 = Suficiente e 4 = Medíocre]

| | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|
| Conteúdo escrito: | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Dimensão: | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Apresentação gráfica: | 1 | 2 | 3 | 4 |

3. Que aspetos positivos considerou mais relevantes neste documento?

- A fiabilidade e o detalhe dos indicadores apresentados
- As ações promovidas pelos CTT – Correios de Portugal
- As políticas desenvolvidas pelos CTT – Correios de Portugal
- A clareza de informação
- Outros*

*Quais:

Insira os seus comentários ou sugestões no espaço abaixo

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Muito Obrigado!

Edição: CTT - Correios de Portugal, SA

Sede social: R. São José 20, 1166-001 LISBOA

Contacto: sustentabilidade@ctt.pt

Relatório de Verificação

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

Verificação independente
do Relatório de Sustentabilidade 2011

Introdução

Fomos solicitados pelo Conselho de Administração dos CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), para procedermos à verificação independente do “Relatório de Sustentabilidade 2011” (Relatório), anexo II do Relatório e Contas – 2011. A verificação foi efetuada de acordo com as instruções e critérios definidos pelos CTT, referidos e divulgados no Relatório, e com os princípios e a abrangência descritos no Âmbito.

Responsabilidades

O Conselho de Administração dos CTT é responsável pela preparação do Relatório e divulgação da informação de desempenho apresentada e seus critérios de avaliação bem como pelos sistemas de controlo interno, processos de recolha, agregação, validação e relato da mesma. A nossa responsabilidade consiste na elaboração de um relatório contendo o nosso parecer sobre a adequação daquela informação baseada nos procedimentos de verificação independente que efetuámos e por referência aos termos acordados. Não assumimos qualquer responsabilidade perante qualquer outro propósito, pessoas ou organizações.

Âmbito

Os nossos procedimentos de revisão foram planeados e executados de acordo com o International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000), e com referência ao Global Reporting Initiative, versão 3.1 (GRI3.1), de forma a obter um grau moderado de segurança sobre a adequação da informação constante do Relatório bem como dos sistemas e processos que lhe servem de suporte. A extensão dos nossos procedimentos é menor que a de uma auditoria e, por consequência, o nível de fiabilidade é mais baixo, consistindo em indagações e testes analíticos e algum trabalho substantivo.

A nossa verificação teve por âmbito os dados relativos aos indicadores de desempenho da casa-mãe e das empresas participadas CTT Expresso, EAD e Mailtec, assinalados com “•” no “Índice GRI” constante do Relatório.

Relativamente à verificação da auto avaliação feita pela gestão dos níveis de conformidade do GRI3.1, o nosso trabalho consistiu na verificação da consistência com os requisitos da GRI’s Reporting Framework Application Levels.

Nesta verificação independente, os nossos procedimentos consistiram em:

- (i) Indagações à gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar numa base de amostra a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostra, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Confirmar a existência de dados e informações requeridos para atingir o nível A, auto declarado pelos CTT, pela aplicação dos níveis do GRI3.1.

Conclusões

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

Tendo por base a nossa verificação do Relatório e das Diretrizes do GRI3.1, com os pressupostos incluídos no âmbito, concluímos que o Relatório inclui os dados e a informação requeridos para o nível A previsto no GRI3.1.

A nossa opinião sobre as demonstrações financeiras da entidade está expressa na Certificação Legal das Contas, anexada ao Relatório e Contas 2011.

Lisboa, 26 de abril de 2012

PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda.
representada por
António Joaquim Brochado Correia, ROC