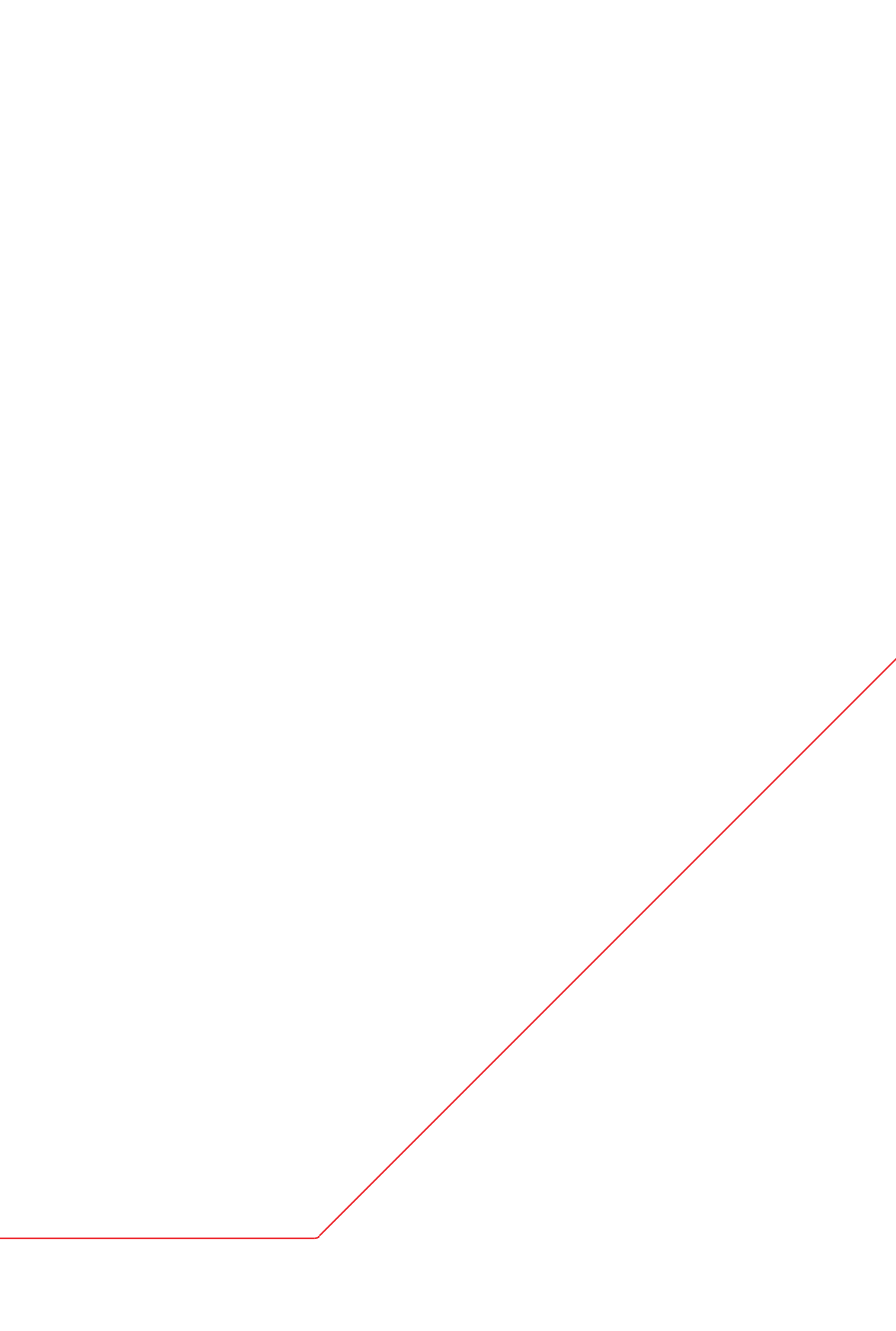




Relatório  
de Sustentabilidade

2012

\*  
**Cada vez  
mais  
presentes**



## Cada vez mais sustentáveis.

A sustentabilidade, mais do que um esforço diário para ir ao encontro da melhoria constante, é um compromisso para com o futuro. Não deve ser algo que as empresas façam uma vez por ano, para cumprir objetivos e atingir valores mínimos nos parâmetros avaliados. Há algo mais importante do que as certificações, algo maior, que garante às empresas que as suas ações são sustentáveis: uma consciência colectiva limpa.

Nos CTT, a sustentabilidade é um valor cultural. Está presente no dia-a-dia da empresa, todos os dias, em cada ato dos colaboradores e em cada projeto. Mais do que o seu impacto ao nível das soluções ambientais, a sustentabilidade passa também por uma abordagem do ponto de vista humano e social. É a garantia de que o futuro é de todos, para todos.

Os CTT estão cada vez mais sustentáveis, muito mais do que o que se vê.



# Índice

Compromisso 7

Mensagem do Presidente  
do Conselho de Administração 8

## 1 Empresa Sustentável 16

1.1. A Empresa – visão e  
estratégia (áreas de negócio;  
mercados; estratégias) 17

1.1.1. Áreas de negócio  
e mercados 17

1.1.2. Estratégia empresarial 17

1.1.3. Compromisso com  
a Excelência na Gestão  
dos CTT 25

1.2. Ética Empresarial 25

1.3. Governo da sociedade  
(ver Relatório do Governo  
da Sociedade) 27

1.4. Modelo de Gestão 28

1.5. Gestão de riscos e de crises 29

## 2

### Criação de Valor para os Stakeholders 36

2.1. Acionista 45

2.1.1. Estrutura acionista 45

2.1.2. Remuneração aos  
acionistas 45

2.2. Fornecedores 45

2.2.1. Relações negociais 45

2.2.2. Qualificação e seleção  
de fornecedores  
(qualidade e ambiente) 46

2.3. Clientes 47

2.3.1. Gestão de relação  
com o cliente 47

2.3.2. Satisfação do cliente 52

2.4. Entidades reguladoras  
e fiscalizadoras 55

2.5. Sociedade  
(Responsabilidade social) 56

2.6. Trabalhadores 63

2.6.1. Caracterização dos ativos  
humanos (CTT SA) 63

2.6.2. Práticas laborais e de  
recrutamento e seleção 65

2.6.3. Gestão Integrada  
do capital humano 66

2.6.4. *Reporting* social 78

<b>3</b>		<b>4</b>	
<b>Relação com o Ambiente</b>	<b>84</b>	<b>Empresas Subsidiárias</b>	<b>110</b>
3.1. Política de gestão ambiental	85		
3.1.1. Análise de impactes ambientais dos produtos e serviços produzidos pela empresa	85	<b>5</b>	
3.1.2. Definição de standards ambientais para fornecedores e parceiros	85	<b>Compromissos</b>	<b>162</b>
3.1.3. Identificação de objetivos/ metas ambientais	85		
3.1.4. Certificação ambiental segundo as normas internacionais	86	Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico organizado segundo o GRI	170
3.2. Monitorização do atingimento das metas estabelecidas e análise das tendências de evolução/ <i>reporting</i> ambiental	87	Notas metodológicas	180
3.2.1. CTT, SA	87	Glossário	180
		Inquérito	182
		Relatório de Verificação	184



#### ÂMBITO E LIMITE DO RELATÓRIO

Os CTT publicam Relatórios de Sustentabilidade desde 2005, com regularidade anual. Progressivamente têm vindo a incluir informação mais detalhada sobre as empresas dos CTT. No entanto, estas são bastante diversas entre si, tanto em termos de dimensão como de negócio e contribuem de forma diferente e mais ou menos significativa para os desempenhos social e ambiental globais. No entanto, por uma questão de abrangência e transparência, pela segunda vez consecutiva, três das maiores empresas dos CTT fazem parte do perímetro de verificação, realizada por entidade externa e independente. O presente relatório relata os dados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012 dos CTT.

O Estado, enquanto acionista dos CTT, elegeu por deliberação social unânime, por escrito, no dia 24 de agosto de 2012, os órgãos sociais dos CTT para o triénio 2012-2014, sendo o novo Conselho de Administração composto por cinco membros. Em setembro, foi suspenso o funcionamento e as competências da Comissão Mesa de Compras e o respetivo Regulamento, assim como a aplicação do Manual de Compras em tudo o que respeita à intervenção da Mesa de Compras no processo de locação/aquisição de bens e serviços e de empreitadas. Em novembro, o Conselho de Administração aprovou os Estatutos do Provedor do Cliente dos CTT.

O Conselho de Administração definiu uma nova macroestrutura para a empresa, com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2013. Na sequência da definição da nova macroestrutura, o CA decidiu extinguir a Unidade de Gestão de Serviços Partilhados e respetivas Comissão de Gestão e Comissão Executiva. De notar que estas alterações não produzem efeito na leitura ou interpretação dos dados em relação ao relatório anterior.

## Compromisso

Este é o oitavo Relatório anual de Sustentabilidade dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (RS), que relata as atividades dos CTT, ou seja, dos CTT, SA e das suas subsidiárias, embora de forma não tão exaustiva relativamente às últimas. De notar, no entanto que e sempre com o objetivo de aumentar a garantia de fiabilidade dos dados, se alargou o perímetro de verificação dos conteúdos por entidade externa, pela segunda vez consecutiva, a três empresas dos CTT, i.e. a CTT Expresso, a EAD e a Mailtec, cobrindo um maior número de indicadores verificados, comparativamente ao ano transato. 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 pelos CTT e os protocolos indicadores de desempenho para o cálculo dos indicadores GRI. Contrariamente à prática de anos anteriores, este documento é publicado separadamente do Relatório e Contas 2012 (R&C). No entanto, a sua leitura deverá ser complementada com a consulta do referido relatório, do seu Anexo I – Governo da Sociedade e do *site* dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)). Os CTT publicam também uma versão mais reduzida do *reporting* de sustentabilidade que poderá ser igualmente consultada no *sítio* da empresa.

GRI 3.9 GRI 2.1 GRI 3.2 GRI 3.3

A sua estrutura e conteúdo estão de acordo com as instruções do acionista, 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+.

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 5 – Partes interessadas). A via digital poderá ser usada para contactar a empresa a propósito deste relatório através do endereço: [sustentabilidade@ctt.pt](mailto:sustentabilidade@ctt.pt). Este Relatório e a sua versão reduzida são *carbon free* (livre de emissões de carbono) sendo publicados apenas *online*.

GRI 3.13 GRI 3.5

GRI EN18 GRI 3.4

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

## Mensagem do Presidente

GRI 1.1

Vivemos tempos reconhecidamente difíceis, a nível nacional e internacional. Se a obrigação primeira das empresas, em particular nestas alturas, é assegurar a sua sobrevivência financeira, sabemos que não são possíveis negócios prósperos em sociedades ou sistemas naturais devastados. É por isso que os CTT entendem reafirmar o seu compromisso com a Sustentabilidade, na integralidade dos três pilares fundamentais: económico, social e ambiental. Por razões de cidadania empresarial, mas também porque acreditamos que a Sustentabilidade ajuda a reduzir custos, a identificar e desenvolver novas fontes de receitas, a tornar a Empresa mais competitiva e, acima de tudo, porque dá um sentido e um rumo à atividade dos CTT junto das partes interessadas e na sociedade.

Apesar da referida envolvente de mercado extremamente desfavorável, com reflexos óbvios no tráfego e conseqüentemente nas receitas, conseguimos fechar o exercício de 2012 com resultados líquidos consolidados de 38 554 mil euros e, tal como em anos anteriores, criar valor financeiro para o acionista. A margem líquida sobre os rendimentos operacionais consolidados foi de 5,4% e registámos uma rentabilidade do capital próprio de 14,1%. Apresentámos compromissos exigentes e um balanço exaustivo da atividade do ano anterior, acompanhados de uma prestação de contas transparente e rigorosa. O nosso relato de sustentabilidade foi, mais uma vez, alvo de verificação externa independente.

Durante 2012 os nossos clientes beneficiaram de uma oferta variada de serviços, tradicionais e na fileira digital, suportada por uma plataforma tecnológica de atendimento que foi integralmente renovada este ano e por uma estrutura de vendas dinâmica, com formação constante. Entre as áreas mais dinâmicas, os serviços financeiros, onde os CTT se posicionam como um importante operador no mercado dos produtos de capitalização (nomeadamente dívida pública), os associados à cobrança de portagens (ex-SCUTS) e às soluções de desmaterialização de documentos. Consolidou-se o nosso posicionamento no segmento da oferta Eco, com um crescimento de 6% do tráfego do portefólio ecológico, representando atualmente o DM Eco 18% do tráfego total do *Direct Mail*.

Mais uma vez, cumprimos e ultrapassámos os objetivos de qualidade acordados com o Regulador – cerca de 95% das correspondências prioritárias e 98% das normais foram distribuídas até, respetivamente, 1 e 3 dias – área onde atingimos níveis de desempenho ao nível dos melhores *peers* mundiais. Uma percentagem record de 71% dos clientes manifestaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço global dos CTT (contra apenas 6% de insatisfeitos), valor que sobe para quase 80% na distribuição postal e atinge perto de 90%, no atendimento.

Prosseguimos numa política de inovação, no sentido da modernização das infraestruturas e dos sistemas de informação. Realizámos um volume total de investimentos de 14 247 mil euros, que permitiram a automatização do tratamento do correio até ao giro/percurso do carteiro, completa no final de 2012, bem como o levantamento de um milhão de portas e de mais de 10 mil novos topónimos, para integração em ficheiros de sequenciamento automático de correspondência.

Renovámos a frota, com a aquisição de 26 viaturas do *standard* EEV (cerca de 1/6 da frota de pesados) e com a substituição de 185 veículos ligeiros. Continuámos a apostar nas motorizações alternativas com a aquisição de 150 bicicletas eletricamente assistidas. Atualmente, 8% da frota dos CTT é constituída por viaturas alternativas (perto de 240 unidades), porventura o mais elevado valor a nível nacional.

Este ano certificámos o Sistema de Gestão Ambiental da Tourline pela norma ISO 14001 e o Sistema de Gestão de Segurança e Informação da Mailtec pela ISO 27001. Os CTT continuam a ser a empresa portuguesa com maior número de unidades operativas (859) abrangidas pela certificação de serviços.

Os processos de gestão sustentável, suportados num sistema de *reporting* e em *scorecards* ambientais que já atingem todas as unidades operacionais, vão sendo progressivamente melhorados e é com satisfação que anunciamos uma redução dos consumos de eletricidade em 7,5%, dos combustíveis em 6,3% e das emissões diretas e indiretas de CO<sub>2</sub> em 7,1%. Voltámos a melhorar a nossa eficiência energética, incorporando cada vez menos carbono por objeto distribuído.

O nosso desempenho de topo nas questões ambientais permitiu aos CTT atingir em 2012 uma posição de liderança em vários critérios do *rating* de proficiência carbónica da IPC (*International Post Corporation*), o mais relevante do setor, a nível mundial. Fomos selecionados para as *shortlists* do *Last Mile Delivery Innovation of The Year* e do *Environmental Achievement of the Year* (esta pela segunda vez), ambas promovidas pelos *Postal Technology International Awards*.

A acessibilidade aos serviços postais, uma questão crucial para o *stakeholder* comunidade, tem sido assegurada através de uma ampla rede de atendimento com uma densidade acima da média europeia, ainda que a custos significativos. No sentido de reajustar a oferta à procura existente, os CTT têm vindo a evoluir para soluções de agenciamento a terceiras entidades, em especial 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.

As regras de contenção orçamental aplicáveis ao universo empresarial do Estado continuaram a afetar significativamente as contrapartidas remuneratórias do *stakeholder* interno, os trabalhadores. A Empresa tem procurado minimizar estes impactos, assegurando a manutenção dos postos de trabalho e apostando na valorização do seu capital humano e desenvolvimento profissional. Com um volume de formação de mais de 304 mil horas, abrangemos 90% dos trabalhadores e validámos/certificámos as competências de mais 179 trabalhadores (9º ano e 12º ano), tendo sido concluídas, até à data, 1 126 certificações.

A saúde e a segurança dos nossos trabalhadores e das suas famílias são extremamente importantes para os CTT. Este ano, registámos uma redução de 11% no número de acidentes laborais e de 22% no número de dias perdidos. Registámos também, pelo segundo ano consecutivo, zero acidentes mortais. Os CTT disponibilizam a quase 50 mil beneficiários um sistema privativo de assistência na doença com mais de 9200 prestadores, tendo sido praticados mais de 1,1 milhões de atos clínicos em 2012.

No que diz respeito ao envolvimento com a comunidade, fizemos também apostas importantes. Destacamos a cedência de 2 quadros superiores, pelo período de um ano, para apoio do movimento pelo Zero Desperdício Alimentar. Continuámos a patrocinar projetos e iniciativas de intervenção social e ambiental, no montante de cerca de 400 mil euros. Construámos mais rampas de acesso para pessoas com deficiência, organizámos uma dezena de ações de voluntariado e recolhemos internamente 7,2 toneladas de donativos para entrega a Instituições de Solidariedade. Mantivemos ativo o nosso Projeto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social, tendo recolhido e transportado mais de 33 mil encomendas solidárias.

A condução do processo de privatização é a nossa prioridade imediata. Para isso, a Empresa precisa de explorar novos negócios, fidelizar clientes, racionalizar custos e mobilizar os trabalhadores para esse importante desafio. Algo em que a Sustentabilidade pode dar uma boa ajuda. Assim, e apesar do período difícil em que vivemos, estamos determinados a continuar a criar valor para os nossos *stakeholders* e queremos afirmá-lo publicamente. A prova desta postura está patente nos 82 Compromissos que assumimos com todos eles e que estão eloquentemente expressos no capítulo 5 deste Relatório.

**Francisco de Lacerda**

Presidente do Conselho de Administração dos CTT

Os destaques seguintes sintetizam os acontecimentos e êxitos mais relevantes de 2012.

## Destaques do ano – responsabilidade social

- 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 53,9 M.€ de dividendos ao Estado
- Certificação da Turline em ambiente (ISO 14001)
- Certificação da Mailtec em Sistemas de gestão de Segurança e Informação (ISO 27001)
- Consolidação do posicionamento ecológico da empresa
- Aumentos de tráfego e de receita do Correio Verde Eco e do *direct mail Eco*
- Publicação do relatório de sustentabilidade do sector postal 2012 pela *International Post Corporation*, dedicado à gestão das emissões ao longo da cadeia de valor, no qual os CTT apresentam um artigo sobre *commuting* (deslocações casa-trabalho-casa).
- Produção de 1,6 milhões de selos e de Livro temático com uma tiragem de 4,5 mil exemplares sobre os temas do ambiente e da biodiversidade
- Renovação da frota com a aquisição de 26 veículos do *standard EEV*, de 150 bicicletas eletricamente assistidas e com a substituição de 185 veículos ligeiros por outros mais eficientes
- Primeira empresa portuguesa a testar o novo veículo Renault Kangoo, 100% elétrico
- Conclusão da certificação energética de 88 edifícios
- Redução do consumo do papel de impressão em 5,5%
- Redução do consumo de eletricidade em 7,5%, de combustíveis em 6,3% e das emissões diretas e indiretas em 7,1%
- Continuidade do processo negocial de revisão dos AE de janeiro e setembro 2010. Em 2012, 99,9% dos trabalhadores passaram a ser abrangidos por instrumentos de representação coletiva.
- Realização de sessões de *focus groups* com grupos de trabalhadores representativos do universo da empresa para aprofundamento dos temas críticos e relevantes para esta parte interessada, no contexto do diálogo com *stakeholders*
- Preparação de Plano de Igualdade e participação no Fórum Empresas para a Igualdade de Género, promovido pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego
- Preparação de pacote de formação sobre igualdade de oportunidades que inclui temas como o género, o assédio e a idade
- Conceção interna dos cursos à distância, representando estes já 9,2% do volume total de formação, com 28 025 horas e 4 096 participações
- Mais 1 864 trabalhadores receberam formação de prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo
- Validação e certificação de competências de mais 179 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 1 126 trabalhadores certificados até à data
- 90% dos trabalhadores foram abrangidos por formação, num total de 304,5 mil horas. O aumento do volume de formação foi de 5,5%
- Lançamento da Biblioteca Escolar, para promover a troca de livros e manuais escolares entre pais trabalhadores que tenham filhos a frequentar o ensino básico ou secundário. Já foram abrangidas 90 famílias.
- Organização de rastreios cardiovasculares gratuitos em 10 edifícios CTT, em parceria com a Fundação Portuguesa de Cardiologia
- Organização de mais uma recolha de sangue, em parceria com o Centro de Histocompatibilidade do Sul, para despiste e angariação de doadores de medula óssea
- Redução do absentismo global para 6,7% (7,2%, no ano anterior)
- Redução global dos acidentes em 11% e registo de 0 acidentes mortais
- Cedência por um ano e em regime de *full-time*, de dois quadros superiores para apoiar o trabalho de coordenação e operacionalização do DariAcordar, movimento que apoia o zero desperdício alimentar
- Prolongamento do Projeto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social até dezembro de 2012 (início em outubro de 2008), com 25 instituições aderentes. Além da operacionalização corrente do projeto, organizou ações de recolha de donativos e outras, promovendo a entrega gratuita de mais 33 450 encomendas
- Adesão ao pedido nacional de pilhas e baterias nos grandes edifícios da empresa a favor do IPO (Instituto Português de Oncologia), promovido pela Ecopilhas

- Construção de mais 5 rampas de acesso a lojas CTT para deficientes motores
- Emissão filatélica “Comunicar a Cores”, dedicada ao código de identificação de cores para daltónicos
- Dinamização de acordos da PayShop com 11 Instituições de solidariedade e lançamento de 12 campanhas temporárias. Angariou 7,8 mil euros em donativos, através dos seus cerca de 4 000 agentes
- Renovação do acordo de colaboração logística entre a Tourline Express (em Espanha) e a ONG *Save The Children*, patrocinando a corrida “Kilómetros de Solidaridad”. Apoio da 2ª corrida solidária “En Marcha por la Parálisis Cerebral”
- Campanha de solidariedade “Somar para Dividir”, que recolheu internamente 7,2 toneladas de roupa, livros, material escolar e brinquedos para entrega a 23 instituições de solidariedade social no Continente e Ilhas, pelo 7º ano consecutivo
- Organização de dez ações de voluntariado empresarial, de cariz ambiental e social – 1 050 horas
- 6ª edição do Projeto de Dinamização da Escrita e da Leitura, que abrangeu 237 escolas e 16 428 alunos. O mote principal desta edição do programa foi “Imagina um Portugal melhor”. Foram avaliados 6 558 trabalhos e os vencedores viram as suas obras concretizadas em selos

FIGURA 1 | CERTIFICAÇÕES DOS 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)	ISO 27001
<b>CTT CORREIOS</b>								
Centros de Distribuição Postal					309 CDP			
Correio de Prova								
Lojas CTT				550 Lojas CTT				
<i>Mailmanager</i>								
Distribuição Empresarial								
Centro operacional de correio do norte								
Centro operacional de correio do centro								
Centro operacional de correio do sul	Transportes							
Estação de permuta de Lisboa								
Estação de permuta do Porto								
<b>CTT EMPRESAS PARTICIPADAS</b>								
CTT Expresso								
Mailtec								
EAD	Cont e Ilhas	Cont e Ilhas						
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; ISO 27001 – Sistemas de Gestão de Segurança da Informação; 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.

## Prémios e distinções

GRI 2.10

- Cumprimento dos objetivos ambientais aplicáveis aos processos concursais, no âmbito do Sistema Nacional de Compras Públicas. Face às metas definidas (>=50%), os resultados obtidos no valor dos contratos que incluíram critérios ambientais e no nº de procedimentos pré-contratuais com critérios ambientais, foram respetivamente de 98% e de 70%
  - 7ª posição no *ranking* europeu na qualidade do correio internacional, com perto de 94% dos objetos entregues no dia seguinte ao da entrada no país
  - Líderes mundiais do sector postal no critério *Divulgação & Reporting* no exercício de *rating* EMMS 2012 de proficiência carbónica do IPC – *International Post Corporation*. Ocupámos a 6ª posição global entre os 21 operadores mundiais de topo
  - Selecionados pela segunda vez, para a *shortlist* do *Environmental Achievement of the Year*, do *Postal Technology international Awards 2012*
  - Selecionados para a *shortlist* do *Last Mile Delivery Innovation of The Year*, do *Postal Technology International Awards 2012*
  - Certificado *Highly Commended* para o projeto *Geomail – Geographical Information Mail*, atribuído pelos *World Mail Awards 2012*, na categoria *Innovation Award*
  - Prémio de “Melhor Relatório de Gestão, Contas e Informação sobre *Governance*”, atribuída na 25ª edição dos *Investor Relations & Governance Awards 2012*, pelo sexto ano consecutivo
  - Vencedores do *Gourmand World Cookbook Awards 2012*, com o livro “Tradição do Pão em Portugal”, lançado pelo Clube do Colecionador dos CTT
  - Prémio “Melhor Selo Postal em Offset” do mundo, para o bloco filatélico “200 anos da Guerra Peninsular (1810-2010) Batalha de Pombal e Grijó”, atribuído pela Associação de Produtores Governamentais de Selos Postais (GPSPA). Foi a terceira vez que os CTT receberam esta distinção
  - Prémio Ouro, no Festival da Criatividade do Clube dos Criativos, categoria *Design* de Ambiente e Equipamento Espaço Comercial, com a Loja Parque das Nações, em Lisboa – um projeto inovador que reúne conceitos como o serviço 24 horas, desmaterialização de muitos processos e serviços, *self-service* e materiais amigos do ambiente
- Somos reconhecidos  
a nível nacional  
e internacional**
- Três distinções para o projeto “Portugal Connosco – O Olhar dos Carteiros”: 1º lugar no Prémio OCI 2011 – Excelência em Comunicação Interna, categoria “Melhor Prática de Inovação em Comunicação Interna”; “Ouro” no Prémio Criatividade Meios & Publicidade, categoria “Relações Públicas – Comunicação Interna”; 1º Grande Prémio APCE 2012 (Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa), na categoria Edição Especial
  - 1º Grande Prémio APCE 2012 na categoria: Televisão corporativa – “Via TV”; e cinco distinções como trabalhos de mérito nas seguintes categorias: Vídeo e *Webcast*; Campanha de comunicação interna; Publicação interna; Capa; e Intranet
  - Prémio “Marca de Excelência 2012”, atribuído pela *Superbrands*, que reconhece a empresa como inovadora, dinâmica e de confiança
  - Nomeação do programa “Pai Natal Solidário” pelos *European Excellence Awards 2012*, na categoria da Responsabilidade Social Corporativa
  - Troféu *Call Center*, atribuído pela *International Faculty for Executives*, ao *Customer Service* da CTT Expresso
  - Os Prémios Neurónio distinguiram a CTT Expresso com uma Menção Honrosa na categoria *Business to Business*, com o *mailing* Extensão
  - Prémio “Exame”, pela revista de negócios Exame, que elegeu a CTT Expresso como a melhor empresa do ramo de transportes e distribuição, de entre as 500 maiores empresas a operar em Portugal
  - Payshop, finalista nacional e uma das 9 empresas nomeadas para o Prémio *European Business Awards 2012/13*, na categoria *Customer Focus*
  - Estatuto de PME Líder 2012 para a EAD, atribuído pelo Programa FINCRESCe do IAPMEI – Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação – que distingue empresas nacionais com perfis de desempenhos superiores

## Perfil da Empresa

Os CTT são uma pessoa coletiva de direito privado, com o estatuto de sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos. Um dos maiores empregadores do país com cerca de 13 200 trabalhadores com uma taxa de rotatividade de 20,7%, uma média de idade global de 44,8 anos, em que 33,6% são mulheres e 54,3% têm como formação académica o 12º ano, ou universitária. Atende todos os dias 141 000 clientes em 748 lojas CTT e 1 814 postos de correio, trata diariamente cerca de 5 milhões de objetos postais, distribuídos em mais de 5,5 milhões de domicílios por cerca de 5 300 carteiros e 5 708 giros de distribuição de 326 centros de distribuição postal. Obteve em 2012, 711,7 M.€ de rendimentos operacionais consolidados e desenvolve atividade em mais de 1 000 instalações, das quais 54,3% são alugadas, tendo mantido em 2012 um rácio de remodelações e reinstalações na ordem dos 3,4%, correspondente ao montante de 2 M.€. O seu investimento total cifrou-se em cerca de 14,2 M. de euros.

GRI LA2 GRI 2.8 GRI 2.6  
GRI 3.6  
GRI 2.1

As principais empresas subsidiárias dos CTT – Correios de Portugal, S.A. e suas associadas no ano 2012, são as seguintes:

TABELA 1 | 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%

GRI 2.3  
GRI 2.7

## Bicicletas elétricas: a distribuição postal 5 vezes sustentável

O CTT assume um papel preponderante na preservação do ambiente, no âmbito da sua responsabilidade social corporativa. Foi nos planos em Portugal na utilização experimental de viaturas elétricas.

A frota atual integra 274 viaturas, a maior andaimento amigável a nível nacional.

- Ecológicas: emissões diretas nulas e emissões totais equivalentes a 1/70 das alternativas motorizadas
- Silenciosas: zero decibéis
- Económicas: baixo custo de operação e menos sujeitas às flutuações de preço dos combustíveis
- Rápidas: aumentam a velocidade de distribuição
- Portuguesas: conceção e fabrica nacional



# Cada vez mais sustentáveis

www.ctt.pt

26 26

26 26



## **Uma empresa sustentável**

Ser sustentável é manter o equilíbrio, criando o balanço perfeito entre os diferentes paradigmas ambientais, sociais e económicos. Uma empresa sustentável garante este equilíbrio e a constante evolução do negócio através da inovação. Esta é uma realidade nos CTT. Para além de modernizarem os serviços tradicionais de correio, são também capazes de se adaptar rapidamente às necessidades de mercado, criando novos produtos e serviços. Uma dinâmica sustentável que se materializa numa vontade de ser cada vez melhor, sem comprometer o futuro e que os leva ao topo. É por isso que os CTT estão em 6º lugar em qualidade de serviço, no grupo dos melhores operadores postais do mundo.



**Empresa Sustentável**

## 1.1. A EMPRESA – VISÃO E ESTRATÉGIA (ÁREAS DE NEGÓCIO; MERCADOS; ESTRATÉGIAS)

### 1.1.1. Áreas de negócio e mercados

GRI 2.1

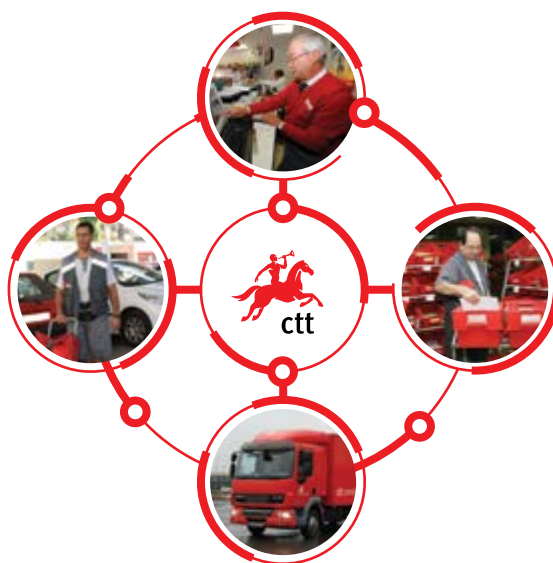
Os CTT já não são um mero operador postal tradicional que limita a sua atividade à prestação do serviço postal universal, isto é, na disponibilização do serviço de distribuição física de correio e de encomendas. Apesar de esta atividade constituir a sua missão básica, os CTT têm vindo a diversificar o seu portefólio de serviços ao longo dos tempos e a alargar a sua cadeia de valor ao mundo digital.

GRI 2.2

Os CTT operam assim nas áreas de negócio ditas tradicionais, tais como a correspondência endereçada (correio normal, correio azul, correio registado, correio verde, correio editorial), o *direct mail*, as encomendas e a correspondência não endereçada. Adicionalmente, os CTT, diretamente ou através das empresas suas participadas, oferecem serviços de correio expresso, soluções digitais e empresariais (*printing & finishing, fullfilment*, soluções de *business process outsourcing*, gestão documental e logística, serviços de *geomarketing, mailmanager*, etc.), serviços de telecomunicações móveis, serviços financeiros, de conveniência e de proximidade com o cidadão.

GRI 2.5  
GRI 2.7

Com a liberalização total do mercado dos serviços postais e sendo os CTT líderes destacados em todos os negócios em que operam 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 estabelecer ou intensificar a sua presença em mercados relevantes prioritariamente definidos pela sua contiguidade geográfica natural (mercado ibérico), ou pelas suas afinidades linguísticas e culturais (países da lusofonia) ou pelas suas vantagens comparativas em termos tecnológicos ou de competências de negócio.



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

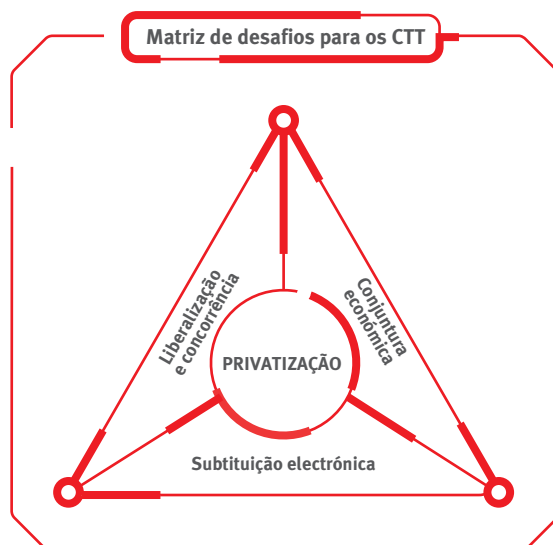
GRI 1.2

### 1.1.2. Estratégia empresarial

#### Desafios e Tendências

Os CTT encontram-se atualmente num momento chave da sua história, deparando-se com alterações muito significativas do seu contexto externo que se constituem como desafios cruciais a ter em conta no delineamento da sua estratégia de atuação futura:

FIGURA 2 | MATRIZ DE DESAFIOS PARA OS CTT



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

- o **aprofundamento do processo de liberalização plena do mercado dos serviços postais**, na sequência das Diretivas europeias e da sua plena introdução em Portugal através da aprovação da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, com a consequente liberalização do mercado;
- e o movimento de **substituição eletrónica do correio físico**, que é uma tendência de natureza estrutural e sistemática, a qual foi acelerada pelo ambiente de crise económico-financeiro que o país vive.

O processo de liberalização e a queda do tráfego postal tem provocado em toda a Europa uma urgência para definição de um **quadro regulatório** que assegure a prestação do serviço universal postal mas que também seja coerente com a evolução tecnológica que afeta o sector, sendo flexível e prevendo os custos inerentes à prestação do serviço universal que terão que ser compensados para assegurar a sustentabilidade do mesmo.

A par destas tendências estruturais globais do mundo ocidental, um **ambiente económico recessivo**, fortemente condicionado pelo Programa de Assistência Financeira, agrava o ritmo de evolução e deprime os principais mercados de atuação dos CTT, colocando forte pressão para redução de preços e margens, assim como maior pressão competitiva.

A **privatização dos CTT**, a concretizar em 2013, irá sem dúvida constituir o principal *driver* da sua atuação empresarial. É um compromisso assumido do acionista Estado e irá tornar-se num inquestionável desafio e oportunidade para os CTT. A atividade postal é eminentemente privatizável e os resultados daí decorrentes são positivos, como o comprovam as experiências de sucesso da Holanda, Alemanha, Bélgica e Áustria, cujos operadores postais incumbentes evidenciam níveis de rentabilidade do capital investido claramente acima da média quando comparados em termos internacionais, com uma estratégia orientada para o desenvolvimento da empresa integrada nas obrigações do Serviço Universal Postal.

Os benefícios ou mais-valias que em geral e do ponto de vista económico decorrem dos processos de privatização situam-se a 3 níveis: proporcionam um encaixe financeiro para o Estado e contribuem para a emergência de um grupo empresarial de referência; aceleram a captura de importantes ganhos de eficiência, de maior crescimento e de rentabilidade financeira acima da média do sector; e contribuem, via maior eficiência no mercado, para a transferência de valor para os consumidores.

## Estratégia

Os CTT têm reconhecidamente um conjunto distintivo de ativos e competências:

- São uma referência na Europa em termos de rentabilidade e de qualidade de serviço, muito acima dos indicadores mínimos de referência;
- Detêm e operam redes de lojas e de distribuição com forte capilaridade;
- São a maior operação logística do país, chegando a casa de toda a população;
- Atuam consistentemente com elevada proximidade aos cidadãos, num conjunto alargado de atividades;
- São marca de confiança reconhecida, e têm junto da população portuguesa um enorme capital de credibilidade;
- Possuem capacidades de cariz tecnológico e de inovação e uma gama alargada de serviços.

Face aos desafios e oportunidades que se colocam, tendo em conta o conjunto distintivo dos seus ativos e competências e tendo como **grandes objetivos preparar a transição dos CTT para o contexto privado, promovendo a emergência de novos negócios core em áreas de crescimento em que os CTT são natural owners e protegendo o valor no seu negócio base de correio**, foi formulada a estratégia baseada em quatro unidades de negócio:

### • Defender o negócio de correio core

Os CTT estão a desenvolver abordagens integradas aos grandes expedidores de correio, com programas para confirmar o correio como um meio eficaz de comunicação, e assim reduzir a cadência da substituição eletrónica.

Estão também a trabalhar a variável preço, com a introdução de segmentação geográfica para garantir um posicionamento competitivo e que viabilize um serviço universal sustentável. Pugnar por enquadramento regulatório equilibrado e flexível assume aqui um significativo relevo.

A continuação e aprofundamento, de forma mais acelerada, da melhoria contínua da eficiência no desenvolvimento operacional dos negócios é uma condição crítica nesta vertente, pois sem ela será impossível que os CTT sejam competitivos e rentáveis, assim garantindo o seu futuro.

- Estabelecer um *player* de referência no Expresso e Encomendas ibérico

Aposta no desenvolvimento de novo *core* com o serviço expresso e encomendas, catapultado pelo aumento do comércio eletrônico. Este desenvolvimento parte de posições de liderança em Portugal e crescente em Espanha, e tem ambições fortes de crescimento em Espanha, no fluxo *cross-border* e também em Portugal, quer através do crescimento que se vai verificar nos mercados (provável forte desenvolvimento do *e-commerce*, retoma depois da recessão) quer por conquista (orgânica ou não) de quotas de mercado mais significativas, num enquadramento económico em que uma empresa com uma robusta situação financeira como os CTT tem óbvias vantagens. No Expresso e Encomendas o mercado doméstico dos CTT é já a Península Ibérica.

Os CTT têm ainda uma eficiente operação em Moçambique (em parceria com os Correios de Moçambique) e estão ativamente a trabalhar outras possibilidades fora da Península Ibérica, incluindo parcerias para captar fluxos da Europa com os países com que Portugal e Espanha têm mais atividade e afinidades.

Em Moçambique, onde a escala geográfica nos transcende e onde as infraestruturas são ainda escassas, a necessidade da integração de cadeias de valor é obrigatória. Este é o contexto em que a CORRE atua, num misto de cooperação e competição com os demais prestadores, desenvolvendo soluções que consideramos inovadoras para os clientes mais sofisticados, como seja a Rede Banca, mas também garantindo a prestação de serviços que respondem às necessidades específicas das populações, designadamente na relação destas, por via do correio expresso, com o poder central, num quadro de responsabilidade social que se tem manifestado pela participação em iniciativas de apoio às comunidades locais mais carenciadas.



Nelson Tomaz  
Diretor de Projetos e Negócios Internacionais

- Desenvolver uma plataforma abrangente de serviços financeiros

A aposta em atividades com maior potencial de crescimento e de maior rentabilização da sua rede de retalho encontra nos serviços financeiros uma área que corresponde totalmente ao perfil e na qual os CTT têm longa tradição, contribuindo para o acesso das populações a serviços financeiros.

Os CTT são já importantes distribuidores de Certificados de Aforro do Tesouro Público e de produtos de seguros, e têm também um papel bastante relevante nos pagamentos e cobranças, quer através das lojas CTT quer através da rede Payshop. Desenvolver a oferta, dando-lhe uma abrangência e consistência adequadas às preferências dos clientes e modernizar a operação, são importantes objetivos para aumentar o contributo desta área de negócio.

Nesta área de negócio, os CTT apostam no aprofundar das parcerias que hoje têm com importantes empresas no sector dos seguros e também nas transferências urgentes internacionais, assim como consolidar a sua relação com o IGCP, entidade gestora dos produtos de dívida pública portuguesa. O objetivo será crescer com os nossos parceiros oferecendo cada vez melhores produtos, com opções abrangentes de escolha, para os clientes CTT.

- Desenvolver soluções empresariais e para a Administração Pública (incorporando os mundos físicos e digitais)

Os CTT têm vindo a inovar neste domínio, para construir sobre as suas competências fundamentais soluções que vão ao encontro das necessidades dos clientes.

Soluções de conveniência e de proximidade com o cidadão, soluções mais integradas e completas que combinem as atuais plataformas físicas de correio com novas plataformas digitais, soluções *end-to-end* que libertem as empresas e a Administração Pública de atividades que não consideram chave são um mundo de atividades onde se incluem oportunidades para os CTT trabalharem baseando-se nas suas competências e na sua experiência.

Tal tem vindo a ser feito, também para permitir intervir na transição do correio físico para o eletrónico (e.g., soluções de *Business Process Outsourcing*, *fullfilment*, *printing & finishing*, etc.). O objetivo desta área é continuar a desenvolver essas oportunidades, de um modo integrado e global e em estreita ligação com as outras unidades dos CTT.

Com base nesta definição, foi definido e está a ser implementado um **Programa de Transformação**, que incorpora diversas vertentes e objetivos:

- Um cuidado com os diversos *stakeholders*, tendo por objetivo manter altos níveis de qualidade de serviço e de satisfação dos clientes, motivar os colaboradores para o ambicioso projeto e maximizar a criação de valor, para beneficiar o atual acionista (de facto, toda a população portuguesa) e atrair novos acionistas na operação de privatização;
- A reorganização dos CTT, promovendo maior clareza da organização, maior integração das várias empresas e departamentos que compõem os CTT e a redução e simplificação da cúpula e das chefias intermédias, bem como uma total integração das áreas centrais e de serviços partilhados dos CTT, incluindo as empresas subsidiárias;
- O lançamento de Programas de Ação Estratégicos, iniciativas que aprofundam as orientações definidas e cuja execução está a ser acompanhada por um Project Office que apoie os trabalhos, acompanhe a sua evolução e atue para facilitar interações e promover informação sobre o andamento global que permita o adequado seguimento aos mais diversos níveis.

A definição estratégica e a execução do Programa de Transformação são alavancas fundamentais ao desenvolvimento do valor dos CTT, e importantes bases para o desenho de um “investment case” que possa atrair investidores disponíveis para investir a preços que reconheçam o seu importante valor. Este Programa é um novo passo na estratégia que vinha sendo seguida pelos CTT, mas focada na geração de receitas e resultados através da consolidação e desenvolvimento das áreas de negócio que a empresa criou nos últimos anos. E mantendo-se a aposta na contínua valorização do capital humano, fundamental ao sucesso duma empresa como os CTT.

#### **Orientações Estratégicas para o Sector Empresarial do Estado e seu impacto nos CTT**

Os CTT são uma empresa que integra o Sector Empresarial do Estado. Como tal, estão sujeitos a um conjunto de orientações estratégicas e regras que, pela sua relevância, aqui sumarizamos.

A reforma do sector público empresarial assume relevo fundamental no âmbito dos compromissos assumidos pelo Estado Português no contexto do Programa de Ajustamento Económico e Financeiro (PAEF), celebrado com o Fundo Monetário Internacional, a Comissão Europeia e o Banco Central Europeu. Neste âmbito, foram delineadas para o Sector Empresarial do Estado (SEE) medidas no domínio da redução de gastos, da maximização da eficiência operacional e da otimização e redução das estruturas de custos.

A 30 de agosto de 2012 foi aprovada pelo Conselho de Ministros a Proposta de Lei n.º 106/XII, atualmente consubstanciada na Lei nº 18/2013, de 18 de fevereiro, um importante passo no sentido da definição futura de regras que vão ao encontro das referidas preocupações.

As medidas para a reestruturação do sector empresarial do estado constantes nas *Grandes Opções do Plano para 2013* e em conformidade com o Programa de Ajustamento Económico e Financeiro (PAEF), são:

- Os CTT, enquanto empresa pública não financeira que integra o SEE, passa a necessitar de autorização do Ministério das Finanças para aceder a financiamento superior a um ano.
- Tem de efetuar um corte sustentado de pelo menos 15% nos custos com pessoal e fornecimentos e serviços externos face a 2009, tendo em conta as medidas excecionais implementadas pelo Estado (corte de subsídios).
- Na gestão de recursos humanos encontra-se em curso um programa de redução de efetivos, que inclui rescisões voluntárias.
- No âmbito das medidas de emprego e mercado de trabalho, destacam-se as principais alterações ao Código de Trabalho:
  - Flexibilização da organização do tempo de trabalho;
  - Alterações ao regime de cessação do contrato de trabalho por motivos objetivos;
  - Alargamento do regime do contrato de trabalho em comissão de serviço.
- Será dada continuidade à liberalização do sector postal e à execução de um novo contrato de concessão do serviço universal postal com os CTT. Será ainda determinado o modelo de privatização dos CTT, tendo como objetivo a conclusão do processo até ao final de 2013.

As empresas do SEE devem ainda aplicar as seguintes medidas do Orçamento de Estado para 2013 (Lei nº 66-B/2012, de 31 de dezembro):

- As iniciativas tomadas pelo Governo, em articulação com os parceiros sociais, que permitam que um dos subsídios, de férias ou de Natal, dos trabalhadores vinculados por contrato de trabalho regulado pelo Código do Trabalho, seja pago em duodécimos;
- São proibidas valorizações e outros acréscimos remuneratórios, bem como pagamentos de prémios de gestão aos gestores públicos, titulares de órgãos diretivos, de administração e de outros órgãos estatutários;

- Mantém-se a redução das remunerações totais ilíquidas mensais estabelecidas nos dois anos anteriores;
- Durante o ano de 2013, as empresas públicas e as entidades públicas empresariais do sector empresarial do Estado, com exceção dos hospitais, E. P. E., reduzem no seu conjunto, no mínimo, em 3% o número de trabalhadores face aos existentes em 31 de dezembro de 2012;
- As empresas públicas não podem proceder ao recrutamento de trabalhadores para a constituição de relações jurídicas de emprego por tempo indeterminado, determinado e determinável, a não ser em situações excepcionais, fundamentadas na existência de relevante interesse público e autorizadas pelo membro do Governo da área das finanças;
- As empresas públicas devem prosseguir com uma política de otimização da estrutura de gastos operacionais que promova o equilíbrio operacional, assegurando a redução do peso dos gastos operacionais no volume de negócios.

#### Gerar crescimento através da Inovação

Os desafios da globalização e da liberalização, o efeito de substituição eletrónica e a privatização anunciada implicam uma resposta dos CTT que exige mais inovação, ajustada também a novos paradigmas de negócio em que é o consumidor final quem, por via da evolução da *web*, da disseminação de dispositivos móveis (*smartphones*, *iPads*, etc.) e da explosão do *e-commerce*, define o “quando”, “como” e “onde”, em vez do operador postal.

Isto significa que os CTT, sem prejuízo de continuarem a ser intermediários de confiança para um vasto leque de serviços, devem inovar a sua atividade tradicional, recorrendo às TIC a fim de melhor continuarem a ser *hubs* de comunicações, transações e serviços com uma capacidade única de interligar/combinar o mundo “físico” e “digital”.

Neste sentido os CTT têm vindo, a prestar atenção particular ao *e-commerce* e aos ajustamentos a realizar, para que a oferta de serviços corresponda às expectativas dos *e-merchants* e *e-buyers* em termos de serviços de recolha, entrega e logísticos bem como de (eventuais) meios de pagamento a disponibilizar para que cada um se concentre e faça melhor, o que já faz bem. Os *e-merchants* devem focar-se na atividade de venda e os CTT na disponibilização de soluções que assegurem a entrega atempada dos bens adquiridos pelos *e-buyers*.

A participação dos CTT na iniciativa governamental PME Digital (patrocinado pelo Ministério da Economia e que já realizou numerosos *roadshows* pelo País) é exemplo claro dessa preocupação.

Mas o efeito de substituição – “tudo o que puder ser digital ... será digital” – tem vindo também a alavancar muitas soluções já disponibilizadas pelos CTT e que são alvo de contínuas melhorias, como é o caso da ViaCTT (enquanto plataforma EDPP – *Electronic Document Presentment and Payment*), oferta de correio híbrido (*EasyMail*) e *Mailmanager* (*Reverse Hybrid Mail*).

Assim, em 2012 a empresa realizou, ou tem em curso, projetos vários a nível de desenvolvimento e inovação, que se cifraram em 630 m.€, abrangendo algumas das iniciativas descritas a seguir:

Alargamento do portefólio de produtos de **cobrança de portagens** com o lançamento de novas modalidades de pagamento destas para clientes com veículos de matrícula estrangeira, pagamentos no MB (multi-banco) de portagens em regime de pós-pago e pagamentos com cartão de crédito.

**Participação** nas atividades da COTEC/CEDT (Centro de Excelência de Desmaterialização de Transações), tendo em vista a geração de novas ideias e projetos associados à desmaterialização de transações, destacando-se a participação, como Membro do *Advisory Board*, no projeto *MobiPag* (Iniciativa Nacional para Pagamentos Móveis) e a participação no projeto, que envolveu entidades Públicas e empresas dos CTT, que visa promover a publicação de legislação que confira valor legal a diversos tipos de documentos digitalizados.

**Conceção** de uma solução modular e integrada de Comércio Eletrónico dos CTT visando dar resposta nesta matéria a necessidades das empresas, já disponível no contexto da iniciativa governamental PME Digital.

**Participação** na iniciativa *e-Justice II* – “As Tecnologias de Informação e Comunicação no sector da Justiça”, divulgada em junho pela APDSI – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento da Sociedade de Informação, através de um estudo sobre a oferta de soluções de comunicações seguras e com valor legal, entre os diversos agentes da área da Justiça.

**Elaboração** de Plano de Negócios de Negócios para o *upgrade* do atual serviço MDDE, através de novas facilidades, das quais se destacam o uso do cartão do Cidadão para fins de autenticação e a geração de Aviso de Receção para o remetente, criando assim um serviço que, de alguma forma, será o equivalente eletrónico do correio físico registado c/ AR.

Prossegução dos trabalhos do **Fórum Permanente de Inovação e Criatividade** tendo em vista recolher, selecionar e analisar ideias dos colaboradores CTT que possam conduzir, com base em Planos de Negócio viáveis, a novas soluções, serviços e produtos a disponibilizar pela empresa aos seus clientes. Este Fórum promoveu a:

- Dinamização de subcomités especializados na análise de viabilidade. Aplicação de metodologias pro-activas para a captação do potencial criativo dos trabalhadores;
- Realização de duas sessões de apresentação de propostas, com temáticas de iniciativa dos colaboradores;
- Receção de 56 propostas. Destas, 6 foram selecionadas para apresentação e debate em sessão;
- Consolidação de processos que estimulem o reconhecimento do mérito das propostas pela comunidade empresarial, originando acréscimos de motivação a potenciais proponentes, nomeadamente com recurso a:
  - Divulgação nos meios de comunicação interna;
  - Afixação de cartazes com o rosto dos proponentes nos respetivos locais de trabalho;
- Implementação de produtos decorrentes de propostas apresentadas pelos colaboradores.

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

Também a plataforma tecnológica da rede de atendimento foi renovada, com intervenção em cerca de 4 mil posições, tendo em vista, em primeiro lugar, a redução dos equipamentos, e em segundo lugar, a substituição por outros energeticamente mais eficientes e a atualização do *software* para uma melhor utilização das funcionalidades mais recentes no mercado

No final de 2012, 97% do correio de pequeno formato estava automatizado, assim como 64% do correio de formato médio.

A divisão por giros do correio de pequeno formato foi alargada a todos os giros de distribuição e auxiliada pela implementação de novas funcionalidades no reconhecimento de endereços, atingiu no final do ano cerca de 87% do total automatizado, mais 5% que em 2011.

A divisão por ordem do arruamento de percurso/giro de carteiros é superior a 4 200 giros e representa aproximadamente 1,53 milhões de objetos por dia.

#### 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, os CTT regem-se por toda a legislação internacional, comunitária e nacional aplicável e têm o seu escrupuloso cumprimento como um dos traços 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 Luso-Afro-Américo-Asiáticas, a CCIPA – Câmara de Comércio e Indústria Portugal-Angola, a AIP-CCI – Associação Industrial Portuguesa/Câmara de Comércio e Indústria, a APCE – Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa, a APRITEL – Associação dos Operadores de Telecomunicações, a COTEC – Associação Empresarial para a Inovação e a APEL – Associação Portuguesa de Editores e Livreiros, entre outras.

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

Durante o ano de 2012, 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 quatro 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 foram membros do Conselho Fiduciário do Fundo para a Melhoria da Qualidade de Serviço.

Neste ano realizou-se o 25º Congresso da UPU em que a delegação de Portugal, que integrou elementos dos CTT, submeteu várias propostas de alteração aos textos legais da União. Estas incidiram sobre os serviços postais de pagamento, proteção de dados pessoais, segurança e remunerações. Foi aprovada a Estratégia Postal Mundial que encara o sector postal como uma componente essencial da economia mundial, estabelecendo como meta a sustentabilidade do sector, através, por exemplo, de um melhor acesso de todos os segmentos da população aos serviços postais, da promoção da responsabilidade social e da preservação do ambiente.



#### POSTEUROP – Associação de Operadores Postais Públicos Europeus

Associação com 52 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 *twining* 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.



#### EUROGIRO

A empresa Eurogiro foi criada nos anos 90, tendo como sócios fundadores alguns operadores postais europeus, nomeadamente, os CTT. Tem por missão

promover a celeridade das transações financeiras, de forma eficiente e eficaz, utilizando uma plataforma global de transferência eletrónica de fundos. Utiliza uma rede própria de dados, semelhante e concorrente ao SWIFT. O seu modelo de governação assenta numa comissão de gestão e num *Board of Directors*, que representam os seus sócios, i.e. diversos operadores postais e bancos. Atualmente os países membros repartem-se pela África, Europa, América e Ásia Pacífico.



## International Post Corporation

### IPC - International Post Corporation

Fundada em 1989, é uma associação cooperativa de 24 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 caráter 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 e a cooperação para o desenvolvimento, uma vez que desta União fazem parte países com grandes carências. 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 cursos de formação de quadros superiores sobre diferentes áreas do serviço postal.

Os CTT presidiram ao grupo de preparação do Congresso da UPU e copresidiram ao Grupo da Reforma. Este ano a União organizou um seminário dedicado ao desenvolvimento sustentável, em que os CTT participaram e fizeram uma intervenção sobre o tema.



### 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 diferentes temas postais.

Nesse sentido, os CTT desenvolveram um programa de formação de longo prazo, visando o desenvolvimento sustentado dos recursos humanos dos Correios dos países membros daquelas organizações, tendo por objetivo último a melhoria da qualidade dos serviços postais e da colaboração operacional entre os operadores respetivos. Além disso, realizaram-se auditorias de Qualidade de Serviço locais com técnicos dos CTT.

GRI 4.10

### 1.1.3. Compromisso com a Excelência na Gestão dos CTT

GRI 1.2

O Estado, acionista único, avalia o desempenho da empresa através da assinatura de contratos de gestão que incluem objetivos para cada mandato/triênio. Aguarda-se que estes sejam definidos com a nova administração.

De acordo com o Estatuto do gestor público, a remuneração dos administradores é determinada em função da complexidade, exigência e responsabilidade inerentes às funções e atendendo às práticas normais de mercado no sector das comunicações, tendo em conta igualmente os princípios e orientações estabelecidas pelos acionistas e a situação do mercado.

GRI 4.5

No âmbito da vigência do Programa e Assistência Económica e Financeira a Portugal (PAEF), foi determinada a manutenção do atual regime remuneratório dos gestores de empresas em processo de privatização ou de extinção ou liquidação. A política de remuneração dos membros dos órgãos de administração deve ajustar-se ao disposto nos textos normativos, conforme declaração apresentada pela Comissão de Fixação de Remunerações, na Assembleia Geral de 30 de maio de 2012. Tal como previsto no artigo 37<sup>º</sup> da Lei nº66-B/2012, de 31 de dezembro (OE/2013), as empresas do Sector Empresarial do Estado não podem retribuir os seus gestores ou titulares de órgãos diretivos, de administração ou outros órgãos estatutários, com remunerações variáveis de desempenho.

GRI 4.9

Anualmente, o acionista tem vindo a instruir 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.

GRI 4.8

Na dimensão económica integra-se a gestão das relações com os clientes, a gestão dos riscos, a implementação de um código de ética e boa conduta, o manual 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 aos CTT e que passou a constituir o quadro de referência dos valores e normas de conduta a serem cumpridos por todos os trabalhadores.

Existem procedimentos definidos em matéria de comunicação de irregularidades relacionadas com situações de incumprimento das normas de conduta, sendo responsabilidade da Direção de Auditoria e Qualidade (AQ) o suporte técnico à Comissão de Ética, na operacionalização da receção, análise e tratamento das comunicações recebidas.

A Comissão de Ética, que reporta ao Conselho de Administração através do Administrador com o pelouro financeiro, em colaboração com os diversos “*Ethics Officers*” das empresas dos CTT, tem a seu cargo a interpretação e o esclarecimento de dúvidas sobre o Código de Ética. Em 2012, a Comissão foi chamada a pronunciar-se apenas numa ocasião, abordando uma situação relacionada com o pagamento de comissões, tendo emitido o respetivo parecer em consonância com os procedimentos vigentes.

Em termos de Práticas de Negócio em Respeito da Lei e da Regulação, o Código de Ética determina o escrupuloso cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às atividades das empresas dos CTT. Neste âmbito há a destacar a atividade desenvolvida pelo *Compliance* (da Direção de Auditoria e Qualidade), cuja missão consiste em assegurar que a prestação de serviços financeiros se desenvolve em conformidade com as regras de deontologia e no respeito das leis e regulamentos que disciplinam a atividade financeira.

No ano em análise, e na sequência da aplicação dos procedimentos vigentes quanto à identificação e comunicação de operações suspeitas de branqueamento de capitais e de financiamento de terrorismo, foram efetuadas 151 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 8,6 milhões de euros.

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

GRI 4.6

GRI 1.2

GRI 4.8

GRI 4.6 GRI SO4

Na sequência, quer das auditorias efetuadas (auditar-se 256 lojas, 166 postos de correio e 184 centros de distribuição postal, representando, respetivamente, 35, 10 e 57% do universo), quer das comunicações provenientes de diversos serviços, foram concluídos 276 processos disciplinares, 17 (6%) dos quais deram origem a despedimento e 7 (3%) a rescisões unilaterais por iniciativa dos trabalhadores em causa. A estas acrescem 7 outras rescisões unilaterais, no âmbito de investigações prévias a processos disciplinares. Em resultado das auditorias e das ações de inspeção foram também recuperados cerca de 49 347 euros.

A sensibilização e formação orientadas para uma conduta ética e socialmente responsável, privilegiando a valorização do pessoal e a proteção do ambiente, têm assumido um caráter transversal tanto no plano das áreas temáticas como no que se refere às populações-alvo dos cursos de formação inicial, contínua e de desenvolvimento.

Tendo em vista a adoção de comportamentos éticos e não discriminatórios por parte das chefias foi preparado um curso, na modalidade de *e-learning*, sobre “Boas práticas na gestão de recursos humanos – igualdade de oportunidades e não discriminação”, que versa os temas igualdade de género, deficiência e inclusão, envelhecimento ativo e assédio no local de trabalho, cuja difusão ocorrerá durante 2013.

Os CTT são sujeitos periodicamente a inspeções e auditorias por parte da Secretaria Geral do Ministério da Economia e do Emprego (entidade que assumiu as competências anteriormente atribuídas à 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. Não foi igualmente objeto de multas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços.

Sofreu 3 sanções não-monetárias relativas ao não cumprimento de leis e regulamentos laborais (admissão de trabalhadores, por ação judicial, para o quadro de efetivos, com encargos no montante de 14 411,33€), pagou multas não fiscais no valor de 1 121,25€ relativamente a viaturas, fiscais num montante de 24 533,99€ e um valor de 1 916,70€ relativo a outras sanções 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 dos 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 publicidade e promoção aos produtos e serviços CTT deverão respeitar as normas vigentes nesta matéria, o que, como se referiu acima, se encontra assegurado pela participação dos CTT em organizações do meio com fortes códigos autorregulatórios.

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

## Objectivo 2013

- Divulgação interna dos procedimentos e canais em vigor e avaliação do grau de conhecimento do Código de Ética
- 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 exigidas<sup>1</sup>. Nos termos do regime jurídico do Sector Empresarial do Estado e do Estatuto do Gestor Público, o Estado, enquanto acionista dos CTT elegeu por deliberação social unânime, por escrito, no dia 24 de agosto de 2012, os órgãos sociais dos CTT para o triénio 2012-2014.

- 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.

A Mesa da Assembleia Geral é composta por dois elementos do género feminino e um do género masculino, todos na faixa etária entre os 30 e os 50 anos de idade.

**Presidente:** Pedro Miguel Nascimento Ventura

**Vice-Presidente:** Maria Onilda Sousa

**Secretário:** Paula Alexandra Caetano da Silva

- 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 pode 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.

A equipa de gestão é constituída por Francisco de Lacerda (Presidente do Conselho de Administração e CEO), Manuel Castelo-Branco (Vice-Presidente), André Gorjão Costa (CFO), Ana Maria Jordão (vogal) e Dionísia Ferreira (vogal). Três elementos são do género masculino, e dois do género feminino. Duas pessoas acima dos 50 anos e três na faixa entre os 30 e os 50 anos.

De acordo com as melhores práticas de governo da sociedade o Conselho de Administração designou, em 18 de setembro, Graça Carvalho como Secretário da Sociedade.

- 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.

A fiscalização da atividade social dos CTT compete atualmente a um Conselho Fiscal e a um Revisor Oficial de Contas composto por três elementos de género feminino, tendo dois idade superior a 50 anos e um entre os 30 e os 50 anos.

**Presidente:** Elsa Maria Roncon Santos

**Vogais:** Maria Fernanda Joanaz Silva Martins, Maria de Lurdes Pereira Moreira Correia de Castro

**Vogal Suplente:** Sara Alexandra Ribeiro Pereira Simões Duarte Ambrósio

O ROC é uma sociedade:

**ROC:** PriceWaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda., representada por José Pereira Alves ou João Rui Fernandes Ramos

**ROC Suplente:** José Manuel Henriques Bernardo, ROC

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 2012).

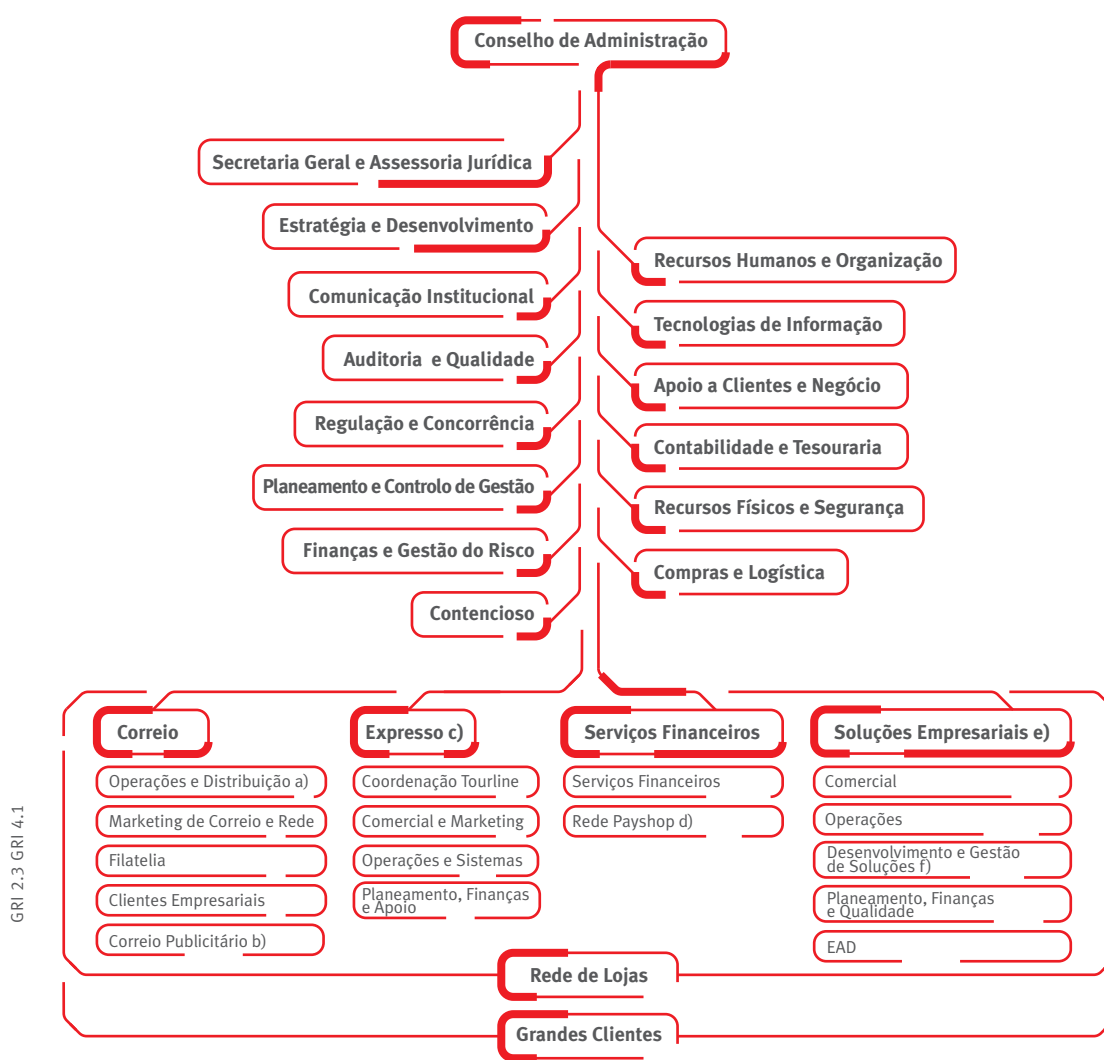
<sup>1</sup> A Resolução do Conselho de Ministros nº 5/2011 aprova o IV Plano Nacional para a Igualdade – Género, Cidadania e Não Discriminação, que inclui 97 medidas a adotar. As medidas das alíneas i) e v) são as seguintes: “Integrar a perspectiva do género em todos os domínios de ação política;” e “Promover a implementação de planos para a igualdade nas empresas do Sector Empresarial do Estado;”

### 1.4. MODELO DE GESTÃO

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

A nova macroestrutura reflete as orientações estratégicas para o Sector Empresarial do Estado, com a redução dos cargos de chefia e a necessidade de adequar a organização da empresa aos objetivos estratégicos e à evolução do negócio, tendo como princípios subjacentes a eficiência e racionalização de áreas e serviços e a redução de direções e chefias.

FIGURA 3 | ORGANIGRAMA DOS CTT



GRI 2.3 GRI 4.1

a) Inclui CTT Gest e Mailtec Processos  
 b) Inclui PostContacto  
 c) Inclui CTT Expresso, Tourline e CORRE  
 d) Inclui PayShop  
 e) Inclui Mailtec SGPS, Mailtec Comunicação e Mailtec Consultoria  
 f) Inclui Soluções Transversais

Os CTT estão organizados em quatro áreas de negócios: Correio, Expresso, Serviços Financeiros e Soluções Empresariais, que enquadram as empresas participadas cobrindo três grandes mercados: correio (correio e soluções empresariais), expresso e serviços financeiros. A Rede de Lojas e os Grandes Clientes atuam transversalmente prestando serviços às diversas áreas de negócios com redes de vendas e equipas comerciais. Os serviços corporativos apoiam o Conselho de Administração na gestão, controlo e supervisão das várias atividades e empresas. O Provedor do Cliente é uma entidade independente que exerce a sua atividade junto do Conselho de Administração.

GRI 4.2 GRI 4.3

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

Diretamente dependentes do CA funcionam as seguintes Comissões especializadas:

- Comissão de comunicação
- Comissão de gestão imobiliária
- Comissão de crédito
- Comité de Investimento
- Comissão de Vendas
- Comissão de Ética
- Comissão de Mesa de Compras (suspensão do seu funcionamento em setembro de 2012).

Vide outras atribuições do CA e dos órgãos da empresa nos títulos 2.2 e 1.1, respetivamente, do Relatório de Governo da Sociedade (Parte III do R&C 2012).

### 1.5. GESTÃO DE RISCOS E DE CRISES

A gestão dos riscos de negócio nos CTT assume importância cada vez maior face ao dinamismo do meio envolvente às atividades das suas áreas de negócio.

É entendimento nos CTT 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.

GRI 4.9

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. Com isto, pretendeu-se dar respos-

ta 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.

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) – Uma função centralizada de Gestão do Risco Corporativo que coordenou o processo de Gestão do Risco dos CTT e colaborou na criação de uma cultura de Gestão do Risco. 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;
- Comité de Gestão do Risco – Criação de um órgão colegial que terá um papel dinamizador da atuação da função de Gestão do Risco Corporativo e funcionará como instrumento de alavancagem de todo o processo de operacionalização do Sistema de Gestão de Risco nos CTT, relevando a importância estratégica que a gestão sistematizada dos riscos representa no contexto atual de uma organização, enquanto garante da sua sustentabilidade.

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 (Parte III do R&C 2012).

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

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

GRI 4.11

GRI 4.9

GRI 1.2

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
Compliance	Benefícios dos colaboradores	Fator ambiental
Fator político	Cash Flows	Gestão da fraude
Liberalização	Fiscalidade e fundo de manei	Inovação
Parceiros	Mercados financeiros	Integridade da informação
Relação com stakeholders	Taxa de juro	Recursos humanos
		Crédito a clientes

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

TABELA 3 | FATORES DE RISCO, OPORTUNIDADES E RESPONSABILIDADES DOS CTT

GRI 1.2

Riscos corporativos	Detalhe	Oportunidades
<b>Mercados e Concorrência</b>	<p>Num contexto de decréscimo 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><b>Estruturas Responsáveis – Unidade de Regulação e Concorrência, e Áreas de negócio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posição de liderança do mercado</li> <li>• Capilaridade da rede de lojas e distribuição (proximidade, conveniência e acessibilidade)</li> <li>• Aumento de eficiência dos CTT em relação ao nível do <i>pricing</i></li> <li>• Forte potencial do <i>marketing</i> relacional e correio expresso e encomendas</li> <li>• <i>Benchmark</i> permanente do desempenho dos CTT relativamente ao universo dos <i>peers</i> europeus</li> <li>• Maior agressividade comercial</li> <li>• Aposta na diversificação de mercados</li> <li>• Segmentação geográfica de preços, pelo destino</li> </ul>
<b>Inovação e Desenvolvimento</b>	<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><b>Estruturas Responsáveis – Unidade de Estratégia e Desenvolvimento, Áreas de negócio e Marketing de Rede</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforço e alargamento a atividades dentro da sua vocação logística e comunicacional (ViaCTT, <i>mailmanager</i> e operador de telecomunicações móveis virtual Phone-ix)</li> <li>• Oferta de serviços <i>online</i> customizados, de <i>outsourcing</i> e de valor acrescentado c/ qualidade elevada e níveis adequados de preços</li> <li>• Crescimento do mercado de encomendas (serviços integrados de logística e distribuição), associado ao crescimento do comércio eletrónico</li> <li>• Desenvolvimento dos serviços financeiros avançados na rede de lojas CTT</li> <li>• Internacionalização de negócios e tecnologias postais</li> </ul>

Riscos corporativos	Detalhe	Oportunidades
<b>Stakeholder Estado</b>	<p>Pertencendo ao Sector Empresarial do Estado, os CTT são fortemente afetados pelas orientações e decisões do stakeholder 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><b>Estrutura Responsável – Conselho de Administração</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acionista com papel dinamizador do negócio, da excelência da gestão e da sustentabilidade</li> <li>• Aumento da eficiência interna</li> <li>• Criação de valor para o acionista</li> <li>• Solidez e confiança da empresa</li> <li>• Sinergias para desenvolvimento de Serviços de Governo</li> <li>• Sustentabilidade e crescimento futuro da empresa</li> </ul>
<b>Obrigatoriedade do Serviço Universal</b>	<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><b>Estruturas Responsáveis – Unidades de Regulação e Concorrência, Conselho de Administração e Correio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Único operador com a capilaridade requerida para a prestação do serviço</li> <li>• Contrato de concessão com o Estado, a reaver em 2013</li> <li>• Contrapartidas pela prestação do SU, nomeadamente através de fundos de compensação</li> <li>• Criação de regras de comportamento concorrencial</li> </ul>
<b>Focalização e Fidelização de Clientes</b>	<p>O crescimento e a sustentabilidade dos CTT estão fortemente dependentes da prestação de um serviço focado 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 elevados</p> <p><b>Estruturas Responsáveis – Áreas de negócio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Histórico de oferta de um serviço focalizado na satisfação do cliente</li> <li>• Empresa vista como de confiança e prestadora de serviço relevante para a sociedade</li> <li>• Qualidade de serviço com níveis elevados, a nível nacional e internacional</li> <li>• Preços adequados ao serviço prestado</li> </ul>
<b>Gestão de Recursos Humanos</b>	<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><b>Estruturas Responsáveis – Unidade de Recursos Humanos e Organização, Conselho de Administração</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pessoas qualificadas e motivadas</li> <li>• Formação para aumento de competências e desenvolvimento de carreiras</li> <li>• Melhoria da relação trabalho/família</li> <li>• Polivalência, flexibilidade e rotatividade dos recursos humanos</li> <li>• Sistemas de avaliação de desempenho e compensação com base no mérito</li> <li>• Redução de conflitos com os trabalhadores e concertação social</li> <li>• Abordagem ao tema da igualdade de oportunidades</li> </ul>
<b>Parcerias</b>	<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><b>Estruturas Responsáveis – Áreas de Negócio, Conselho de Administração e Estratégia e Desenvolvimento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecimento ou reforço de acordos ou parcerias que possam aumentar a capacidade competitiva dos CTT</li> <li>• Criação de valor para os <i>stakeholders</i></li> <li>• Reforço das competências com escolha adequada de parcerias que protejam os interesses e valores dos CTT</li> <li>• Parcerias com entidades que potenciem a cidadania empresarial e o reforço da marca</li> </ul>
<b>Gestão da Informação</b>	<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><b>Estruturas Responsáveis – Unidades de Contabilidade e Tesouraria, Planeamento e Controlo e Tecnologias de Informação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existência de mecanismos de planeamento, acompanhamento e controlo</li> <li>• Fiabilidade e consistência na informação de gestão</li> <li>• Informação em tempo para a tomada de decisão</li> </ul>

Riscos corporativos	Detalhe	Oportunidades
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><b>Estrutura Responsável – Unidade de Tecnologias de Informação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de informação mais flexíveis</li> <li>• CTT com competências internas para desenvolvimento de soluções</li> <li>• Aposta nos negócios e soluções digitais</li> <li>• Investimento continuado</li> <li>• Desenvolvimento e/ou reforço das parcerias com os principais <i>players</i> do sector</li> </ul>
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><b>Estruturas Responsáveis – Conselho de Administração e Unidade de Estratégia e Desenvolvimento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conjunto de Políticas e princípios definidos</li> <li>• Scorecard empresarial desdobrado, integrado e coerente</li> <li>• Atualização contínua de ações e comportamentos micro (curto prazo) para atingir a estratégia macro (médio e longo prazo)</li> </ul>
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><b>Estruturas Responsáveis – Unidades de Finanças e Gestão do Risco, Áreas de negócio e Planeamento e Controlo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoção de sistemas de informação e de controlo interno adequados à dimensão e complexidade dos CTT</li> <li>• Melhoria da gestão de risco</li> <li>• Autonomização e melhoria das funções de <i>sourcing</i> e de gestão de contratos</li> <li>• Estruturas e procedimentos de avaliação custo/benefício em investimentos</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operadores multinacionais com políticas sustentáveis implementadas</li> <li>• Exigências legais e regulamentares</li> <li>• Aumento da fatura energética associada à evolução de preços do mercado internacional</li> <li>• Disrupções operacionais devidas a fenómenos climáticos extremos</li> <li>• Perceção como ator ambientalmente pouco amigável, sujeito a pressões para redução da informação em suporte de papel</li> </ul> <p><b>Estrutura Responsável – Unidade de Comunicação Institucional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforço da marca e reputação</li> <li>• Aumento do poder de <i>pricing</i></li> <li>• Uso mais eficiente de recursos e redução de custos</li> <li>• Otimização da cadeia de fornecimento</li> <li>• Fidelização dos clientes</li> <li>• Desenvolvimento de negócios ecológicos</li> <li>• Melhor gestão de risco</li> </ul>

## Segurança

Foram reforçados os contactos e realizadas diversas reuniões com Comandos Nacionais, Regionais e locais das Forças de Segurança e com outros serviços congéneres, com o objetivo de providenciar maiores níveis de segurança às instalações, trabalhadores e bens. A Polícia de Segurança Pública reforçou o apoio, muito eficaz, aos CTT, com uma presença mais assídua, sempre que possível, junto das nossas lojas. Trata-se de um trabalho de continuidade, essencial e imprescindível.

Foi dada continuidade ao reforço de ações de parceria com serviços de segurança nacionais, contribuindo muito eficazmente para a captura de vários elementos e grupos de assaltantes que visavam principalmente os CTT e as instituições bancárias. Tal foi conseguido através de avisos aos serviços alvo e da rápida 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 ao incremento de regulamentações de segurança, nacionais e internacionais, de grande impacto e aplicáveis em Portugal.

Foi criada a Central Nacional de Segurança dos CTT, que monitoriza os equipamentos de segurança eletrónica de todas as instalações dos CTT, procede à recolha remota de imagens de equipamentos de videovigilância solicitadas pelas autoridades e faz levantamento e comunicação de dados sobre ocorrências de segurança dos CTT. Esta Central funciona 24 horas, todos os dias do ano e é considerada um elemento essencial na melhoria significativa, a curto, médio e longo prazo, da segurança na empresa (*safety e security*).

Foi feita a atualização de Normativos e Regulamentos internos dos CTT, relativos a segurança, procedendo-se à sua convergência com a legislação e Normas Portuguesas e Europeias recentes.

Foi ministrada formação e/ou reciclagem de informação presencial 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 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, Planos de Medidas de Autoproteção, papéis dos Delegados de Segurança e dos RPI, permitindo, desta forma, uma abrangente divulgação teórica e prática sobre esta temática. Estas tiveram já resultados benéficos para a empresa e para a segurança dos trabalhadores.

Os Delegados de Segurança de grandes edifícios e os elementos das Equipas de elaboração de Planos de Medidas de Autoproteção e Segurança receberam formação específica, com o intuito de atualizar estes trabalhadores relativamente a dados, procedimentos, meios de atuação, legislação e regulamentação. Estes concluíram dezenas de Planos de diversas instalações dos CTT, que incluem, entre outros, Planos de Emergência e de Prevenção, procedimentos, plantas de emergência, contactos internos e externos, etc.

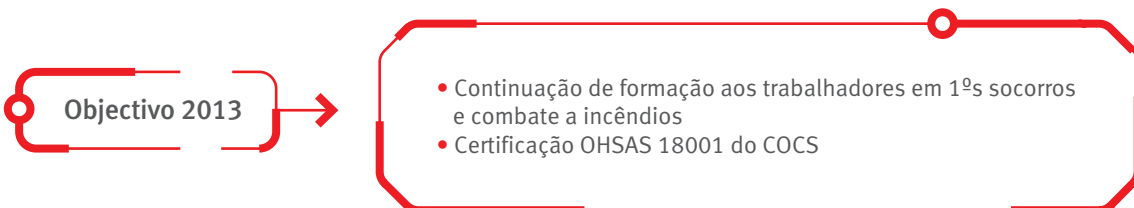
No âmbito internacional, os CTT continuaram a sua participação em grupos europeus e mundiais de segurança postal, considerando-se esta participação como estratégica.

Continuámos a colaborar ativamente com o Organismo da ONU, relacionado com a Segurança, participando em reuniões e no *Advisory Committee*, fazendo parte da comissão para o lançamento do II Curso Avançado de Diretores de Segurança do Sector Empresarial, em colaboração com o Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna e com o Ministério de Administração Interna. Esta participação é estratégica, tanto para a segurança nos CTT como para a segurança nacional e internacional, sendo nós um dos *players*, entre outras grandes empresas nacionais e internacionais de renome e forças/serviços de segurança de numerosos países.

GRI 4.13

GRI HR8

GRI 4.13





infantil  
juvenil

03

04

05

06

07

Quem conta  
um conto

Quem conta  
um conto

Gomby

Os Ovos da Páscoa  
do Bolinho

Aprender a ler

Machos e Fêmeas

ruca

ruca

FER  
GRAT

2035

## **Criar valor**

Criar valor para os stakeholders é o objetivo em torno do qual todas as empresas gravitam. Nos CTT esta premissa é assumida de forma sustentável, ganhando uma dimensão física através de constantes melhorias para o acionista, trabalhadores, clientes e parceiros. Mas não só. Passa também pela certificação transversal de serviços e empresas subsidiárias, pela modernização de infraestruturas e sistemas de informação e pelo envolvimento com a comunidade e causas sociais. Vive da atenção que se presta à envolvente externa, utilizando todas as ferramentas essenciais para que sejam cada vez mais competitivos. Por um futuro sustentável, pela qualidade do serviço e pela satisfação dos clientes.



**Criação de Valor**  
para os *Stakeholders*

### Envolvimento com os stakeholders

Integrar o conceito de sustentabilidade na gestão corrente de uma empresa traduz-se numa atitude de permanente envolvimento, transparência e compromisso. Os CTT têm vindo a adotar esta atitude e a colher progressivamente os seus frutos. São já numerosos os prémios e distinções que têm recebido, assim como é visível o aumento da maturidade e comprometimento das várias áreas da empresa. O acionista e a gestão de topo têm sido determinantes nesta mudança, pois ambos têm incentivado a empresa a perseguir este objetivo de integração do conceito. Assim, aprofundar o diálogo e o envolvimento com as partes interessadas (PIs), nomeadamente as mais críticas e identificar, compreender e dar resposta às suas expectativas, é um desafio cada vez mais importante que é proposto a toda a organização.

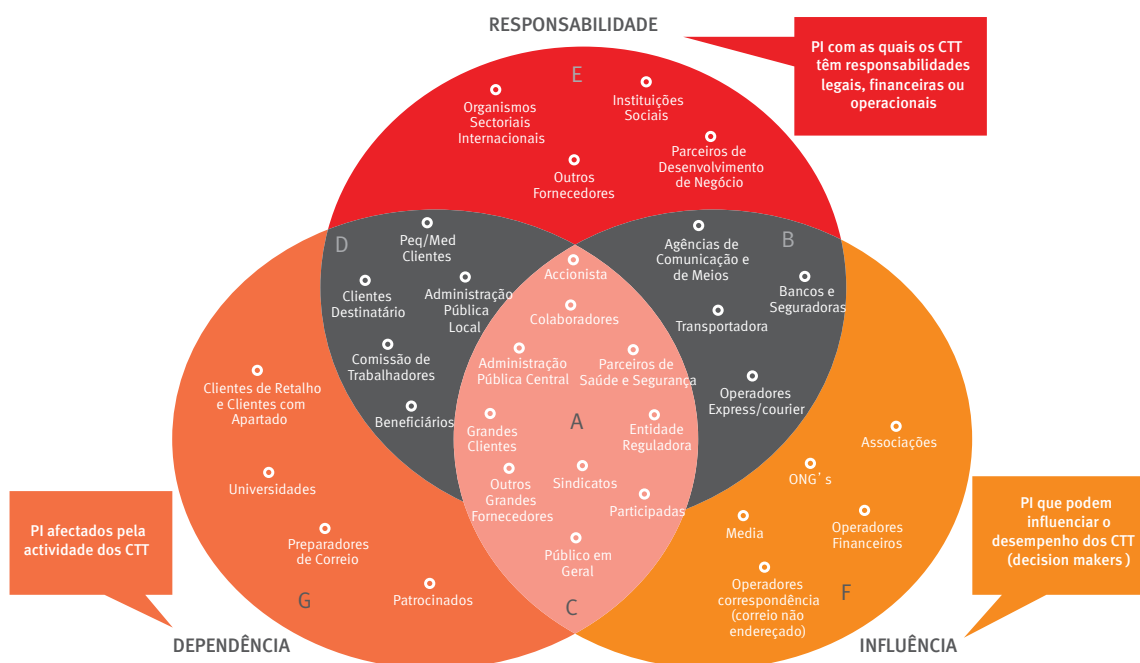
Além das diversas formas e meios já consolidados, que se traduzem no terreno em ações regulares de consulta, envolvimento, diálogo e também de monitorização das necessidades e satisfação das PIs, como é o caso dos inquéritos, reuniões, conferências, grupos de trabalho, painéis, newsletters, comunicação externa e interna, quer em âmbitos mais restritos, ou mais

alargados, a empresa tem vindo a desenvolver algumas ações mais específicas.

Este ano relançou o processo de diálogo com os seus stakeholders que será faseado e segmentado. A primeira foram os trabalhadores, com os quais se realizaram sessões no formato de *focus groups*. Foram selecionados grupos representativos do universo da empresa e o exercício centrou-se na necessidade de aprofundar e atualizar os resultados do exercício formal anterior, relativamente às suas necessidades e temas críticos e relevantes. Os resultados não apontam para diferenças significativas, embora os dados não tenham ainda sido objeto de tratamento especializado. Verifica-se no entanto, que a viabilidade económica da empresa, a fidelização do cliente, a privatização, as alterações climáticas, o apoio à comunidade e à população interna, a comunicação e a formação são as principais preocupações dos trabalhadores.

O exercício anterior, que foi realizado em 2008 e estruturado com base no referencial normativo AA1000SES, tendo tido por objetivo identificar e mapear as PI e os temas relevantes para que a empresa pudesse definir uma estratégia progressiva de envolvimento com estas, mantém-se portanto válido.

FIGURA 4 | MAPEAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS (FONTE: PWC)



Os seus resultados 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 de ambiente.

Tal facto acabou por ser um impulsionador da tomada de decisão de reposicionamento ecológico da empresa, postura que tem vindo a ser consolidada com uma aposta firme na melhoria da eficiência ambiental dos CTT e com crescimentos significativos do tráfego e receita do portefólio verde, entre outros. O tráfego e a receita do Correio Verde Eco aumentaram 6,2% e 9,5% respetivamente e o DM Eco registou uma taxa de crescimento de tráfego de 6,4% e de receita de 0,3%, representando atualmente 18% do tráfego do segmento de *Direct Mail*.

GRI 4.17

O exercício de envolvimento com Pls identificou 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.

No domínio do controlo e mitigação dos impactes ambientais da empresa, temos vindo a continuar a operacionalizar as iniciativas previstas no Projeto Terra e no programa de Mobilidade (Mobi-E). Como seria de esperar, a área da frota foi das mais visadas: os CTT substituíram 185 veículos ligeiros por outros mais eficientes e renovaram a frota de pesados com 26 veículos conformes com a norma EURO5+EEV, cumprindo os padrões comunitários de emissões mais exigentes. Em termos de motorizações alternativas, compraram 150 bicicletas eletricamente assistidas para a distribuição e foram a primeira empresa portuguesa a testar o novo veículo Renault Kangoo Z.E., 100% elétrico, na sequência de protocolo assinado com a Renault Portugal, além a realização de outros testes.

Ainda no domínio da preservação do ambiente e da biodiversidade, organizaram-se três iniciativas de voluntariado em parceria com a Quercus, que visaram a eliminação de infestantes para permitir o desenvolvimento de espécies autóctones (nomeadamente azinheiras) no Parque Natural das Serras de Aires e Candeeiros, a proteção da *Leuzea longifolia*, um endemismo em risco de extinção, perto de Leiria e a conservação de habitats naturais na Lagoa de Albufeira.

GRI 4.16

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

No caso dos clientes, a empresa continuou a apostar numa estrutura que privilegia a gestão direta dos grandes clientes por *Key Account Managers*, com segmentação por tipo de mercado. O ano fechou com um valor *record* de mais de 70% de clientes destinatários satisfeitos com a prestação global da empresa (e apenas 6% de insatisfeitos), valor que sobe para quase 80% no caso do serviço de distribuição postal e atinge perto de 90%, no atendimento.

## Damos resposta às expectativas das Partes Interessadas

A constante auscultação às suas necessidades e níveis de satisfação foi complementada por um esforço de criação de soluções para a apresentação mais rápida de propostas comerciais e para a redução do tempo médio de tratamento e resposta a reclamações, a fim de garantir uma relação ainda mais estreita e atempada com os clientes.

Foram lançados este ano novos produtos adaptados às necessidades do mercado, com um especial enfoque nas soluções digitais (potenciação do negócio dos clientes) e nos seguros de capitalização. Como vice-líder neste mercado, os CTT lançaram três novos seguros de poupança “Postal Mais Futuro II”, “Postal Praemium” e “Postal Futuro junho – 2014”, que oferecem taxas muito competitivas e que já angariaram 88 M.€ de vendas. Contabilizando a produção de PPR, que cresceu 45% em relação ao ano anterior, a colocação total foi superior a 200 M.€.

No que se refere ao *stakeholder* trabalhadores, organizaram-se diversas ações de envolvimento, como por exemplo o *workshop* de vendas “Qualidade Acrescenta Valor” e a divulgação interna do livro “Portugal Conosco – O Olhar dos Carteiros”, em vários pontos do país, para os distribuidores. Esta foi uma iniciativa pioneira, multipremiada, que envolveu a mobilização de milhares de carteiros, a quem foi entregue uma máquina fotográfica, para que captassem imagens do seu quotidiano. A adesão foi muito elevada e os resultados excederam as expectativas, quer pela dinâmica que se estabeleceu com os participantes e entre estes e as populações, quer pela atribuição de vários prémios e distinções.

Para os trabalhadores em geral, realizaram-se dois Fóruns de Inovação e Criatividade, uma campanha de prevenção das doenças cardiovasculares, em parceria com a Fundação Portuguesa de Cardiologia, em dez edifícios CTT do continente e ilhas, e duas consultas em matéria de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho. Estas revelaram que o nível de satisfação com as condições de trabalho aumentou, atingindo o valor de 80,5%.

Entre outras iniciativas dirigidas aos trabalhadores e aos seus filhos, lançou-se a Biblioteca Escolar dos CTT, criada para promover a troca de livros e manuais escolares entre pais que tenham filhos a frequentar o ensino básico ou secundário, tendo sido satisfeitas as necessidades de 90 famílias. Celebrou-se também um protocolo com a Bertrand para descontos acessíveis aos trabalhadores CTT na compra de livros escolares.

Internamente lançaram-se ainda vários concursos para promover uma maior interação dos trabalhadores entre si e com a empresa, constatando-se uma participação crescente nestas iniciativas. É o caso do “À descoberta de Talentos”, no contexto da escrita, teatro, dança, pintura e outras artes. No âmbito da conciliação trabalho família a empresa ofereceu inscrições para a corrida da mulher, entradas na Kldzania no dia da Mãe para filhos e pais e uma visita ao Jardim Zoológico para as famílias.

A empresa procurou também intensificar o seu envolvimento com o *stakeholder* sociedade e um dos melhores exemplos desse esforço traduz-se no patrocínio do movimento em prol do zero desperdício alimentar, DariAcordar, através de um protocolo de cooperação, em que os CTT cedem, por um ano, dois quadros superiores em regime de *full-time*, para apoiar o trabalho de coordenação e operacionalização do movimento. Trata-se de um patrocínio com uma longevidade fora do habitual e enquadra-se igualmente no âmbito do voluntariado de longa duração.

Pela 4ª vez consecutiva organizámos a ação de inclusão “Pai Natal Solidário”, em que crianças carenciadas de 50 instituições escreveram 2 058 cartas ao Pai Natal, com os seus desejos. Houve 1 362 cartas que fo-

ram apadrinhadas por cidadãos anónimos, indicando que a sociedade adere a este tipo de iniciativas. Nesta altura do ano, os CTT costumam igualmente acolher as cartas ao Pai Natal de muitas outras crianças. Em 2012 recebemos 175 mil missivas natalícias e nenhuma ficou sem resposta.

O “Projeto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social” lançado em 2008, ainda está em funcionamento. Aceitámos e entregámos gratuitamente donativos a 25 instituições protocoladas e angariámos livros e outros donativos para Timor-Leste, São Tomé e Príncipe e outros, num total de 33 450 embalagens solidárias. Lançou-se igualmente o projeto-piloto Carteiro Solidário, através do qual foram entregues bens alimentares e outros excedentes a instituições de solidariedade social.

No âmbito do relacionamento da empresa com os fornecedores, a Política de compras responsáveis subscrita pelos CTT assumiu um papel determinante, visando repercutir na cadeia de valor os princípios da Sustentabilidade, no domínio da ética, do ambiente, das obrigações sociais e dos direitos humanos. O processo de registo e qualificação daqueles está em curso e deu-se início a um projeto-piloto de visitas a fornecedores, como reforço das práticas de responsabilidade social e ambiental.

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**

<b>Partes interessadas críticas</b>	<b>Expetativas e necessidades</b>	<b>Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas</b>	<b>Medidas adotadas</b>
<b>Acionista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados obtidos e retorno acionista</li> <li>• Estabilidade social e laboral</li> <li>• Sintonia com a Gestão</li> <li>• Alinhamento da Gestão com as orientações do acionista</li> <li>• Cumprimento das Obrigações do Serviço Público</li> <li>• Exigência de um comportamento social e ambientalmente responsável</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de Gestão</li> <li>• Institucional/Relatórios</li> <li>• <i>Reporting</i> rigoroso e transparente (Relatório e Contas, Relatório de Governo da Sociedade, Relatório Único e Relatório de Sustentabilidade)</li> <li>• <i>Reporting</i> prospetivo</li> <li>• (Planos Estratégico e anual e Orçamentos)</li> <li>• <i>Reporting</i> trimestral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagamento de dividendos</li> <li>• Fixação de objetivos de gestão</li> <li>• Contratos de objetivos entre os CTT e a gestão da empresa</li> <li>• Seu desdobramento a todas as unidades operacionais</li> <li>• Iniciativas de aprofundamento do envolvimento com as partes interessadas</li> <li>• Iniciativas e investimentos de cariz ambiental e social</li> </ul>

GRI 4.16 GRI 4.14 GRI 4.17

Partes interessadas críticas	Expetativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
<b>Regulador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padrões de qualidade e regras de preço nos produtos e serviços</li> <li>• Assegurar prestação do serviço universal</li> <li>• Liberdade de concorrência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação sobre serviços</li> <li>• <i>Reporting</i> regular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convénios de Preços e de Qualidade do serviço universal</li> <li>• Cumprimento dos níveis de qualidade contratualizados</li> <li>• Auditoria financeira e aos Indicadores de Qualidade e Reclamações</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhores produtos a preços acessíveis, i.e., melhor relação qualidade/preço</li> <li>• Fiabilidade e confiança</li> <li>• Satisfação</li> <li>• Flexibilidade e customização</li> <li>• Segurança dos objetos postais (responsabilidade)</li> <li>• Cobertura geográfica</li> <li>• Responsabilidade ambiental</li> <li>• Relacionamento mais próximo e frequente (<i>newsletters</i>, portais, <i>focus groups</i>, estudos de avaliação de satisfação, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campanhas de informação</li> <li>• Comunicação personalizada e permanente</li> <li>• Ações de pós-venda</li> <li>• Publicidade e acessibilidade da informação</li> <li>• Gestão proactiva das falhas</li> <li>• Call center /linhas de atendimento</li> <li>• <i>Key Account Managers</i>, gestores de grandes contas e gestores de clientes</li> <li>• Estudos de mercado</li> <li>• Inquéritos regulares sobre os serviços de distribuição e de atendimento</li> <li>• Encontros descentralizados da Administração com clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria da satisfação dos clientes</li> <li>• Lançamento e reformulação de novas soluções empresariais à medida do cliente</li> <li>• Mais e melhores produtos e serviços nas diversas áreas de atuação dos CTT</li> <li>• Consolidação do portefólio ecológico (produtos e serviços)</li> <li>• Expansão da certificação em diversos referenciais</li> <li>• Renovação das instalações das lojas CTT</li> </ul>
<b>Concorrentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação em iniciativas de interesse comum</li> <li>• <i>Benchmarking</i> sectorial</li> <li>• Disponibilizar acesso à rede <i>upstream</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação em fóruns</li> <li>• Participação em exercícios de <i>benchmarking</i></li> <li>• Representação em organismos do sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento das regras de mercado</li> <li>• Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos sectoriais</li> </ul>
<b>Trabalhadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remunerações adequadas</li> <li>• Estabilidade (segurança de emprego, salário, proteção social)</li> <li>• Oportunidades de evolução e progressão profissional</li> <li>• Boas condições de trabalho</li> <li>• Reconhecimento de mérito</li> <li>• Participação em processos de tomada de decisão</li> <li>• Informação e debate</li> <li>• Igualdade de oportunidades e gestão da diversidade</li> <li>• Maior conciliação trabalho-família</li> <li>• Comunicação e trabalho em equipa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação atempada</li> <li>• Comunicação personalizada usando cadeia de chefia/diálogo</li> <li>• Comunicação interna escrita (revista, <i>newsletters</i> temáticas, suportes eletrónicos, cartas, intranet)</li> <li>• Formação</li> <li>• Fóruns</li> <li>• Comunicação relacional – visitas da gestão de topo aos locais de trabalho;</li> <li>• Encontros sectoriais</li> <li>• Sistemas de sugestões</li> <li>• Inquéritos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampla divulgação de informação laboral</li> <li>• Continuidade de Programa de H&amp;S</li> <li>• Avaliação das condições de trabalho</li> <li>• Formação sobre condução segura/defensiva/ecológica</li> <li>• Continuação da formação sobre 1<sup>os</sup> socorros e combate a incêndios</li> <li>• Novos rastreios de saúde gratuitos (coração)</li> <li>• 90% dos trabalhadores abrangidos por formação – 23h/trabalhador</li> <li>• Certificação e validação de competências ao nível do 9<sup>o</sup> e 12<sup>o</sup> ano de mais 179 trabalhadores</li> <li>• Estudo sobre o envelhecimento ativo</li> <li>• Preparação de pacote formativo sobre igualdade de oportunidades, assédio e outros</li> <li>• Participação no Fórum Empresas para a igualdade de género</li> </ul>

Partes interessadas críticas	Expetativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Sindicatos/ Comissão de Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeito pelas suas opiniões/ posições</li> <li>• Negociação transparente</li> <li>• Consulta em matérias de responsabilidade empresarial</li> <li>• Participação em processos negociais de regimes e de contratação coletiva</li> <li>• Cumprimento das Obrigações do Serviço Público</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões mensais e/ou extraordinárias</li> <li>• Reuniões com as Organizações Sindicais e Associações Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário</li> <li>• Comunicação de gestão relevante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalização de um único Acordo de Empresa</li> <li>• 99,8% dos trabalhadores abrangida p/ acordos de negociação coletiva</li> <li>• Assegurar o sistema de saúde para os trabalhadores</li> <li>• Melhoria das condições de trabalho</li> <li>• Reunião com a Comissão de Trabalhadores sobre o tema da sustentabilidade nos CTT</li> </ul>
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualdade de oportunidades e transparência (regras claras)</li> <li>• Cumprimento de prazos nos pagamentos e outros</li> <li>• Aumento do investimento da empresa gerando novos fornecimentos</li> <li>• Estreitamento de relações</li> <li>• Qualificação de fornecedores (inquêritos e auditorias)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação e comunicação dos projetos da empresa</li> <li>• Política de compras responsáveis – cláusulas contratuais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior exigência nos requisitos sociais, de direitos humanos e ambientais</li> <li>• Plano de Compras Ecológicas – cumprimento dos objetivos</li> <li>• Visitas a fornecedores para um diálogo mais aprofundado</li> <li>• Plataforma para registo de potenciais fornecedores, desenvolvimento em curso</li> </ul>
Comunicação social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso a informação fiável e relevante</li> <li>• Realização de visitas/<i>open days</i></li> <li>• Comunicação ao mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessoria de Imprensa (contacto direto com <i>media</i>)</li> <li>• <i>Press Releases</i></li> <li>• Conferências de imprensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presença da gestão de topo em órgãos de comunicação social</li> <li>• Divulgação de informação sobre os serviços e outros aspetos da vida empresarial</li> </ul>
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proximidade (presença dos CTT)</li> <li>• Empregabilidade</li> <li>• Capacidade de interlocução/ diálogo com parceiros locais</li> <li>• Cumprimento das Obrigações do Serviço Público</li> <li>• Acessibilidade aos serviços</li> <li>• Boa cidadania empresarial, em termos sociais e ambientais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação direta/personalizada</li> <li>• Sítio na Internet</li> <li>• Presença na imprensa local e nacional</li> <li>• Contacto direto com o carteiro e atendedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construção de mais 5 rampas de acesso p/ pessoas com deficiência</li> <li>• Projeto de Luta contra a Pobreza e Exclusão Social assegura distribuição gratuita de 33 450 encomendas</li> <li>• Cedência de 2 quadros superiores CTT à Associação DariAcordar</li> <li>• Organização de ações de solidariedade para recolha de livros e outros bens</li> <li>• 34 estágios curriculares e profissionais</li> <li>• Patrocínio de ações de solidariedade</li> <li>• 10 ações de voluntariado empresarial, 3 de cariz ambiental</li> <li>• Recolha interna de 7,2 toneladas de donativos para entrega a 23 Instituições (Somar para Dividir)</li> <li>• Recolha de donativos através dos agentes da PayShop</li> <li>• Programa ambiental – redução de consumos e energéticos e emissões</li> </ul>

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

Durante 2012, 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 resposta anual e conteúdo trienal

A seguir, listam-se as respostas incluídas neste relatório dedicadas às partes interessadas críticas, relativamente aos temas mencionados. O gradiente de cor indica a criticidade do tema para cada PI (de 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
<b>Acionista</b>	2.2.1 Empresa sustentável <i>Ética empresarial</i> (p. 25) 2.Criação de valor para os Stakeholders 5. Compromissos	2. Criação de valor para os Stakeholders 2.3 Clientes <i>Satisfação do cliente</i> (p. 52) <i>Gestão de riscos e crises</i> (p. 30)	<i>Modernização da rede de contacto</i> (p.47) <i>Oferta de produtos e serviços</i> (p. 49)	3. Relação com o ambiente	Trabalhadores	<i>Gerar crescimento através da inovação</i> (p.21) <i>Prémios</i> (p. 12) <i>Certificações</i> (p.11)
<b>Grandes Clientes</b>	2.3 Clientes 5. Compromissos <i>Certificações</i> (p.11)	2.2.1 Empresa sustentável <i>Soluções empresariais</i> (p.48)		3. Relação com o ambiente <i>Marketing sustentável</i> (p.100)		<i>Gerar crescimento através da inovação</i> (p.21) <i>Soluções empresariais</i> (p.48)
<b>Pequenos e médios clientes</b>	2.3 Clientes <i>Satisfação do cliente</i> (p. 52) <i>Customer Service</i> (p.51)					<i>Gerar crescimento através da inovação</i> (p.21) 2.3 Clientes <i>Oferta de produtos e serviços</i> (p. 49)
<b>Trabalhadores</b>	<i>Prémios</i> (p. 12) 2.6 Trabalhadores 5. Compromissos	<i>Certificações</i> 2. Criação de valor para os Stakeholders <i>Oferta de novos produtos e serviços</i> (p. 49)	2.2.1 Empresa sustentável <i>Modernização da rede de contacto</i> (p.47)	3. Relação com o ambiente <i>Marketing sustentável</i> (p. 100)	<i>Regalias sociais</i> (p. 72) <i>Prevenção e segurança</i> (p.75)	<i>Gerar crescimento através da inovação</i> (p.21)
<b>Sindicatos</b>	2.6 Trabalhadores		1. Empresa sustentável 2. Criação de valor para os Stakeholders		<i>Regalias sociais</i> (p.72) <i>Prevenção e segurança</i> (p.75)	
<b>Fornecedores</b>	2.Criação de valor para os Stakeholders <i>Fornecedores</i> (p.45)			3. Relação com o ambiente		<i>Plataforma para registo de fornecedores</i> (p.41-46)
<b>Regulador</b>	1. Empresa sustentável 2. Criação de valor para os Stakeholders 5. Compromissos	<i>Acessibilidade</i> (p.56) <i>Densidade e cobertura postal</i> (p.58)	<i>Cumprimento do contrato de concessão</i> (p.56)			<i>Gerar crescimento através da inovação</i> (p.21)
<b>Parceiros</b>	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</i> (p.21)

Em 2012, o desempenho económico dos CTT registou a seguinte evolução:

GRI ECI

**TABELA 7 | VALOR ECONÓMICO DIRETO, GERADO E DISTRIBUÍDO DOS CTT**

mil euros	2011	2012	% 12/11
<b>Valor económico direto gerado</b>	<b>781 947</b>	<b>726 847</b>	<b>-2,80%</b>
Receitas	781 947	726 847	-7,05%
<b>Valor económico direto distribuído</b>	<b>766 211</b>	<b>741 937</b>	<b>-1,80%</b>
Gastos Operacionais	324 921	318 534	-1,97%
Salários e benefícios de Empregados	374 546	348 751	-6,89%
Pagamento a fornecedores de Capital	37 176	54 546	46,72%
Pagamento ao Estado	28 562	19 133	-15,01%
Investimentos na Comunidade	1 006	972,906	-3,24%
<b>Valor económico acumulado</b>	<b>15 736</b>	<b>-15 090</b>	<b>-34,91%</b>

**TABELA 8 | DESEMPENHO ECONÓMICO DOS CTT**

mil euros	2011	2012	% 12/11
Rendimentos operacionais consolidados	761 074	711 691	-6,49%
EBITDA consolidado	103 745	92 366	-10,97%
Resultado operacional consolidado	75 636	64 075	-15,29%
Resultado líquido consolidado	55 818	38 554	-30,93%
VAB consolidado	422 411	385 076	-8,84%
Investimento (1)	27 122	14 247	-47,47%
Margem EBITDA	13,63%	12,98%	
Rendibilidade do Capital Próprio (ROE)	21,97%	14,15%	
VAB / Efetivo Médio (euro)	29 393	27 993	-4,76%
Ativo consolidado	1 052 557	1 063 425	1,03%
Capital Próprio	271 607	273 481	0,69%
Capital Social	87 325	87 325	-

(1) Inclui investimento financeiro.

Os CTT encerraram 2012 com um resultado líquido consolidado de 38 554 mil euros, correspondente a uma margem líquida sobre os rendimentos operacionais consolidados de 5,4% e uma rendibilidade do capital próprio de 14,1%.

O EBITDA consolidado ascendeu a 92 366 mil euros, registando um crescimento de 10,97% em relação ao ano anterior, correspondente a uma margem de 13,0%.

## Objectivo 2013

- Mais e melhor oferta ao nível de produtos e serviços e maximização da eficiência operacional
- Definição e publicitação de metas plurianuais para as variáveis-chave de sustentabilidade
- Continuação do exercício de auscultação
- Focus groups com 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. Através do Despacho nº 2468/12-Setembro da Secretaria de Estado do Tesouro a participação dos CTT, detida pela Direção Geral do Tesouro, foi transferida para a Parpública com efeitos a 28 de dezembro de 2012.

#### 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 deliberar de interesse para a sociedade.

Nos termos do artigo 294º, nº1, do código das sociedades comerciais deve proceder-se a uma distribuição de 50% do lucro distribuível, sujeita às condições económicas e financeiras da empresa em cada momento. Por lucro líquido distribuível entende-se o valor do lucro líquido do exercício deduzido de 5% para reserva legal e do valor para cobertura de resultados transitados negativos.

Desde 2006 a empresa tem distribuído anualmente dividendos ao acionista.

Em junho de 2012 procedeu-se ao pagamento ao Estado de dividendos no montante de 53 876 585 euros relativos ao exercício de 2011, correspondente a um dividendo por ação de €2,13. Em seis anos consecutivos a empresa retornou ao acionista 276% do capital social.

### 2.2. FORNECEDORES

#### 2.2.1. Relações negociais

A atividade de *procurement* tem vindo a abrandar gradualmente desde 2010, influenciada pela combinação dos fatores conhecidos, e.g. a crise da dívida pública portuguesa e orientações para o sector empresarial do estado, o enfoque em ações de eficiência e redução de custos ou as dinâmicas próprias do ciclo produtivo influenciado pelo comportamento recessivo da procura.

Este quadro que já se vinha verificando desde 2011 confinou as relações negociais com os nossos fornecedores e reforçou a necessidade de um conhecimento mais profundo sobre os mesmos, permanentemente atualizado, que certifique a satisfação dos compromissos firmados entre ambas as partes, sejam eles de caráter comercial ou de declaração de princípios.

Em 2012 foram concluídos com adjudicação 1 073 processos de compra no valor de 43 M.€, dos quais, 41,5M.€ (cerca de 97%) foram adjudicados a fornecedores com representação nacional, constituindo um valor expressivo de dinamização da economia portuguesa. As adjudicações na sequência de concursos lançados ao abrigo do Código dos Contratos Públicos, representaram 25 milhões de euros (cerca de 60% do valor adjudicado).

Consolidou-se o recurso aos Acordos de Quadro estabelecidos com a Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P. (ESPAP, I.P.) com a adjudicação de quatro consultas ao abrigo dos mesmos, nos grupos de compra de combustíveis, consumíveis de informática e seguro automóvel.

Foi com grande honra e satisfação que no ano de 2012 desenvolvemos e fornecemos bicicletas assistidas, aos CTT. Promover formas de transporte sustentado para o seu pessoal é uma excelente forma das empresas valorizarem a sua imagem corporativa. Essa imagem transparece primeiramente para os seus funcionários, que sentirão com certeza orgulho em trabalharem para uma organização que reconhece a responsabilidade social e ambiental. É também uma manifestação de cultura de valores de ética, verdade, justiça e respeito por todos aqueles com quem interage.



Alfredo Marques  
Administrador da Grupo ÓRBITA/MIRALAGO.



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

Não foi possível concretizar o lançamento do processo de registo e qualificação de fornecedores, inicialmente previsto para o ano 2012. A orientação do Estado aos contribuintes “sujeitos passivos do IRC e do IVA”, com obrigatoriedade de criação de Caixa Postal Eletrónica no serviço Via CTT, abriu uma nova perspectiva de solução final e ponderou-se a possibilidade de alteração da mesma no sentido de se utilizar a Via CTT como canal de entrada para o registo e qualificação de fornecedores. Em simultâneo, está em curso um processo de viabilização de inclusão da componente avaliação de fornecedores que permitirá aumentar o âmbito e fomentar a proximidade entre os CTT e os seus fornecedores.

Desencadeou-se entretanto um projeto-piloto de visitas a fornecedores, como reforço das políticas de responsabilidade social e ambiental dos CTT que preveem a verificação das informações declaradas pelos fornecedores. Este foi iniciado este ano, tendo-se realizado cinco visitas. As deslocações aos fornecedores, independentemente dos objetivos definidos para estas, constituem

uma oportunidade de registo de informação sobre a capacitação e maturação da nossa cadeia de fornecimento no que concerne a sistemas de qualidade, de gestão ambiental, de gestão da segurança e saúde no trabalho e de cumprimento dos direitos humanos.

O Modelo de Declaração utilizado nos cadernos de encargos dos processos de consulta e compra, em que são focadas as preocupações da empresa com o cumprimento de questões em matéria de direitos humanos por parte dos nossos fornecedores faz parte das peças concursais dos processos acima dos 50 mil euros. Em 2012, 97% dos 142 contratos significativos celebrados pelos CTT incluíram cláusulas de ambiente e de direitos humanos.

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

GRI 4-16

GRI HR1

GRI EN7

#### Objectivo 2013

- Implementação do processo de inscrição e registo dos fornecedores
- Refinamento e rotinagem do processo de visitas a fornecedores
- Estudo sobre utilização de papel reciclado

## 2.3. CLIENTES

### 2.3.1. Gestão de relação com o cliente

#### Rede de Contacto

GRI EC9

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 multisserviços, 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 de distribuição tem vindo a evoluir e a ser estruturado de modo a melhorar o serviço aos clientes, trabalhando continuamente para o desenvolvimento de uma relação de confiança mútua e privilegiando a proximidade.

Diariamente a empresa disponibiliza uma força de contacto de mais de 9 600 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 lojas CTT.

A modernização das infraestruturas tem sido uma preocupação constante, com vista a proporcionar bem-estar aos seus trabalhadores e aos clientes. A modernização das suas lojas é a face mais visível deste esforço de investimento. A 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.

Este ano concluímos um projeto ambicioso, a renovação tecnológica do sistema informático da rede de atendimento no continente, Açores e Madeira, abrangendo 738 lojas e 748 postos de correio, num total de 4 mil posições de balcão. Substituíram-se todos os equipamentos informáticos que estavam obsoletos por outros com características técnicas atualizadas, possibilitando a redução significativa de consumos de energia. Este processo permitiu atualizar o sistema operativo *Windows* e o *software* que suportam o sistema de atendimento (NAVE), de forma a tirar partido das funcionalidades trazidas pelas últimas versões disponibilizadas no mercado.

GRI PR3

### Uma cobertura abrangente, uma oferta moderna

Desde maio que atendo os clientes com mais rapidez, principalmente nos serviços de carregamento de telemóveis e segurança social, não chegando a esgotar os tempos de espera previstos. O novo sistema permite atender dois clientes em simultâneo com serviços diferentes, não se verificando pausas. Quando havia quebras de energia, o computador demorava 15 minutos a ligar. Agora leva apenas um minuto para tudo voltar a funcionar. Estou satisfeítíssima.



Sandra Silva  
Posto de Correio da Silveira

#### Modelo organizativo de vendas

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

Em 2012, a direção de Grandes Clientes deu continuidade à política definida pelos 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 os 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 47 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 pela cobrança de uma carteira de 357 clientes, segmentados em 14 sectores de atividade: Estado, *Utilities*, Banca e Seguros, OAF (Organizações, Associações e Fundações), Editores, Grande Distribuição, Vendas à Distância, Comércio, Serviços, Farmácia, Automóvel, Indústria, Saúde e Ensino.

Os *Key Accounts* e os Gestores de Grandes Contas têm como missão conhecer e perceber as necessidades e a cadeia de valor de cada um dos clientes, com o objetivo de propor as soluções mais adequadas, garantir a melhor qualidade de serviço e de promover a oferta global de valor e de serviços dos 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 1 855 clientes ativos, tendo correspondido a um volume de negócios de 94 mil euros. O serviço de fiscalização e controlo das máquinas de franquiar é igualmente da sua responsabilidade, garantindo a operacionalidade de um parque de 576 máquinas, que geraram uma receita de 2,6 milhões de euros em consumos.

### Soluções empresariais para grandes clientes

Como resposta à difícil conjuntura, os CTT, alinhados com uma opção estratégica de potenciar valor aos seus clientes, aumentaram a aposta na oferta de soluções transversais com o objetivo de, por um lado, capitalizar sinergias entre diversos serviços dos CTT e por outro, gerar reduções de custos ao longo de cadeia de valor dos clientes.

Assim, em 2012, desenvolveram-se ações junto dos clientes com objetivos distintos:

- Promoção e dinamização de soluções integradas, nomeadamente, através de ofertas digitais, de que se destacam as soluções de otimização e melhoria de endereçamento de bases de dados, os serviços de georeferenciação, de correio eletrónico (ViaCTT) e de gestão do contacto com o cliente (*Mailmanager*), bem como na área do semiendereçoado;
- Acompanhamento e gestão operacional das campanhas dos clientes, com divulgação ao longo de toda a cadeia operacional interna, a fim de garantir a qualidade acordada e a tomada de medidas, em caso de necessidade. Elaboração de relatórios com resultados para os clientes.

Como exemplo desta relação entre os CTT e os clientes foram desenvolvidas as seguintes soluções transversais:

- **Gestão documental** – Soluções “chave na mão” que integram serviços de *printing & finishing*, digitalização, cobrança, arquivo físico/ destruição e tramitação/arquivo digital de documentos: Solução de tratamento de correio interno; de correio devolvido; de avisos de receção; de tratamento de faturas;
- **Tratamento de questionários** – Oferta integrada desde o *printing & finishing*, digitalização e captura de informação, disponibilização da informação, integrável com ferramentas de análise de dados e estatística;
- **Gestão integrada de notificações** – Desmaterialização dos processos de notificação e integração das imagens e dados no sistema de Gestão do Cliente;
- **Solução de suporte ao desenvolvimento e gestão de campanhas de marketing** – Realização de estudos de *geomarketing* com vista à identificação do público-alvo e de zonas a endereçar através de vários canais (físico, digital (*email* e *SMS*)). Geração de novas bases de dados, automatização de respostas, que podem ir de uma simples carta de agradecimento a complexos esquemas de prémios atribuídos com base no volume total de compras de determinado produto realizado num determinado período temporal;
- **Soluções de proximidade** – Variedade de serviços prestados pelas lojas CTT e centros de distribuição, usufruindo da sua elevada capilaridade e proximidade.

- **ViaCTT** – A caixa postal eletrónica que permite receber digitalmente, organizar, partilhar e arquivar a correspondência de forma segura e sem quaisquer custos. O recetor pode aceder aos seus documentos rececionados através de um portal de internet, em total 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.

GRI ENG

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



- Este ano, foi introduzido um novo conceito de domicílio fiscal, passando a caixa postal eletrónica a estar integrada nos termos previstos de serviço público. Este novo modo de comunicação eletrónica, entre a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) e os contribuintes, estipula como obrigatória a criação de uma caixa postal eletrónica e a comunicação da mesma à AT, num universo de contribuintes específicos. Este facto contribuiu para se superar o milhão de utilizadores da ViaCTT, tendo-se traduzido no maior crescimento desde o lançamento do serviço em 2006.
- Assim, durante este ano, os CTT focalizaram os seus esforços em melhorias significativas na prestação do serviço para as entidades expedidoras. Do ponto de vista do recetor, e em particular do utilizador pessoa coletiva, os CTT aumentaram as capacidades de autogestão da caixa postal eletrónica e reforçaram a infraestrutura que suporta o serviço ViaCTT.
- **Produtos e Serviços de Informação Geográfica Geoindex** – Os atuais serviços geográficos dos CTT baseiam-se na localização geográfica dos códigos postais e portas/endereços – **Geoindex**. Este serviço consiste no cruzamento de informação geográfica com variáveis económicas, sociodemográficas, entre outras, e a posterior conversão dos dados em mapa, permitindo uma melhor visualização, análise e compreensão dos resultados.

Com este serviço, é viável a avaliação do potencial de negócio de determinada área geográfica, calcular áreas de influência, distâncias, otimizar percursos e recursos, ou seja, elaborar um conjunto de análises que vão alavancar o *core business* dos nossos clientes, ou seja, sustentar as suas decisões sobre novas

estratégias de negócio, conhecer e avaliar novas oportunidades, identificar o posicionamento e atuação da concorrência na área geográfica, reconhecer zonas com potencial de consumo, analisar a concentração e dispersão de clientes ou a atratividade dos pontos de venda, planear a otimização e dimensionamento da sua rede comercial.

Atualmente, a base de dados que sustenta a **plataforma SIGPostal** – infraestrutura de dados geoespaciais, 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 – ascende a mais de 363 200 artérias e aproximadamente 37 200 localidades.

### Oferta de produtos e serviços

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

Uma gama variada de produtos é oferecida em todo o território nacional em mais de 2 500 pontos a todos os cidadãos e empresas, a preços competitivos. Destes destacam-se:

- **Produtos de correio** – correio nacional e internacional, que incluem correio normal e correio prioritário (correspondências até 2 kg); *Express Mail Service* (SEM); correio registado com track and trace (produto que confere maior segurança, com recibo no ato de aceitação e seguro incluído no preço, para casos de perda, avaria ou espoliação total); correio verde; correio editorial (serviço destinado a editores, envolvendo a aceitação, tratamento, transporte e distribuição/entrega de livros, jornais, publicações periódicas e não periódicas, beneficiando de tarifas económicas); envio de livros para particulares com tarifas preferenciais; encomenda normal, prioritária e económica; cecogramas – produto específico para cegos;
- **Produtos e serviços de conveniência** – embalagens, saquetas, caixas e carteiras de selos; carregamentos de telemóveis; Siga – reencaminhamento do correio avisado a pedido do cliente; reexpedição de objetos 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;

GRI EC8  
GRI 2.2

GRI 2.2

GRI EC8

- **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*;

O Continente e os CTT têm mantido ao longo dos últimos anos uma relação de estreita parceria. A utilização do DM Eco pelo Continente revela também o alinhamento entre as duas companhias no que respeita às questões ambientais associadas à produção das cartas que o Continente envia aos clientes.



Tomás Ribeiro  
Diretor de Marketing de Clientes  
da SONAE MC

**CONTINENTE**

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

Os CTT vêm mantendo, ao longo de largos anos, uma importante atividade na área dos **serviços financeiros**, a terceira maior em receita no conjunto de negócios que constituem o portefólio dos CTT, tendo atingido em 2012 um valor próximo dos 40,5 milhões de euros, ligeiramente inferior, em cerca de 3%, à registada no ano anterior.

Num ano fortemente condicionado por um quadro macroeconómico menos favorável, a atividade de Serviços Financeiros dos CTT revelou uma significativa resi-

liência, evoluindo, em geral, de forma mais positiva que os segmentos de mercado de referência, reflexo da natureza essencial e da qualidade dos produtos e serviços comercializados, da solidez e *fit* estratégico existente com os parceiros de negócio, e do forte vínculo dos clientes com a rede e com a Marca CTT.

A atividade dos serviços financeiros dos CTT continuou, em 2012, a pautar-se pela observância, estrita, de critérios de prudência, qualidade e focalização nas necessidades essenciais da população, merecendo especiais destaques o significativo aumento das colocações de seguros de capitalização, o reforço no mercado das transferências internacionais de dinheiro e o alargamento da oferta de seguros reais às áreas de proteção a bens e a pessoas mais relevantes para as famílias portuguesas.

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 da empresa enquanto referência no mercado, para melhor servir os clientes e simultaneamente cumprir as responsabilidades assumidas face aos *stakeholders*, em geral, e face aos clientes, em particular, este ano avaliamos potenciais novos segmentos (produtos portugueses e serviços de apoio ao cidadão) e novos *targets* (turistas), com o objetivo de antecipar as necessidades de mais clientes e de mais serviços, de forma inovadora. Este ano, procedemos também à **reformulação, ou criação dos seguintes produtos e serviços:**

- Renovação do produto **meuselo** com a campanha Operacionalização do “meuselo na hora”, permitindo a disponibilização imediata das folhas de selos aos clientes;
- Intensificação das parcerias no negócio da **bilheteira**, através da criação de promoções exclusivas para os CTT, permitindo o acesso a bilhetes a preços mais reduzidos para os clientes;
- Alargamento da oferta disponível a folhas de 12 selos com imagem própria, da venda de Vouchers nas lojas CTT para todas as franquias de correio Normal e a folhas de selos gomadas;

Na avaliação e seleção dos produtos de retalho para venda nas lojas CTT, o departamento de *marketing* dos CTT verifica se estes cumprem as regras de saúde e segurança legisladas relativamente a todos os 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).

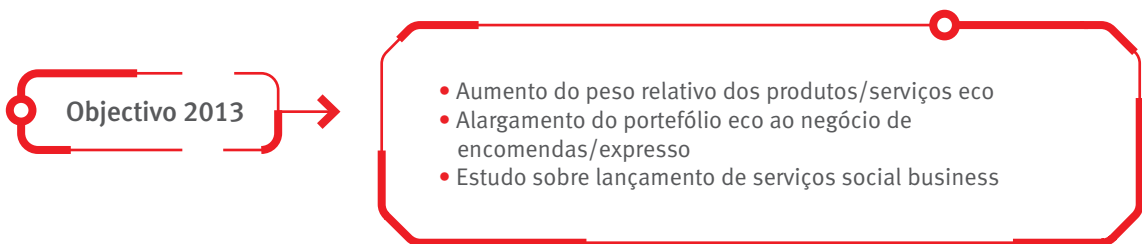
Também relativamente à segurança dos objetos postais que são aceites e entregues pelos operadores postais a nível mundial, incluindo os CTT, estão definidas pela UPU – União Postal Universal – regras internacionais extremamente rigorosas que regulamentam e classificam os objetos admissíveis para transporte 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.

Com vista ao incremento da segurança e participação na luta contra o terrorismo internacional, os CTT cumprem as especificações de segurança nos aeroportos nacionais definidas pelo Instituto Nacional da Aviação Civil (INAC). Rastreiam 100% da carga e do correio, en-

comendas 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. Procede-se, ainda, ao rastreio de segurança, em equipamentos RX, de correspondências nacionais com destinatários institucionais, durante períodos específicos, de acordo com solicitações das Autoridades legalmente previstas.

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.

Com o apoio do INAC, foi ministrada formação de segurança de aeroportos e da aviação civil, ao elemento da SEG que tem como função a segurança aerpostal.



GRI 4.16

### 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 a *Mailbox* (reclamacoes@ctt.pt, ou outros endereços), o *Call Center* (linha de atendimento dos CTT 707 26 26 26), o sistema Nave em que a reclamação é presencial e efetuada nas lojas CTT.

Manteve-se ainda a tendência de utilização da mediação de outras entidades, nomeadamente o Provedor do Cliente dos CTT, por parte dos clientes (provedoria@ctt.pt). Por sua vez, o Livro de Reclamações registou um decréscimo de 4% 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, foram atendidas cerca de 560 mil chamadas telefónicas, o que representa um decréscimo de 4% face ao ano anterior, mantendo-se a tendência de diminuição deste meio de contacto. De referir que a taxa de atendimento de chamadas foi de 91% até 60 segundos de espera e as funcionalidades eleitas foram as relativas à ViaCTT, reclamações e o serviço de cobrança de portagens.

Através do canal *email*, foram recebidos mais de 189 mil contactos, o que representa um crescimento de 43% face a período homólogo, com particular destaque para as funcionalidades ViaCTT (+343%), reclamações (+8%) e Loja Virtual (+30%). O tempo médio de resposta foi, em média, inferior a 48 horas.

Assim, o peso do canal telefónico e do correio eletrónico no *Contact Center* CTT foi de 75% e 252%, respetivamente, *versus* 81% e 19% no ano anterior, o que evidencia que o canal de correio eletrónico aumentou significativamente o volume de contactos, em detrimento do canal telefónico.

TABELA 9 | CONTACTOS DE CLIENTES

Nº de contactos	2011	2012	Varição %
canal <i>email</i>	132 309	189 018	43%
canal telefónico	581 251	559 537	-4%

GRI PR5

### 2.3.2. Satisfação do cliente

A par dos efeitos recessivos sobre o tráfego e a atividade postal decorrentes da profunda crise económica/financeira que o país atravessa e da substituição digital, prosseguiram os esforços de flexibilização e racionalização de custos, no contexto do quadro legal do orçamento de Estado, que impôs aos CTT, enquanto empresa de capitais públicos, cortes significativos nas despesas e que condicionou o volume de recursos humanos e materiais disponíveis.

Com efeito, foi necessário continuar a rever e modificar 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 nas greves gerais nacionais de 22 de março e 14 de novembro, as quais, no seu conjunto, acabaram por ter algum impacto no resultado final de qualidade de serviço.

Não obstante, os CTT continuaram a apresentar no ano de 2012 níveis de desempenho operacional extremamente elevados, situando-se o IGQS – Indicador Global de Qualidade de Serviço – em 255,4 pontos, o que compara com um objetivo de 100. Este resultado excede em mais de 50% o verificado no ano anterior e está muito acima da média do triénio.

As performances registadas pelas variáveis convencionadas situam-se na sua totalidade acima dos valores mínimos estabelecidos. Pela primeira vez em muitos anos, cumprem além destes, igualmente todos os valores objetivo definidos, incluindo as difíceis variáveis relativas às entregas de correio normal até 15 dias e de azul até 10 dias.

Referindo apenas os produtos mais relevantes, o prazo de entrega de correio normal, com 98,0% de entregas até 3 dias, excedeu largamente o objetivo de 96,3% enquanto o correio azul (continente) ultrapassou o padrão de entrega de 94,5% dos envios no dia seguinte, com 94,9%. No primeiro caso, trata-se de um máximo histórico, ou perto disso. Também o correio internacional, com perto de 95% 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 lojas CTT afirmam que a qualidade do atendimento é boa ou muito boa e mais de três quartos opina o mesmo sobre a distribuição. A perceção favorável sobre os prazos de entrega das correspondências, com 10% ou menos de descontentes, mantém-se elevada, enquanto a opinião sobre os tempos em fila de espera melhorou significativamente, em resultado da redução do tempo de atendimento, em média quase um minuto inferior ao ano anterior.

FIGURA 5 | OPINIÃO DO ATENDIMENTO

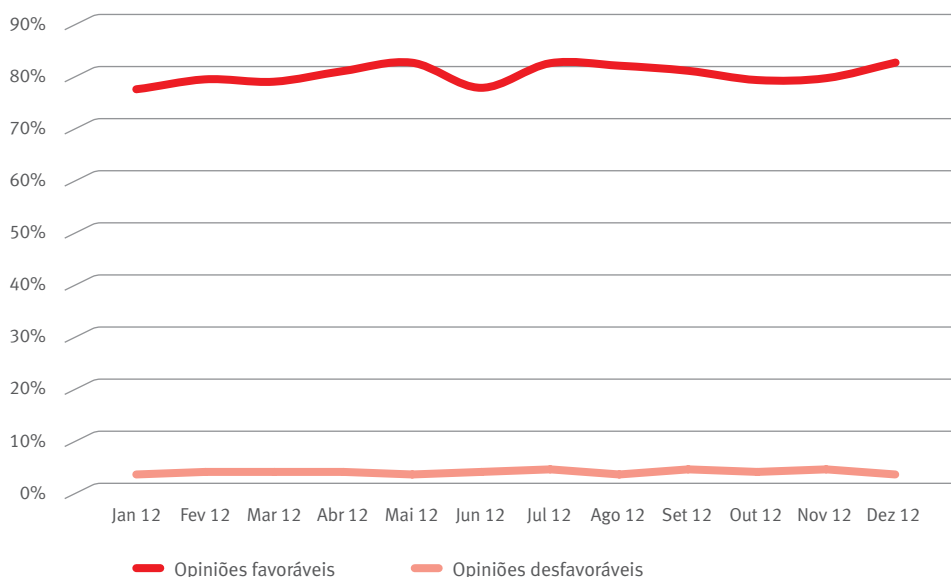
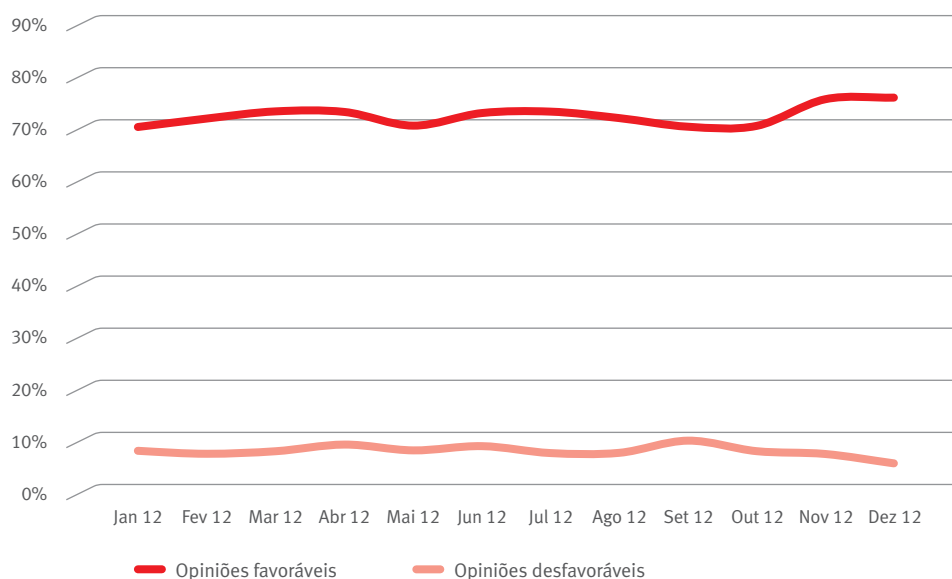


FIGURA 6 | OPINIÃO DA DISTRIBUIÇÃO



Os CTT mantiveram em 2012 o reconhecimento da sua rede de lojas e dos centros de distribuição postal pelo nível *Committed to Excellence*, no âmbito do Modelo Europeu de Excelência da EFQM (*European Foundation for Quality Management*). Recorde-se que os CTT foram o primeiro operador postal europeu a alcançar este reconhecimento.

A 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 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.

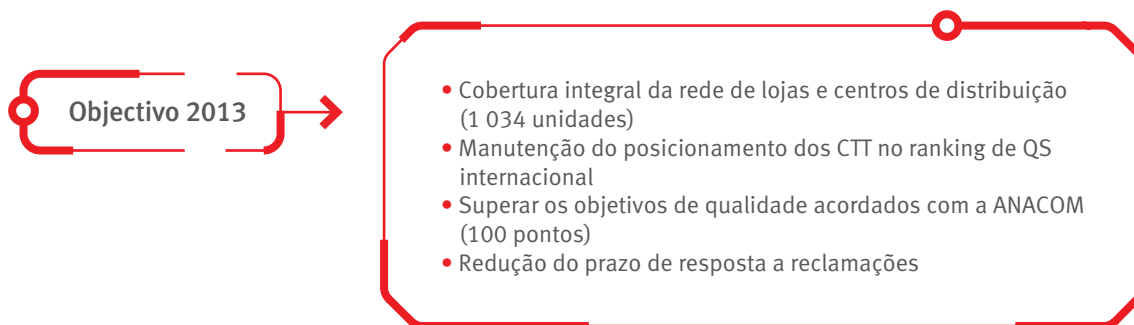
A aposta dos CTT na certificação de serviços reforçou-se em 2012, atingindo-se no final do ano um total de 864 unidades organizacionais certificadas no continente e nas Ilhas, das quais 550 lojas e 309 centros de distribuição postal. Este número corresponde a mais de 92% da respetiva atividade, abrangendo mais de 8 200 trabalhadores e representando o maior exercício do género a nível nacional e um dos maiores a nível internacional.

No âmbito dos Sistemas de Gestão, mantiveram-se ou foram renovadas em 2012 todas as certificações anteriormente existentes – o triplo referencial Qualidade (ISO 9001:2008), Ambiente (ISO 14001:2004) e Segu-

**Já certificámos 3/4  
do Atendimento e  
95% da Distribuição**

rança (OHSAS 18001:2007), na maioria dos casos – quer nos centros operacionais dos CTT, SA, quer nas empresas subsidiárias, 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 do Norte passou a ser abrangido pela certificação de Segurança, a Tourline concluiu a certificação ambiental e a EAD expandiu a cobertura da Qualidade e Ambiente às suas delegações nas Ilhas e a Mailtec Consultoria obteve a certificação na ISO 27001- Sistemas de Gestão de Segurança da Informação.

Os estudos Cliente Mistério efetuados regularmente ao vasto universo organizacional abrangido pela certificação de serviços avaliam aspetos como a qualidade das infraestruturas, a apresentação e postura do pessoal ou o nível do serviço de atendimento e distribuição. Foram atingidos resultados globais favoráveis na ordem dos 92%, no caso dos centros de distribuição postal e de mais de 99%, nas lojas.



GRI PR5

## 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.

Uma vez que o aumento do nível de satisfação dos clientes é uma das principais preocupações da empresa, temos vindo a fazer uma análise mais aprofundada dos *inputs* resultantes dos processos, conduzindo à interação com as várias áreas da empresa, identificando anomalias recorrentes e visando a implementação de medidas corretivas.

Nesse sentido, a área de apoio a clientes tem tido por principal objetivo a consolidação e simplificação dos processos, com vista a uma maior rapidez e aumento de qualidade das respostas aos clientes. Aceita reclamações em grandes quantidades, com receção em formato eletrónico, permitindo 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	2011	2012	Δ 12/11
Reclamações e pedidos de informação entrados	47 435	54 369	14,6%
Reclamações resolvidas	37 191	32 798	-11,8%
Pedidos de informação respondidos	9 932	21 597	117,4%
Indemnizações (nº de objetos)	1 537	1 676	9%
Indemnizações (euros)	39 154	34 511	-11,9%
<b>Internacional</b>			
Reclamações e pedidos de informação entrados	31 983	36 728	14,8%
Reclamações resolvidas	17 137	17 398	1,5%
Pedidos de informação respondidos	14 392	17 985	25%
Indemnizações (nº de objetos)	7 105	5 998	-15,6%
Indemnizações (euros)	311 987	260 641	-16,5%

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 14,6% em relação ao ano anterior. Este acréscimo resulta fundamentalmente de alterações pontuais na oferta postal, de alterações na metodologia de distribuição em função dos padrões de serviço e ainda de um acréscimo significativo da quantidade de ficheiros enviados pelos clientes para confirmação dos dados de entrega relativos a correspondência registada. No entanto, destes, apenas 1 676 foram objeto de indemnização, referentes na sua maioria, a encomendas e registos, tendo-se registado uma diminuição do montante global indemnizado.

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. Os motivos que estão na base das indemnizações atribuídas decorrem de anomalias fortuitas ocorridas ao longo da cadeia operativa, que são sobretudo da responsabilidade dos operadores postais de destino. O crescimento verificado é explicado pela deterioração da qualidade de serviço no Brasil, que constitui um dos principais destinos do tráfego postal expedido de Portugal.

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 69% do total de processos de clientes estão associados ao produto “registro”.

Cerca de 33% das reclamações estão associadas ao motivo de extravio de objetos postais (não cumprimento do prazo de entrega ou demora superior ao esperado), ocorrendo este sobretudo no serviço internacional e correspondendo, no total, a 15 114 objetos (serviço nacional – 4 754 e internacional – 10 360). Destes, foram alvo de indemnização 1 056 objetos do serviço nacional e 3 993 objetos do serviço internacional. Relativamente a outras anomalias que se enquadram no âmbito do cumprimento deficiente da ficha de cada produto ou serviço, ocorreram 19 queixas que apontam para casos de não divulgação da informação.

**TABELA 11 | VOLUME DE RECLAMAÇÕES E INDEMNIZAÇÕES DAS EMPRESAS DOS CTT**

<b>Número (restantes empresas dos CTT)</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Δ 12/11</b>
Reclamações	87 352	39 755	-54,5%
Indemnizações (euros)	302 252	237 535	-21,4%

Verifica-se um decréscimo significativo no número de reclamações das empresas dos CTT (estas incluem pedidos de informação), assim como no montante das indemnizações, associados essencialmente a uma melhor qualidade de serviço. As anomalias mais frequentes estão associadas à localização dos objetos, à liquidação não efetuada do valor da cobrança, ou a atraso na entrega de trabalhos de impressão.

#### **Prazos de resposta**

No serviço nacional, o tempo médio de resposta acumulado para os processos respondidos aumentou ligeiramente, 7,7 dias *versus* 7 dias em 2011. O sistema de gestão de reclamações efetua o interface com várias áreas da empresa, tendo por objetivo a rapidez e eficiência no tratamento das reclamações e pedidos de informação dos clientes.

No serviço internacional, o tempo médio de resposta (TMR) reduziu para 28,1, *versus* 31 dias no 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 foi de 5 dias, a que corresponde um decréscimo superior a 50%, em relação a 2011, motivado pela alteração e simplificação de processos.

#### **2.4. ENTIDADES REGULADORAS E FISCALIZADORAS**

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

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

GRI 4.4

Compete ao ICP – ANACOM 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 ao ano de 2010 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. Foi concluída a auditoria aos resultados do sistema de contabilidade analítica referentes ao exercício de 2009 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) reclamações 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.

GRI 4.4

## 2.5. SOCIEDADE (RESPONSABILIDADE SOCIAL)

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

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

### Acessibilidade

A atividade dos CTT tem um caráter intrinsecamente social. Por definição, todos os residentes no país são potenciais clientes, enquanto agentes ativos ou passivos (destinatários de correspondências).

Com 141 mil clientes/dia nas lojas CTT, e uma média diária de 1 objeto postal por agregado doméstico, a acessibilidade é uma das suas marcas distintivas. A empresa disponibiliza a maior rede de contacto a nível nacional, atuando como um elemento estruturante e determinante para a coesão social do território nacional.

No final de 2012, a rede de atendimento dos CTT era composta por 2 562 estabelecimentos postais (mais 1 que no final de 2011), englobando 748 lojas CTT (incluindo 8 estações móveis) e 1 814 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 2 498 postos onde se podem adquirir selos.

Ainda a nível de pontos de acesso, no final de 2012 estavam disponíveis 11 194 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.

GRI 2.7

GRI EC9

GRI EC9

GRI S01

GRI 509

As reformulações da rede de atendimento poderão envolver a alteração do horário de funcionamento das lojas CTT, o agenciamento do serviço de lojas de atividade reduzida, mediante substituição por posto de correio e a abertura de novas lojas ou postos de correio. Estas alterações são sempre precedidas de avaliação da envolvente e das condições locais, tendo em conta a acessibilidade aos serviços postais e a qualidade da prestação do serviço postal universal às populações.

GRI 5010

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

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

Para este fim, os responsáveis de área avaliam/analizam 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.

GRI 509



O serviço e qualidade de atendimento prestados por João Magalhães no posto dos CTT de Fão são valorizados muito para além das fronteiras da própria Vila. Habitantes das freguesias de Apúlia, Fonte-boia, Rio-Tinto, Barqueiros e Estela recorrem a este posto instalado no nobre edifício sede de Junta de Freguesia. O executivo fangeiro está consciente de que o agenciamento é catalisador da revitalização do centro histórico da Vila.

Luís Peixoto  
Presidente da Junta de Freguesia de Fão



À semelhança da rede de atendimento, a distribuição domiciliária é efetuada através de mais de 5 708 percursos de carteiros distribuidores que servem mais de 5,5 milhões de domicílios em todo o território nacional. Dois terços destes percursos são realizados com viaturas ou motociclos, sendo os percursos apeados ou em bicicleta mais concentrados nas zonas urbanas.

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

**Diariamente  
passamos à porta  
de mais de 5 milhões  
de domicílios**

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.

GRI 2.7

TABELA 12 | DENSIDADE E COBERTURA POSTAL

	Habitantes por estabelecimento postal					Km <sup>2</sup> por estabelecimento postal				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
Média UE	4 673	4 755	4 929	4 919	n.d.	41	42	43	43	n.d.
Portugal	3 715	3 696	3 686	4 139	4 136	32	32	32	36	36

Fonte: UPU

Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos

FIGURA 7 | REDE DE LOJAS CTT



FIGURA 8 | REDE DE CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO POSTAL



GRI EC8

No domínio da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física, a empresa continua a fazer obras de modernização e remodelação, tendo construído mais 5 rampas de acesso em lojas CTT, no valor de 10 mil euros.

Neste âmbito foi igualmente lançada a emissão da série filatélica “Comunicar a Cores”, dedicada ao código de identificação de cores para daltónicos.

### Comunidades

Os CTT, desde a gestão de topo até aos trabalhadores no terreno, têm uma consciência cada vez mais clara do impacto que podem ter na comunidade através das suas iniciativas, tendo sempre por objetivo que cada ação seja significativa e de valor para os respetivos beneficiários.



Com os CTT, a CAIS não só chega mais longe, num abraço fraterno, além-fronteiras, ao mais pobre, como leva no seu corpo, em cada envio, o selo ou o prestígio notável de uma Grande Empresa que nos credibiliza e nos revela ao mundo como uma organização de confiança e referência, tendo por base a força inovadora do que pensa e o que consegue pela coragem não-desistente do seu trabalho.

Henrique Pinto  
Diretor Executivo da Associação e Membro da Direção (vocal)



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. Em 2012, foram 25 as instituições protocoladas em permanência com o projeto e que receberam mais 4 500 embalagens. No total, os CTT entregaram este ano gratuitamente, **mais 33 450 embalagens solidárias** resultantes das várias iniciativas de angariação de livros e outros bens.

**Desde 2008, os CTT entregaram mais de 700 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 loja CTT, às Instituições aderentes, e por sua vez à população carenciada que estas apoiam.

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

Para mais informação consulte:  
[http://www.ctt.pt/fectt/wcmsewlet/ctt/institucional/grupoctt/resp\\_social/luta\\_contra\\_pobreza.html](http://www.ctt.pt/fectt/wcmsewlet/ctt/institucional/grupoctt/resp_social/luta_contra_pobreza.html)



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

**Doação de Mobiliário a IPSS** – Venda, por preço simbólico, de mobiliário excedente dos CTT a mais 5 instituições nacionais;

**Doação de material descontinuado das lojas CTT** – Entrega a Instituições de Solidariedade Social que tinham necessidades deste tipo de material;

**Pai Natal Solidário** – Iniciativa dos CTT (pelo 4º 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 2 058 cartas, quase o dobro do número do ano anterior, em 89 lojas CTT, no *facebook* e no *site*, permitindo a qualquer pessoa da população poder satisfazer o desejo de uma criança. Foram apadrinhadas 1 362 crianças que receberam presentes que os CTT encaminharam



*Eu gostava de ter a equipa de guarda redes do Sporting.  
 Sandro, 10 anos*

gratuitamente, salvaguardando o anonimato do padrinho e da criança. Além desta iniciativa específica, os CTT respondem anualmente a milhares de cartas de crianças dirigidas ao Pai Natal. Este ano recebemos e respondemos a 175 mil.

**Um livro por um sorriso** – Recolhas de mais de 200 mil livros nas lojas CTT e noutros locais (universidades, Câmaras, etc.) para Timor, a pedido da Associação Karingana;

**Vamos abraçar a saúde** – Recolha de materiais e consumíveis médicos nas lojas CTT, num valor correspondente a cerca de 10 mil euros, para reabilitação e reequipamento do Hospital Ayres de Menezes em São Tomé e Príncipe, a pedido da Associação Ajudar sem abrigo;

**Carteiro amigo** – Projeto-piloto no concelho de Alenquer, em que excedentes de superfícies comerciais e de produtores privados (fruta, legumes, leite e roupa) foram entregues por carteiros a Instituições carenciadas;

**Somar Para Dividir** – Pelo 7º ano consecutivo, fez-se uma recolha junto dos trabalhadores dos 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 7,2 toneladas e foram entregues a 23 instituições do continente e ilhas.

**Recolha de pilhas e baterias a favor do IPO** – Associação ao peditário nacional da Ecopilhas. Sensibilização ambiental com um retorno social. O resultado das recolhas é convertido em equipamentos de diagnóstico e/ou tratamento que reverte para o Instituto. Trata-se de um movimento de solidariedade já com três anos, responsável pela recolha e reciclagem de cerca de 18% dos resíduos de pilhas e baterias recolhidas pela Ecopilhas em Portugal.

## Apoiamos causas

Algumas iniciativas foram iniciadas em 2012 e terminadas apenas em 2013, tal como é o caso da recolha de donativos para o **Banco do Bebê** que recolheu 1 700 embalagens solidárias. Para detalhe sobre iniciativas desenvolvidas pelas **empresas dos CTT**, ver capítulo 4.

No que respeita à atividade de **patrocínios**, os CTT analisaram cerca de 400 pedidos. No âmbito da responsabilidade social elegeram para apoio, mais de duas dezenas de iniciativas que corporizaram ações de solidariedade social e de ajuda a grupos carenciados ou de risco, no montante aproximado de 957 mil euros (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

- Cedência de dois quadros superiores dos CTT, durante um ano, à Associação DariAcordar para apoiar a operacionalização do movimento da associação que luta pelo zero desperdício alimentar;
- Continuidade do Protocolo de cidadania empresarial com a CAIS para o desenvolvimento do Projeto Abrigo;
- Venda de mais de 28 400 Pirlampas Mágicos em 365 lojas CTT, pelo 7º 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;
- Colaboração na angariação de fundos para a Cruz Vermelha Portuguesa, através da venda nas lojas CTT do *Kit* lançado com a campanha *I Help with My T-Shirt, and You?*

### Integração social

- A Associação Salvador e o Refúgio Aboim Ascensão usufruíram de donativos ou de portes de correio;
- Patrocínio da Revista Visão Braille;

### Saúde e cidadania

- Oferta de portes à Alzheimer Portugal, à Abraço, e também de donativo à Associação Portuguesa Contra a Leucemia e à Liga Portuguesa contra o Cancro;
- Investimento de 87,3 m.€ no Parque Temático Kidzania (projeto de formação cívica e pedagógica para as crianças);
- Organização de rastreios cardiovasculares com a Fundação Portuguesa de Cardiologia;
- Emissão de Inteiro Postal comemorativo da “Luta Contra a Sida”.

### Mecenato desportivo

- 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 2012
- Emissão de selos sobre os “jogos Paralímpicos”.

### Onde te leva a imaginação?

A parceria com o Plano Nacional de Leitura através do programa “Onde te Leva a Imaginação?”, vai já na sua 6.ª edição, em que o mote foi “Imagina um Portugal melhor”. Este insere-se no âmbito do apoio à cultura e à edificação de uma sociedade mais sustentável. O projeto tem por objetivo sensibilizar as crianças e jovens para o conceito de responsabilidade social e ambiental e simultaneamente dinamizar a escrita e a leitura, desde o ensino primário ao secundário. Este ano abrangeu 237 escolas e 16 428 alunos. Foram avaliados 6 558 trabalhos e os vencedores viram as suas obras concretizadas em selos.



### Ambiente e biodiversidade

- Patrocínio de Prémios APDA Ensino superior para o sector da distribuição de água drenagem de águas residuais;
- Apadrinhamento de uma chita (*acinonyx jubatus*), uma espécie ameaçada, residente no zoo de Lisboa e batizada pelos trabalhadores com o nome de Dákartas;
- Lançamento de emissões de selos e de outras peças filatélicas para sensibilizar os colecionadores e o público em geral para o tema. Estas foram dedicadas às regiões autónomas: Fajãs nos Açores; Levadas na Madeira. Produção de 1,6 milhões de selos e lançamento um livro intitulado “Douro, Rio de Patrimónios”, com uma tiragem de 4,5 mil exemplares, sobre o ecossistema único do Alto Douro, classificado como património mundial pela UNESCO;
- Lançamento de etiquetas automáticas de franquia “2012 Ano Internacional da Energia Sustentável para Todos”.



### 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 101 mil euros), no âmbito da cooperação com outros operadores postais.

Neste ano, aos CTT continuaram a apostar no seu programa de Voluntariado empresarial com a organização de dez iniciativas, que incidiram no apoio a camadas da população mais carenciadas, abrangendo crianças, idosos e jovens com deficiência, tendo-se reforçado também o voluntariado ambiental, como era objetivo da empresa para este ano.

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. No entanto, estão em preparação projetos que vão favorecer o voluntariado de longa duração e um maior compromisso por parte dos voluntários e da empresa.

A Bolsa de Voluntários viu um crescimento de 13% em relação ao ano transato, ascendendo a cerca de 500 trabalhadores, representando mais de 3,7% do efetivo dos CTT. As dez ações tiveram 170 participações (100 voluntários), e perfizeram mais de 1 050 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.

Organizámos três iniciativas que se enquadram no domínio da promoção da biodiversidade, em parceria com a Quercus, que visaram ora a eliminação de infestantes para permitir o desenvolvimento de espécies

autóctones (nomeadamente azinheiras) no Parque Natural das Serras de Aires e Candeeiros, ora a proteção da *Leuzea longifolia*, um endemismo em risco de extinção, perto de Leiria, ora a conservação de habitats naturais na Lagoa de Albufeira.

As restantes iniciativas, de cariz social, foram desde o estabelecimento de uma parceria com a Fundação Portuguesa de Cardiologia, na campanha “Desafio do Coração”, passando pelo Somar Para Dividir com operações de triagem em Lisboa e Coimbra, pelo convite a população carenciada para os Circos de Natal CTT de Lisboa e Porto e para atravessar a ponte Vasco da Gama no âmbito da Meia Maratona de Portugal. Participámos igualmente na iniciativa anual da CAIS, “Pão de Todos Para Todos” em Lisboa, dinamizando a nossa participação com a oferta aos visitantes de postais de Natal e do seu envio gratuito para os respetivos familiares e amigos.

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 lojas e restantes processos de encaminhamento.

### Objectivo 2013

- 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 6 ações de voluntariado
- Implementação de experiência-piloto de voluntariado de longa duração
- Pai Natal Solidário

## 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 2012, procedeu-se à aplicação integral, rigorosa e uniforme das medidas para o Sector Empresarial do Estado em todas as empresas dos CTT, constantes da Lei n.º 64-B/2011 (OE) de 30 de dezembro, algumas transitadas do ano de 2011, tendo sido emitidas orientações sobre as matérias respeitantes à suspensão do pagamento dos subsídios de férias e de Natal, ao pagamento do trabalho extraordinário e ao descanso compensatório.

No âmbito do Programa de Redução de Custos (PRC), na componente Recursos Humanos, para além das matérias referidas, 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 (CTT SA)

Em 2012, o total de trabalhadores (efetivos e contratados), foi reduzido em virtude do elevado número de saídas, 1 439 contra 922 entradas, traduzindo-se numa taxa de rotatividade de 12,63%, 8,22% para os homens e 4,42% para as mulheres. Dos trabalhadores efetivos, 305 saíram por aposentação/reforma, 67 por cessação de contrato e 12 por falecimento.

Contabilizando apenas o número global de novas contratações, a taxa respetiva é de 8,0% (5,4% para os homens e 2,7% para as mulheres), incluindo efetivos e contratados.

**TABELA 13**  
**TOTAL E TAXA DE ROTATIVIDADE DE EFETIVOS E CONTRATADOS POR GÉNERO E FAIXA ETÁRIA<sup>2</sup>**

	Masculino				Feminino				Total
	<30 anos	De 30 a 50 anos	>50 anos	Total	<30 anos	De 30 a 50 anos	>50 anos	Total	
Entradas	423	192	1	616	191	114	1	306	922
Saídas	490	268	178	936	203	151	149	503	1 439
Total	913	460	179	1 552	394	265	150	809	2 361
Rotatividade (saídas)	4,30%	2,35%	1,56%	8,22%	1,78%	1,33%	1,31%	4,42%	12,63%

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

**TABELA 14 | TRABALHADORES DOS CTT, POR TIPO DE CONTRATO**

	<b>2011</b>	<b>2011</b>
<b>CTT, SA</b>		
Efetivos	11 318	10 973
Contratados	605	418
<b>Total</b>	<b>11 923</b>	<b>11 391</b>
<b>SUBSIDIÁRIAS DOS CTT</b>	<b>2 011</b>	<b>2 012</b>
Efetivos	1 357	1 335
Contratados	555	441
<b>Total</b>	<b>1 912</b>	<b>1 776</b>
CTT Gest	23	23
CTT Expresso	677	658
EAD	101	95
Mailtec	552	385
PayShop	32	32
PostContacto	41	40
Tourline	443	480
CORRE	44	63
<b>Total Ctt</b>	<b>13 836</b>	<b>13 167</b>

A média de idade subiu de 43,9 anos, em 2011, para 44,8. A categoria profissional com maior peso relativo, os carteiros, apresenta uma média etária mais baixa (42,8 anos).

**TABELA 15 | DISTRIBUIÇÃO DOS TRABALHADORES POR NÍVEL DE ESCOLARIDADE**

	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Ensino Universitário	10,9%	11,3%
12º Ano	40,9%	43,0%
3º Ciclo do ensino básico (9ºAno)	30,6%	29,0%
<3º Ciclo do ensino Básico (9ºAno)	17,6%	16,7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

GRI LA1

Em resultado das políticas adotadas, o efetivo com habilitações inferiores ao 9º ano diminuiu de 17,6% para 16,7% e, em contrapartida, o efetivo com o 12º ano e superior subiu de 51,8% para 54,3%.

A maioria dos trabalhadores (98%) encontra-se em regime de tempo integral. Do universo das mulheres, 3,0% trabalham em regime de *part-time* e o valor correspondente para os homens é de 1,4%.

**TABELA 16**  
NÚMERO E PORCENTAGEM DE EFETIVOS E CONTRATADOS POR GÉNERO E REGIME DE TRABALHO

	Masculino						Feminino							
	Efetivos		Contratados		Total		Efetivos		Contratados		Total		Total global	
<i>Full-time</i>	7 297	99,8%	158	61,7%	7 455	98,6%	3 599	98,2%	110	67,9%	3 709	96,9%	11 164	98%
<i>Part-time</i>	11	0,2%	98	38,3%	109	1,4%	66	1,8%	2	32,1%	118	3,1%	227	2%
<b>Total</b>	<b>7 308</b>	<b>96,6%</b>	<b>256</b>	<b>3,4%</b>	<b>7 564</b>	<b>66,4%</b>	<b>3 665</b>	<b>95,8%</b>	<b>162</b>	<b>4,2%</b>	<b>3 827</b>	<b>33,6%</b>	<b>11 391</b>	<b>100%</b>

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 6,7% em 2012. Esta taxa reflete um decréscimo de 0,5%, em relação ao ano transato. Verificou-se uma redução nas principais causas: doença, sinistralidade laboral e maternidade. A greve representou 0,2% e a atividade sindical 0,6% (0,6% em 2011). De notar que a taxa de absentismo global, excluindo a maternidade/paternidade, ausências por luto ou de horas para estudo, foi de 6%.

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.

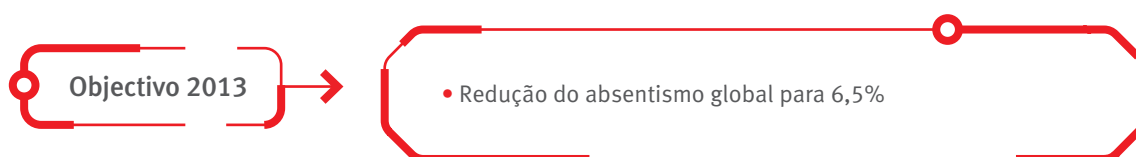
Neste ano foram celebrados 1 551 contratos a termo e 102 contratos de trabalho temporário que possibilitaram a muitos jovens o seu primeiro contacto com o mundo do trabalho e o regresso de desempregados à vida ativa.

Continuando a colaboração com um conjunto de escolas de referência foram celebrados 34 contratos de estágio, 20 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.

GRI LA7

GRI 4.16



### 2.6.3. Gestão Integrada do capital humano

O aproveitamento do potencial humano dos 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 dos CTT, através das cedências de pessoal, sobretudo de quadros superiores, entre empresas dos CTT, incluindo as sedeadas no estrangeiro. As 100 oportunidades de mobilidade e progressão a nível interno e as 13 a nível internacional que foram divulgadas suscitaram 694 e 25 candidaturas, respetivamente.

Deu-se continuidade ao processo de recolocação de pessoal, com 12 novas atribuições de posto de trabalho, 120 acordos de suspensão e 26 acordos de rescisão do contrato de trabalho.

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 mínima de 30 dias (distância superior a 50 km) ou 15 dias (distância igual ou inferior a 50 km), salvo motivo imprevisível. Nas transferências por conveniência de serviço, os trabalhadores potencialmente abrangidos devem ser avisados do facto com 45 dias de antecedência, ou nos prazos acima, consoante o AE que subscrevem.

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

#### Avaliação de desempenho

Visando apoiar a gestão por 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 dos CTT, SA, visando a apreciação das competências e dos contributos individuais e das equipas para os resultados. As empresas dos CTT adotam procedimentos similares

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 2012, nos termos definidos na Lei n.º 64-B/2011 (OE) de 30 de dezembro, foram aplicadas as seguintes orientações: 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; a proibição de valorizações remuneratórias respeitante à ausência de atualizações salariais, progressões, ou atribuição de prémios de desempenho; e à suspensão parcial ou total dos subsídios de férias e de Natal nas situações, respetivamente, em que a retribuição mensal foi igual ou superior a 600 euros e igual ou inferior a 1 100 euros, ou em que a retribuição foi superior a 1 100 euros. Foram igualmente aplicadas as alterações aos regimes de ajudas de custo e transporte, ao trabalho extraordinário e descanso compensatório e ao subsídio de refeição, conforme determinou a citada lei.

Foi mantida a aplicação dos regimes previstos para os trabalhadores em funções públicas relativos ao abono de ajudas de custo e transporte por deslocações em território português e ao estrangeiro e à remuneração do trabalho noturno, face ao âmbito subjetivo do Decreto-Lei nº 558/99, de 17 de dezembro (regime jurídico do sector empresarial do Estado).

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 cessação 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 125 membros da SCT, são concedidas 8 horas. No conjunto do ano de 2012, corresponde a 7 558,2 horas de trabalho.

GRI LA11

GRI LA5

GRI LA12

GRI 4-4

GRI 4.16

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:

- Continuidade do processo negocial de revisão dos AE/CTT janeiro 2010 e setembro 2010, no âmbito do qual se realizaram 32 sessões negociais formais, a que acresceram inúmeras reuniões bilaterais correlacionadas;
- Em termos de conflitualidade laboral, em 2012 registou-se um significativo decréscimo do número de greves realizadas em relação a igual período de 2011 (-42.9%), traduzido no decréscimo do número de dias perdidos por este motivo (-41.2%). Entretanto, no mesmo período, verificou-se um significativo acréscimo do número de reuniões (plenários) de trabalhadores (+28.8%), sendo a Comissão de Trabalhadores responsável por 77,2% destas reuniões;
- Em 31 de dezembro, o número de trabalhadores abrangidos por acordo de negociação coletiva de trabalho é de 99,9%. Os restantes trabalhadores continuam a ver as suas relações de trabalho regidas pelas disposições do Código do Trabalho (Lei 7/2009). De referir que 85,1% dos trabalhadores da empresa (efetivos e contratados) são sindicalizados.

GRI LA4

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.

GRI 4.4

A conflitualidade laboral saldou-se pela realização de cerca de 237 reuniões de trabalhadores (plenários) e 8 greves, com os inerentes impactos em termos do normal funcionamento da atividade do negócio, 3 das quais incidiram sobre a totalidade do período normal de trabalho diário e 5 sobre parte do mesmo. Persistiu 1 pré-aviso 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 igual ao de 2011. O número de dias aumentou de 4 334 para 5 615. 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, em articulação com os responsáveis pelas áreas a que respeitam, e objeto de resposta. Neste ano, foram tratados 545 processos provenientes das ERCT em representação dos seus associados (+9,7% que em 2011).

GRI 4.17

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.

GRI 4.12 GRI 4.16

#### Formação

A formação nos CTT é considerada um investimento no ativo mais importante – as pessoas – e encarada como uma função estratégica para o desenvolvimento e a competitividade da empresa. O Plano de Formação para 2012, elaborado na sequência do diagnóstico de necessidades, fixou objetivos bastante ambiciosos que foram alcançados.

O nível de concretização, a par da redução do potencial de trabalho, permitiu a subida de 1,19% para 1,27% da taxa de formação (relação entre o volume de formação e o potencial de trabalho), indicador considerado mais rigoroso para expressar a aposta no desenvolvimento de competências do que o volume de formação.

Em 2012, realizaram-se 10 453 ações de formação com 73 912 participações, atingindo-se um volume de formação de 304 477 horas nos CTT e uma média de 23 horas por trabalhador. Em relação ao ano anterior, a taxa de esforço de formação subiu de 1,19% para 1,27%. Abrangeram-se 90% dos trabalhadores.

GRI LA10

**TABELA 17 | VOLUME E TAXA DE FORMAÇÃO DOS CTT**

CTT	2010	2011	2012	Tx Crescimento	
				Δ 2011/2010	Δ 2012/2011
Volume de Formação (horas)	293 663	288 713	304 477 *	- 1,7%	5,5%
Potencial de trabalho (efetivo + c. termo) (horas)	26 015 808	24 226 358	23 982 039	-6,9%	-1,0%
Taxa de Formação	1,13%	1,19%	1,27%	5,3%	6,7%

\* O volume de formação dos CTT, SA foi de 266 018 horas, com uma média de 23 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 seu contributo para o volume total de formação, com menores custos.

**TABELA 18 | TOTAL E MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO, POR CATEGORIA E GÉNERO (CTT, SA)**

GRI LA10

	Masculino		Feminino		Total	
	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas
Quadros superiores	23 139	44	23 897	48	47 036	46
Quadros médios	15 088	55	12 095	61	27 182	58
Atendedores	7 255	10	21 013	12	28 268	11
Distribuidores	73 225	16	12 460	18	85 684	16
Outros grupos	44 067	31	33 780	53	77 847	38
<b>Total</b>	<b>162 774</b>	<b>22</b>	<b>103 244</b>	<b>27</b>	<b>266 018</b>	<b>23</b>

Os trabalhadores-estudantes utilizaram de cerca de 20 000 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 22 000 horas.

TABELA 19 | PESO DO VOLUME DE FORMAÇÃO POR ÁREA TEMÁTICA

Área temática	Volume de Formação (%)
Qualidade	17%
Formação de Base	16%
Produtos e Serviços CTT	15%
Enquadramento na Empresa	13%
Comportamental	6%
Informática	6%
Marketing e Vendas	5%
Saúde e Segurança no Trabalho	5%
Recursos Humanos	5%
Gestão e Economia	5%
Outros	7%

Em relação ao ano anterior, há a salientar o retomar do nível de investimento realizado na área da “Qualidade”. Os programas que se destacam pelo maior impacto na qualidade de serviço, no desenvolvimento dos trabalhadores e no futuro da empresa são os seguintes:

**Gestão da qualidade e certificação**, com 3 892 ações de formação, 29 584 participações e um volume de 44 627 horas, abrangeu as normas ISO 9001, 14001 e os procedimentos inerentes à certificação de lojas, centros de distribuição e centros operacionais.

**Desenvolvimento de responsáveis do Serviço ao Cliente, chefias das lojas 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 13 ações, 554 participações e um volume de 3 380 horas. Destas, 612 horas respeitam a sessões com 64 chefias que foram acompanhadas na metodologia de *Coaching*, no âmbito do Programa *FA-ROL – Orientar para Desenvolver*.

**Competências comportamentais** que inclui programas para chefias e quadros sobre assertividade e gestão de conflitos, comunicação e relações interpessoais, condução de reuniões, organização do trabalho e gestão do tempo, técnicas de negociação e gestão e trabalho em equipa. Destaca-se a reformulação do programa formativo em Liderança no sentido de reforçar a responsabilidade das chefias pela formação e comunicação com as suas equipas. Houve 407 ações, 1 865 participações e um volume de 16 624 horas.

**Enquadramento na empresa** – Com vista ao alinhamento dos quadros com os objetivos estratégicos da empresa e para a integração de novos trabalhadores (contratados a termo sobretudo para o período de férias), desenvolveram-se programas de enquadramento que registaram 1 958 participações.

**Saúde e segurança no trabalho** – incluiu a formação de RPI (responsáveis de primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação de trabalhadores), curso reformulado que passou a ser em *b-learning*; 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 acidentes rodoviários; e a formação em segurança para os trabalhadores em geral. Neste domínio, foram realizadas 583 ações que envolveram 6 601 participações representam 12 957 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, foram os objetivos prosseguidos através de 233 ações, 1 874 participações e um volume de 14 862 horas.

Pela importância que assumiram no decurso de 2012, destacam-se ainda os seguintes programas:

TABELA 20 | PROGRAMAS DE FORMAÇÃO

Reforço das Competências de Venda	Programa formativo que envolveu a formação direta de profissionais que asseguram o contacto como cliente e a preparação de dinamizadores de formação de ações em local, com vista a promover as vendas pelos Carteiros	Ações: 352 Participações: 4 729 Volume: 12 444 h
Qualificação de Agentes de Seguros	Certificação da equipa que comercializa produtos de seguros na rede de retalho dos CTT	Ações: 16 Participações: 143 Volume: 18 590 h
Novo Acordo Ortográfico	Continuidade do programa para preparação das áreas operacionais para a adoção do novo acordo ortográfico	Ações: 16 Participações: 782 Volume: 1 564 h
Formação em Local	Para as equipas operacionais, de que se destacam: <ul style="list-style-type: none"><li>• Produtos e serviços e Qualidade, para lojas e centros de distribuição postal</li><li>• Sistemas de Gestão de Qualidade, ou integrado Qualidade e Ambiente, para centros operacionais de correio</li></ul>	Ações: 8 299 Participações: 56 178 Volume: 105 773 h

Os cursos de **formação à distância** foram todos produzidos internamente, à exceção de Qualificação de Agentes de Seguros, e representam já 9,2% do volume total de formação, com o impacto e relevância que expressam as 28 025 horas e as 4 096 participações.



Na Formação a Distância temos como objetivo levar a formação que é precisa a quem necessita dela, quando necessita dela. A qualquer hora, em qualquer lugar e a custos controlados. Este objetivo ainda não está completamente atingido, mas os passos já dados e o trabalho que está a ser feito, dizem-nos que o vamos atingir, graças aos nossos Clientes internos, à Gestão e à Equipa que temos.

António Delgado  
Coordenador da Equipa de Formação a Distância

Nesta modalidade, destacam-se 9 projetos formativos (5 deles em continuidade), acolhidos na plataforma @formar. Este modelo de formação tem-se revelado um bom instrumento de apoio às chefias operacionais para ministrarem alguns cursos de formação, em local, às suas equipas. Em tais cursos é incluído um pacote pedagógico.

TABELA 21 | VOLUME DE HORAS E PARTICIPAÇÕES EM PROJETOS FORMATIVOS

CTT	Participações	Volume (Horas)
Apoio à venda do Descodificador TDT	334	668
Cobrança de Portagens	485	1 940
Comunicar e Colaborar com o Lync	177	354
<i>Kit Chefias</i> – Função Disciplinar	632	2 528
<i>Kit Chefias</i> – Noções fundamentais de Recursos Humanos para Chefias	456	6 840
<i>Kit</i> Formativo para Representantes do Empregador	26	910
<i>Kit</i> Formativo para RPI	131	1 376
Novo Acordo Ortográfico	738	1 476
Prevenção de Branqueamento de Capitais e de Financiamento do Terrorismo	718	2 872

GRI SO3

Dos novos projetos de 2012, destacam-se os cursos de "Prevenção de Branqueamento de Capitais e de Financiamento do Terrorismo", com um volume de formação total de 4 013 horas com 1 864 trabalhadores, incluindo formação presencial), e o *Kit Chefias*-Disciplina com 632 participações e 2 528 horas de volume de formação.

Dos projetos em continuidade destaca-se o *Kit Chefias* que contou com 456 participações e um volume de 6 840 horas.

**Global Management Challenge** – Foram patrocinadas 11 equipas, constituídas por 55 trabalhadores dos CTT. Este projeto teve, em 2012, uma nova dinâmica com o workshop OPENMINDS CTT centrado na liberalização dos CTT e na partilha de experiências das equipas.

**Programas de pós-graduação** – Foram apoiadas 14 inscrições em programas de pós-graduação interempresas, através do seu pagamento integral ou parcial. Tendo em vista proporcionar oportunidades de formação pós-graduada ao maior número possível de quadros e o desenvolvimento das competências necessárias para vencer os desafios inerentes às transformações do negócio postal, foi organizada uma edição do Curso Geral de Gestão, em regime intraempresa, nas instalações da Nova Executivos (Instituto de Formação de Executivos da Nova School of Business and Economics), com a duração de 146 horas letivas, para 40 responsáveis dos CTT.

**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 22 participações.

**Informação científica e técnica** – Promoveu-se o auto-estudo de apoio ao desenvolvimento de competências informais, pela intensificação da divulgação e promoção do acesso dos trabalhadores a variadas fontes, predominando a forma eletrónica (difusão seletiva de informação, publicação mensal de Newsletter e Expositor Virtual

de revistas na Comunidade CTT). Num processo interativo com os utilizadores, alargou-se o acervo bibliográfico com a aquisição de 473 livros, revistas e outras publicações periódicas, que geraram 18 067 pedidos.

Em 2012, manteve-se a aposta na valorização pessoal e profissional dos trabalhadores dos CTT, promovendo e apoiando o aumento das qualificações e competências dos trabalhadores com menores níveis de habilitações formais. Registaram-se 108 novas inscrições no **Centro Novas Oportunidades (CNO)** dos CTT e obtiveram a certificação 179 trabalhadores, 178 dos quais ao nível do ensino secundário.

Desde a criação do CNO dos CTT em finais de 2004, registaram-se 2 769 inscrições e foi atingido o número de 1 126 certificações, 486 ao nível do ensino básico (9º, 6º e 4º anos de escolaridade) e 640 ao nível do ensino secundário (12º ano).

**Fórum de Formação dos CTT** – nas reuniões mensais foi acompanhada a execução do plano de formação e debatidos temas como a possibilidade de incrementar a formação através de soluções de proximidade, nomeadamente o acesso a TI para formação em *e-learning*, a validação da qualidade pedagógica da formação realizada localmente pelas chefias operacionais e a melhoria do processo de diagnóstico de necessidades e da oferta formativa para 2013.

GRI LA11

GRI LA11



## Objectivo 2013

- Aumento da taxa de esforço da formação para 1,35%

### 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 2012 mantém a proibição de valorizações remuneratórias.

### Atração e retenção

Os CTT têm procurado conduzir a sua atuação no sentido de disporem das pessoas com as competências adequadas e com elevados níveis de motivação. A satisfação no trabalho é uma condição indissociável do aumento da produtividade e garante a 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 quadros das empresas dos CTT, anteriormente realizado para as áreas de *marketing* e vendas e de operações e produção. Durante 2012, procedeu-se à identificação de funções e perfis de competências e realizou-se o diagnóstico de competências de responsáveis e quadros das áreas de atendimento e distribuição, envolvendo 275 trabalhadores.

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% (119 mulheres e 234 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, 11 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, toxicod dependência, alcoologia, terceira idade, integração social, subsídio de estudos, subsídio de infantário, subsídio de amas, subsídio de aleitação e apoio à carência económica).

O Regulamento de Obras Sociais (ROS) remonta a 1 de janeiro de 1997 e inclui, entre outros benefícios, 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 de saúde são assegurados aos trabalhadores efetivos no ativo, em regime de tempo inteiro, ou a tempo parcial, aposentados, pré-reformados, reformados e familiares em certas condições, desde que tenham aderido ao regime. Os trabalhadores das empresas dos CTT usufruem, regra geral, de um seguro de saúde que permite a cobertura dos membros do agregado familiar.

GRI EC3

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 beneficiária 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

GRI EC3

Em 31 de dezembro de 2012 existiam 46 349 beneficiários, sendo 22 709 trabalhadores (no ativo – 11 177 e Aposentados/Reformados – 11 532) e 23 640 familiares (dos ativos – 16 320 e dos Aposentados/Reformados – 7 320).

Em 2012, o número total de atos de serviços de saúde foi superior a 1,1 milhões, repartidos por 9 221 prestadores e pontos de atendimento das diversas especialidades (72), registando-se um decréscimo de 12,8% em relação ao ano anterior.

### 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 | VOLUME E TAXA DE FORMAÇÃO DOS CTT

Áreas de Intervenção	Casos em Seguimento			Entrevistas	Contactos Telefónicos	Visitas Domiciliárias/ Instituições	Total
	Novos	Anos Anteriores	Total				
Idosos	256	234	490	197	2 458	22	3 657
Ação Social	74	77	151	86	859	9	1 256
Saúde Mental Adultos	78	174	252	95	941	14	1 554
Saúde Mental Infantil	13	99	112	45	370	1	640
Dependências	3	19	22	17	173	1	235
PRA	1	33	34	11	147	0	226
Outras Situações	70	74	144	141	412	4	845
<b>Total</b>	<b>495</b>	<b>710</b>	<b>1 205</b>	<b>592</b>	<b>5 360</b>	<b>51</b>	<b>8 413</b>

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 8 413 incidências, decorrentes do acompanhamento prestado a 1 205 beneficiários, implicando a atribuição de apoios económicos no total de 38 344€, repartindo-se por aposentados (34 346 €) e ativos (3 998€).

De registar o acompanhamento prestado a 495 novos casos, enquanto 710 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 490 beneficiários idosos, sendo que para 52% foi a primeira vez que recorreu ao Serviço Social. O apoio efetuado ao longo do ano a estes beneficiários implicou, entre outros, 2 458 contactos telefónicos e a realização de 197 atendimentos presenciais por Assistentes Sociais. Foi também para a população idosa que reverteu a maioria (89,5%) 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.

Ainda no âmbito da deficiência e tendo por objetivo promover uma melhor adequação da rede convencionada de prestação de serviços às necessidades dos beneficiários, este ano avaliaram-se 97% dos 223 casos de beneficiários filhos de trabalhadores com idade superior a 25 anos, portadores de deficiência reconhecida pelo Estado. Os restantes estão em análise ou carecem ainda de comprovativos.

A fim 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 a 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**

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

Nesse sentido e a fim de facilitar o acesso dos trabalhadores aos referidos exames, abriram-se em março, postos de colheita de análises clínicas nos edifícios dos centros operacionais de correio da Maia, de Coimbra, no edifício central do Parque das Nações, entre outros. Estes postos servem também todos os trabalhadores das lojas e centros de distribuição das respetivas zonas. No total esta medida pode abranger um universo de cerca de 3 500 trabalhadores. Desta forma, evitam-se deslocações ao centro clínico da PT/ACS, torna-se mais cómodo para o trabalhador e potencia ganhos de eficiência para a empresa.

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 um impacto positivo na adesão dos trabalhadores à 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 2012 foram efetuados 8 194 exames de saúde, registando-se um decréscimo relativamente a 2011 de 9%, com a seguinte distribuição, por tipologia; exa-

mes periódicos (7 192); exames/admissão (597) e exames ocasionais (405). Esta atividade representou o custo direto de 990,4 mil euros.

### SOS Vida Saudável

Este ano, a empresa aderiu ao Mês do Coração, promovido pela Fundação Portuguesa de Cardiologia, a fim de sensibilizar os trabalhadores para a prevenção das doenças cardiovasculares e a promoção de hábitos de vida saudáveis.

Esta iniciativa concretizou-se de duas formas, i.e. com o patrocínio de rastreios cardiovasculares, realizados no dia 29 de maio em dez edifícios da empresa do Continente e Ilhas; e com a participação de 14 voluntários CTT (42 horas) na campanha “Desafio do Coração”, realizada de 10 a 12 de maio no Estádio Universitário de Lisboa. Os voluntários colaboraram com técnicos de saúde que realizaram rastreios cardiovasculares e avaliações de alguns fatores de risco a todos os visitantes que o desejaram. Distribuíram ainda informação sobre hábitos de alimentação e de estilos de vida saudável.

### 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 8 921 mil associados, no ativo. 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 o Grupo dos Amigos do Museu das Comunicações. Pela história associada à das comunicações, não apenas as veicula-

das 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 14 300 sócios.

### Prevenção e Segurança

Foram visitados 322 locais de trabalho pelo prestador externo de Serviços de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho 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.

Os acidentes e incidentes<sup>3</sup> laborais ocorridos nos CTT, SA foram 792 (menos 11% que em 2011), tendo ocorrido 26% (206) com trabalhadores do género feminino e 74% (586) com trabalhadores do género masculino. Verificou-se também uma diminuição de 22% no número de dias perdidos global (total de 20 751) devido a Incapacidade Temporária Absoluta (ITA). Tal como no caso dos acidentes, o número de dias perdidos das mulheres 4 576 dias é inferior ao dos homens, representando 22% do total. Por sua vez, a taxa global de dias perdidos é de 215 (*standard* GRI) – abrange todos os dias do ano, incluindo fins de semana e feriados e são contabilizados a partir do dia seguinte ao acidente. A média de dias perdidos por acidente revela um decréscimo significativo em relação a 2011 (26,2 *versus* 29,9), refletindo um índice de gravidade menor, relativo aos acidentes ocorridos no ano anterior. No mesmo sentido, o índice de incidência (69) foi mais baixo, ou seja, ocorreram 69 acidentes por cada 1 000 trabalhadores (menos 3 do que em 2011).

A empresa regozija-se por não ter registado qualquer acidente mortal em 2012. Nas empresas dos CTT registaram-se 181 acidentes, 165 lesões de tipos variados e 2 974 dias perdidos (para mais detalhe, ver o capítulo 4. Empresas Subsidiárias.

GRI LAB

GRI LA7

**TABELA 24 | 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 doenças profissionais
Masculino	586	444	6,9	16 175	27,6	250,0	8	0,08	97
Feminino	206	147	4,6	4 576	22,2	143,0	4	0,04	777
<b>Total</b>	<b>792</b>	<b>591</b>	<b>6,1</b>	<b>20 751</b>	<b>26,2</b>	<b>214,8</b>	<b>12</b>	<b>0,12</b>	<b>874</b>

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

Em termos globais, considerando os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes, verifica-se, no caso dos homens, que os indicadores apontam em primeiro lugar para acidentes de viação com um veículo (29,2%) e entre veículos (14,2%). De seguida surgem os movimentos em falso, os esforços excessivos e as pancadas por/contra objetos. 43,5% dos acidentes ocorreram em percursos de entrega de correio (giros) motorizados de 2 rodas e em giros apeados (19,8%). As lesões mais frequentes que resultaram dos acidentes ocorridos foram sobretudo feridas (21,84%), situações de entorse/distensão/rotura de ligamentos (13%), seguidos de mau jeito (9,9%) e de traumatismos (9,6%).

Quanto ao género feminino, como motivos mais frequentes surgem os acidentes de viação com um veículo (15,5%), seguidos de quedas ao mesmo nível (14%), movimentos em falso (13,1%), escorregamentos/tropeções (11,7%) e pancadas por/contra objetos (8,2%). Os acidentes ocorreram também em situação de giro motorizado de 2 rodas com 21,4%, seguidos de deslocação de/para trabalho e em giros apeados (18,9%). As lesões mais frequentes que resultaram destes acidentes foram as feridas (17%), a situação de entorse/distensão/rotura de ligamentos (11,7%) e traumatismos (10,2%).

A ocorrência de acidentes/lesões<sup>4</sup> (591) com incapacidade temporária absoluta reflete uma taxa normalizada de incidência de lesões de 6,12 (*standard GRI – correspondente a 100 trabalhadores equivalentes a tempo inteiro*), menos 0,39 que em 2011, com uma taxa de lesões para os homens de 6,9.

O Centro Nacional de Prevenção Contra os Riscos Profissionais qualificou 12 doenças ocupacionais do foro músculo-esquelético, de trabalhadores do atendimento e da distribuição, traduzindo-se numa taxa de 0,12 e 874 dias perdidos (total de 52 doenças profissionais identificadas na empresa).

No sentido de reduzir a sinistralidade laboral e rodoviária e focalizar as equipas no tema, continua-se a atualização mensal dos dados para o preenchimento do “quadro da sinistralidade”, para as áreas operacionais da distribuição, tratamento e transportes, existindo um contador do número de dias sem acidentes laborais. Constata-se que há 16 centros de distribuição postal que não registaram acidentes nos últimos 3 anos.

Os acidentes de trabalho acarretam prejuízos para os trabalhadores, para as empresas e até mesmo para o país, sendo deste modo fundamental que as organizações estejam mais despertas e conscientes para os cuidados a ter com a segurança, atuando primordialmente de forma preventiva nestas matérias, aprimorando as metodologias de análise e investigação de acidentes e apostando numa cuidada e rigorosa avaliação de riscos inerentes à sua atividade.



Sónia Garcia  
Responsável pelo Sistema de  
Gestão Integrado

No âmbito desta área de trabalho, continuou-se o processo de certificação pela norma OHSAS 18001 (Higiene e Segurança), com os Centros Operacionais de Correios do Norte e do Sul, sendo que o primeiro obteve o reconhecimento e o segundo deverá atingir essa meta em 2013 conforme previsto.

- Publicação de newsletters sobre cuidados de saúde e de segurança, tendo em conta os riscos da atividade
- Elaboração de fichas de segurança para uso de equipamentos para os três centros operacionais de correio
- 322 visitas aos locais de trabalho para avaliação do risco profissional e aferição das condições de trabalho
- Elaboração de diversos pareceres técnicos, nomeadamente sobre qualidade do ar interior, ruído ocupacional, vibrações, e atribuição de tarefas a trabalhadores com condicionalismos identificados pela medicina de trabalho
- Realização de 42 ações de formação em condução eco defensiva – motociclos, ligeiros e pesados (229 participações, 1 218 horas)
- 651 ações de formação sobre segurança e RPI – combate a incêndios, evacuação de trabalhadores, etc. (4 136 participações, 5 713 horas)

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

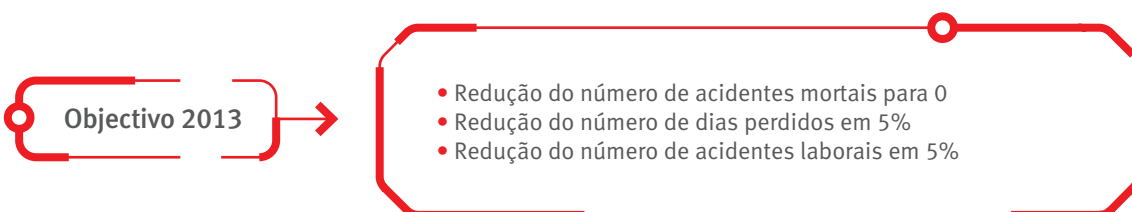
Os trabalhadores foram consultados, duas vezes no ano, em matéria de higiene e segurança no trabalho, relativamente a medidas de prevenção e segurança, avaliação das condições de trabalho, formação e informação, representantes do empregador e responsáveis por primeiros socorros, combate a incêndios e 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 uma média de 80,5% de respostas muito favoráveis sobre as condições de trabalho facultadas pela empresa. Estas dão relevância à formação e informação em matéria de prevenção e segurança, veiculada nas *newsletters*, medidas de segurança implementadas pela empresa.

Os Representantes do Empregador, cerca de 130 trabalhadores formados em condições de trabalho, em conjunto com os RPI (Responsável de Primeira Intervenção) que são simultaneamente gestores locais, 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. Estes dois grupos estão preparados para garantir a segurança no trabalho, formando uma rede que está disseminada por toda a empresa.

A empresa tem vindo a intervir e a acompanhar os seus trabalhadores na sequência de assaltos em que estes são vítimas de violência por parte de terceiros. No entanto, em 2012, redefiniram-se os procedimentos, que estão atualmente em teste para eventual introdução de melhorias. Neste contexto, foi dado apoio a 37 trabalhadores da rede de lojas e das operações, vítimas de assaltos perpetrados contra 20 estabelecimentos dos CTT, no local, ou em trajeto entre o edifício CTT e uma instituição bancária, ou outra. A rede de assistentes sociais dos CTT atua junto das vítimas para efetuar um diagnóstico do seu estado psicológico e emocional. Sempre que se considere ajustado as vítimas são encaminhadas para um especialista (psicólogo, psiquiatra, ou outro).

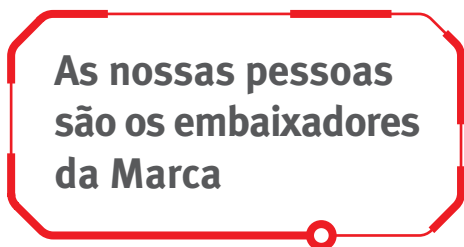
Na vertente informação foram elaboradas e divulgadas sete *newsletters*, abarcando diversos temas sobre a segurança no trabalho, tendo em conta os riscos da atividade e ainda sobre saúde. Prosseguiram as ações de sensibilização sobre segurança no trabalho e ergonomia, para trabalhadores dos serviços centrais, centros de distribuição postal (CDP), lojas e centros operacionais de correio (COC).



#### 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.

Também nesta matéria, os CTT participaram no Fórum Empresas para a Igualdade de Género, promovido pela CITE – Comissão para a Igualdade no Traba-

lho e no Emprego – para preparar a adesão a um Acordo de empresas dos sectores privado, público e cooperativo. Este pretende incentivar as empresas a assumir objetivos desta natureza e a incorporar nas suas estratégias de gestão, os princípios de igualdade entre mulheres e homens num compromisso claro com a promoção da igualdade profissional e com o fim de todos os processos discriminatórios;

- 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, está em desenvolvimento 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 2012 no contexto do Programa de Redução de Custos. Os trabalhadores portadores de deficiência ou com incapacidade permanente perfazem o número de 167 (49% do género masculino) e 6, respetivamente. O número de efetivos em situação de grande doença baixou de 28 para 22 casos.

Manteve-se o protocolo com a CERCI 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 creio de Lisboa.

São 27 os trabalhadores estrangeiros que prestam serviço na empresa, sendo 55,6% homens e 44,4% mulheres.

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 44,8 anos. Os homens representam 66,4% e as mulheres 33,6% do universo da empresa.

**TABELA 25 | DISTRIBUIÇÃO DOS TRABALHADORES POR GÉNERO E FAIXA ETÁRIA**

<b>Género</b>		<b>2011</b>	<b>2012</b>
Masculino	<30 anos	385	264
	De 30 a 50 anos	5 295	5 010
	>50 anos	2 211	2 290
Feminino	<30 anos	209	156
	De 30 a 50 anos	2 489	2 397
	>50 anos	1 334	1 274
<b>Total CTT, SA</b>		<b>11 923</b>	<b>11 391</b>

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.



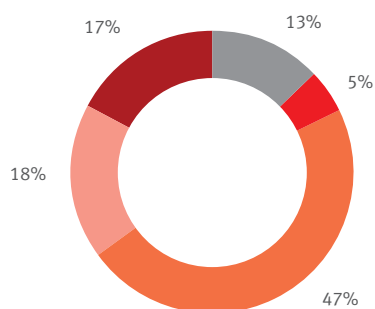
Felizmente tive a oportunidade de ser carteira nos CTT. Confesso que não senti qualquer tipo de preconceito pelo facto de ser uma profissão habitualmente associada ao género masculino. Sendo a minha primeira experiência profissional, estava um pouco ansiosa, mas esse sentimento rapidamente desapareceu, graças ao carinho, camaradagem e apoio dos colegas. Trabalho todos os dias com empenho, dedicação e profissionalismo, independentemente de ser mulher e muito jovem. Estou a adorar ser carteira.

Bruna Raquel Moreira  
Carteira na Loja de Vila do Porto (Açores)

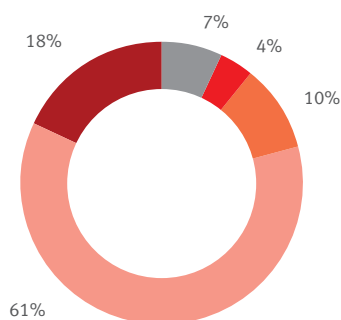
Na categoria de quadros superiores, verifica-se que o peso das mulheres é quase o dobro do dos homens. Em termos relativos, as mulheres estão mais representadas nos níveis de qualificação mais elevados. No entanto, verifica-se que os cargos de chefia são ocupados maioritariamente por homens, embora numa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

FIGURA 9 | DISTRIBUIÇÃO DOS TRABALHADORES POR GÊNERO E CATEGORIA PROFISSIONAL

FEMININO



MASCULINO



- Quadros superiores
- Quadros médios
- Atendimento
- Distribuição
- Outros grupos

GRI LA13

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

FIGURA 10 | CHEFIAS DE 1ª LINHA

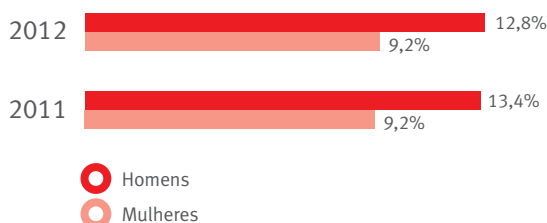
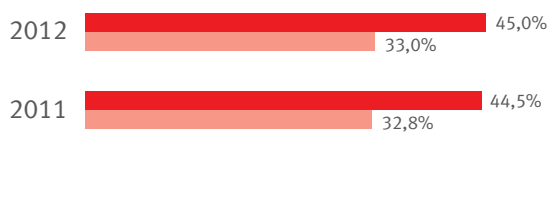


FIGURA 11 | CHEFIAS DE 2ª LINHA



No total das chefias, as mulheres ocupam menos cargos de chefia, quer em posições de 1ª linha (9,2% versus 12,8% nos homens) ou de 2ª linha (33% versus 45% nos homens), com uma ligeira tendência para aumento na 2ª linha, verificando-se uma tendência contrária nos homens, igualmente ligeira, mas na 1ª linha.

Relativamente à gestão de topo, Conselho de Administração, verificou-se uma diferença significativa, em comparação com o mandato transato, pois a gestão de topo passou de uma representação masculina de 100% para uma representação atual de 60%.

GRI LA13

TABELA 26  
TOTAL E PORCENTAGEM DE TRABALHADORES POR CATEGORIAS, POR GÊNERO 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	8	0,8%	266	25,8%	256	24,8%	530	51%	22	2,1%	321	31,1%	158	15,3%	501	48,6%
Quadros médios	0	0,8%	130	27,7%	142	30,3%	272	58%	0	0,0%	79	16,8%	118	25,2%	197	42,0%
Atendimento	6	0,8%	400	15,6%	357	14,0%	763	30%	25	1,0%	1 186	46,4%	583	22,8%	1 794	70,2%
Distribuição	156	0,8%	3 546	67,0%	895	16,9%	4 597	87%	73	1,4%	553	10,5%	67	1,3%	693	13,1%
Outros grupos	94	0,8%	668	32,7%	640	31,3%	1 402	69%	36	1,8%	258	12,6%	348	17,0%	642	31,4%
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>2,3%</b>	<b>5 010</b>	<b>44,0%</b>	<b>2 290</b>	<b>20,1%</b>	<b>7 564</b>	<b>66%</b>	<b>156</b>	<b>1,4%</b>	<b>2 397</b>	<b>21,0%</b>	<b>1 274</b>	<b>11,2%</b>	<b>3 827</b>	<b>33,6%</b>

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.

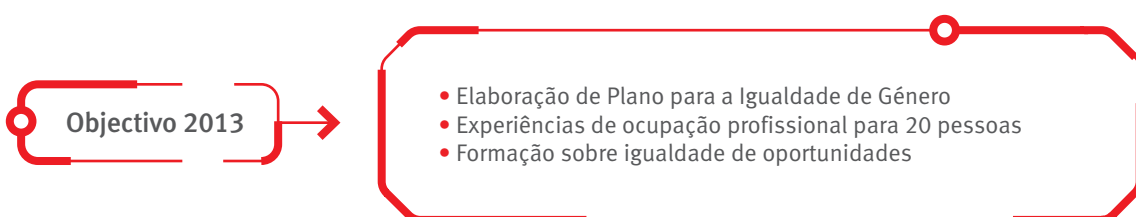
Em termos agregados, nos CTT as mulheres auferem uma remuneração média inferior à dos homens em 8%, o que compara muito favoravelmente com o valor verificado a nível nacional, de cerca de 21% (dados de 2010). Identicamente com o que se passa em termos nacionais, as diferenças são maiores na população de quadros superiores, em que as mulheres auferem cerca de 80% da remuneração dos homens.

GRILA14

**TABELA 27 | RÁCIO DE SALÁRIOS DE HOMENS E MULHERES POR CATEGORIAS**

<b>Grupo profissional</b>	<b>Média vencimentos Mulheres €</b>	<b>Média vencimentos Homens €</b>	<b>Rácio F/M</b>
Quadros superiores	2 008,7	2 539,8	0,79
Quadros médios	1 366,3	1 394,9	0,98
Atendimento	1 034,2	1 116,9	0,93
Distribuição	770,9	848,3	0,91
Outros	996,1	979,9	1,02
<b>Global</b>	<b>1 124,8</b>	<b>1 037,9</b>	<b>1,08</b>

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.





## O ambiente

Graças a uma crescente consciencialização a nível global, grande parte das empresas já pratica hoje em dia uma política de responsabilidade ambiental. E essa preocupação com o futuro do planeta Terra e com o meio ambiente está bem visível no dia-a-dia dos CTT. Quer pela criação de um portefólio verde, pioneiro no setor postal e com produtos amigos do ambiente, quer pela renovação da frota automóvel, com veículos menos poluentes. Hoje, os CTT estão na linha da frente em termos de sustentabilidade ambiental. E o 6º lugar ocupado no ranking mundial de operadores postais com melhor desempenho carbónico é a prova disso. Por um futuro mais limpo para todos.



**Relação com o Ambiente**



### 3.1. POLÍTICA DE GESTÃO AMBIENTAL

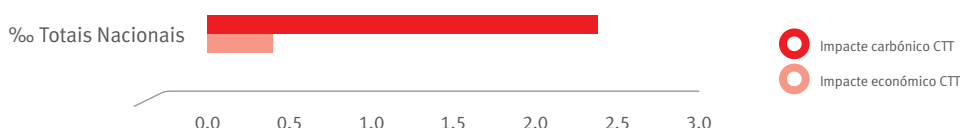
GRI SO9 GRI EN29

O facto de atuar no sector de serviços e de ter uma reduzida incorporação material de consumos intermédios e finais no seu processo de fornecimento, torna os CTT ambientalmente pouco agressivos. No entanto, o peso dos seus impactes ambientais incide principalmente nas emissões de gases de efeito de estufa (GEE), asso-

ciadas ao transporte próprio e subcontratado que representam mais de 2/3 da sua pegada carbónica.

Quando se compara a intensidade carbónica da empresa com o seu impacte em termos de criação de valor, observa-se que a contribuição dos CTT para o PIB nacional (VAB/PIB) foi de 0,2%, enquanto a sua contribuição no global das emissões de GEE a nível nacional foi cerca de 0,04%.

FIGURA 12 | CONTRIBUIÇÃO DOS CTT A NÍVEL NACIONAL



Dada a especificidade da atividade e dos riscos ambientais que lhe são inerentes, os CTT aprovaram em 2011, a Política Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança que apresenta como prioridades em matéria de ambiente, a monitorização sistemática dos aspetos e impactes ambientais da atividade postal, a racionalização de consumos, a promoção da reciclagem, o aumento da eficiência energética e a formação e divulgação ambiental.

Também o quadro legal em matéria de ambiente, levou a empresa a celebrar e a manter o seguro de responsabilidade ambiental que cobre as atividades das empresas dos CTT. Este define, entre outras, a responsabilidade em eventuais lesões corporais e materiais a terceiros, e de danos significativos ambientais causados ao solo, à água, às espécies e habitats naturais protegidos.

#### 3.1.1. Análise de impactes ambientais dos produtos e serviços produzidos pela empresa

Os CTT têm identificado os impactes do sector postal no ambiente, estando estes relacionados principalmente com a atividade operacional. Destes salientam-se:

- 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 e água, estando este último associado ao funcionamento diário das instalações);

- potencial contaminação dos solos derivado da produção de resíduos nos edifícios e dos efluentes domésticos das instalações, onde a descarga é feita em coletor municipal;
- 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

Desde 2008 que a empresa tem vindo a integrar critérios ambientais nos seus processos concursais, tais como a eficiência energética, a redução de gases com efeito de estufa (GEE), a prevenção da emissão de poluentes prioritários, a incorporação de materiais reciclados, a minimização dos impactes diretos e indiretos na conservação e critérios ambientais específicos relativamente a veículos, lâmpadas, energia, etc.

Este ano, utilizaram-se critérios ambientais em 70% dos procedimentos pré-contratuais e o valor dos contratos celebrados com critérios ambientais representaram 98% do total.

#### 3.1.3. Identificação de objetivos/metasp ambientais

A componente ambiental tem um papel de relevo na estratégia e prática de negócio da empresa. É com esta abordagem integrada, que os CTT assumem e definem compromissos de caráter ambiental para as suas atividades.

GRI SO9 GRI EN29

GRI EN 26

Anualmente, o acionista estabelece objetivos, de onde faz parte o Índice de Sustentabilidade. Neste é reportado o desempenho da empresa nas vertentes, económica, social e ambiental, com um peso de 20% da avaliação global da Empresa.

Internamente são incorporadas variáveis associadas, direta ou indiretamente, à sustentabilidade nas grelhas de avaliação (*scorecards* em substituição de alguns indicadores monetários). Estas variáveis avaliam as componentes diretas mais impactantes da atividade de CTT: as variações do consumo de eletricidade, a eficiência na utilização do combustível e o consumo de resmas de papel de escritório, permitindo desta forma fazer o seguimento das situações e introduzir as medidas corretivas necessárias.

**Temos uma oferta  
cada vez mais verde,  
poluimos cada  
dia menos**

Ao longo do ano, foram implementadas diversas ações (descritas ao longo dos subcapítulos seguintes) que em consonância com os compromissos assumidos e divulgados pela empresa, permitiram melhorar o desempenho ambiental. No global, o balanço de todas as iniciativas é bastante positivo, quer em número de ações, quer nos seus resultados:

- Manutenção das certificações para os centros operacionais de correio, CTT Expresso, Mailtec e EAD e obtenção da certificação em ambiente da Tourline e filiais da EAD nos Açores e Madeira;
- Cumprimento e ultrapassagem das metas de compras ecológicas;
- Redução do consumo de energia elétrica em 7,5% superando o objetivo;
- Realização de auditorias energéticas e de qualidade do ar interior a 88 edifícios próprios;
- Redução do consumo de combustíveis da frota própria igualmente em 6,3%, superando o objetivo;
- Aquisição de 150 bicicletas elétricas;
- Renovação da frota operacional com aquisição de 26 novos veículos pesados;
- Redução das emissões dos *scopes 1 e 2* em 7,1%, superando o objetivo;

- Participação nos programas carbónicos sectoriais das PostEurop e do IPC;
- Auditoria de 3ª parte ao inventário carbónico;
- Continuação da participação no projeto europeu Print Power para a promoção do uso responsável da impressão e do papel;
- Divulgação interna/externa do estudo IPC sobre impactos da indústria postal na biodiversidade;
- Redução do consumo de papel global em 5,5%;
- Estabilização da produção global de resíduos com diminuição da taxa de valorização em 8%;
- Publicação de 3 emissões filatélicas (selos e livro temático) e etiquetas automáticas, na temática ambiental;

No capítulo 5 deste relatório encontram-se mencionadas as metas genéricas válidas para todas as empresas dos CTT, tendo sido transpostas para os sistemas de gestão existentes.

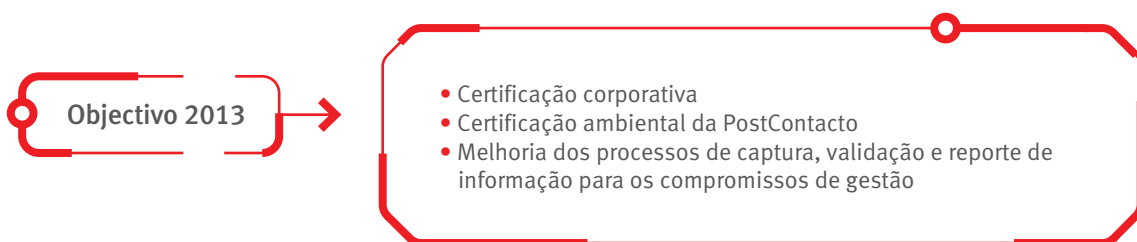
#### 3.1.4. Certificação ambiental segundo as normas internacionais

Os programas de certificação constituem um objetivo estratégico e vital para a competitividade da empresa. Com a implementação, expansão e melhoria contínua destes sistemas está-se a contribuir para alcançar as metas ambientais anuais, referidas neste relatório.

Os CTT asseguraram a manutenção dos sistemas de gestão implementados, renovando a certificação dos seguintes sistemas:

- Certificação ambiental de acordo com a Norma NP EN ISO 14001:2004, integrada com a certificação pelo referencial NP EN ISO 9001:2008 para o centro operacional de correio do sul (COC-S);
- Certificação pelo triplo referencial, qualidade (NP EN ISO 9001:2008), ambiente (NP EN ISO 14001:2004) e segurança (OHSAS 18001:2007) para os centros operacionais de correio do centro (COC-C) e do norte (COC-N) e para as empresas Expresso e EAD, dos CTT;
- Certificação em qualidade (NP EN ISO 9001:2008), ambiente (ISO 14001:2004) e certificação da cadeia de responsabilidade de acordo com o FSC (*Forest Stewardship Council*) para a Mailtec.

Em 2012, a Tourline Express obteve também, a certificação ambiental, segundo o referencial ISO 14001:2004, enquanto que as filiais da EAD nos Açores e na Madeira obtiveram a certificação ambiental de acordo com a Norma NP EN ISO 14001:2004, integrada com a certificação pelo referencial NP EN ISO 9001:2008.



### 3.2. MONITORIZAÇÃO DO ATINGIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS E ANÁLISE DAS TENDÊNCIAS DE EVOLUÇÃO/REPORTING AMBIENTAL

#### 3.2.1. CTT, SA

##### Energia

GRI EN4

Os consumos de energia têm um peso significativo na pegada carbónica da empresa, sendo por isso um dos alvos prioritários no que respeita à monitorização e à implementação de medidas de eficiência de energética.

A redução do consumo de eletricidade, cerca de 7% correspondendo a 6 162,7GJ, deve-se à implementação do conjunto de medidas de racionalização de energia postas em prática.

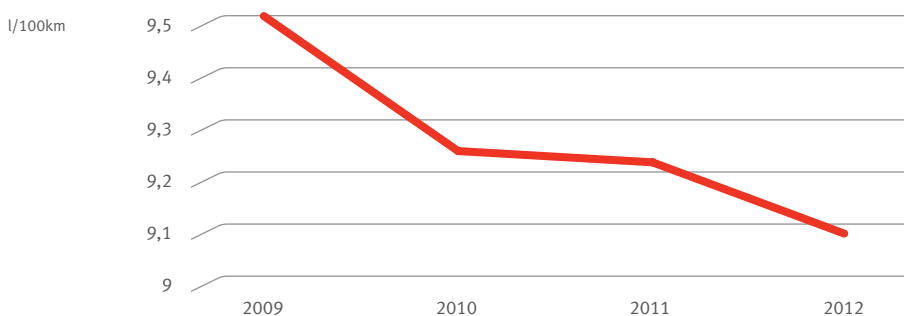
GRI EN7 GRI EN5

GRI EN3

Perante o atual enquadramento, o consumo de eletricidade pelos CTT totalizou 41 169 964,8 kWh<sup>5</sup>, correspondendo a 148 084,5 GJ. Deste consumo 39 343 763,8kWh (141 637,5GJ) é originário da rede pública, 1 790 857,0kWh (6 447,1GJ) provém da compra de eletricidade verde certificada e 35 344,0kWh (127,2GJ) da produção de energia dos painéis solares existentes no edifício da Maia e no edifício de serviços administrativos de Lisboa. Por sua vez, o consumo de energia térmica para climatização foi de 1 432,0MWh (4 643,6GJ).

Relativamente ao consumo total de combustíveis por parte da frota CTT<sup>6</sup>, registou-se um consumo de 4 801 593litros, equivalente ao consumo de 177 289,9GJ<sup>7</sup>. Os dados associados ao consumo normalizado de combustíveis pela frota, indicam uma redução mantendo-se alinhado com os consumos verificados no triénio anterior (2009-2011).

FIGURA 13 | EVOLUÇÃO DO CONSUMO MÉDIO DA FROTA



<sup>5</sup> Valor estimado através da metodologia da Greenhouse Gas Protocol CO<sub>2</sub> para Indirect CO<sub>2</sub> 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

<sup>6</sup> Não inclui viaturas subcontratadas;

<sup>7</sup> Valor estimado através da metodologia da Greenhouse Gas Protocol CO<sub>2</sub> 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

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”.

No que respeita ao consumo de gás (natural e propano) a nível nacional, este foi de 58 757m<sup>3</sup>, equivalente a 2 440GJ<sup>8</sup>. A redução de 30,8% nos consumos anuais de gás, correspondente a 1 084,8GJ, reflete o efeito das medidas de eficiência implementadas nomeadamente com a desativação de caldeiras, no centro operacional de correio do centro e do sul, com o aumento da utilização do forno elétrico em detrimento do forno a gás na cantina do centro operacional de

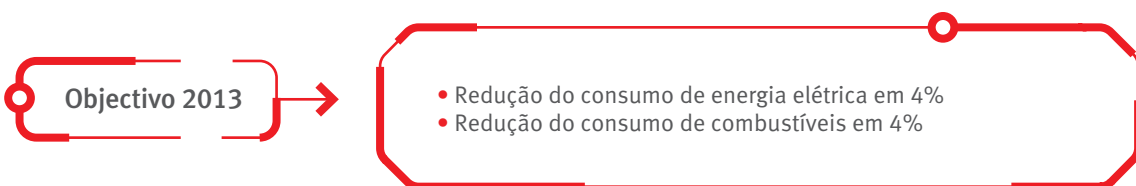
correio do sul e com ações de sensibilização junto dos trabalhadores das cantinas de forma a proceder a racionalização/correta utilização no gás, entre os quais não deixar os “bicos” de fogão ligados, quando estes não estão em utilização ou não deixar as torneiras de água a correr.

Outra medida significativa foi a substituição do sistema de climatização do centro de distribuição postal, inserido no centro operacional de correio do centro, que agora consome apenas energia elétrica.

Na tabela seguinte é possível analisar a evolução dos consumos de energia em GJ, para o período 2010-2012.

**TABELA 28 | CONSUMO DE ENERGIA**

GJ	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Consumo de eletricidade convencional	165 723,7	153 072,0	141 637,5	-7,5
Consumo de eletricidade verde	0,0	6 162,7	6 447,1	2,6
Consumo de eletricidade por painéis fotovoltaicos	0,0	127,0	127,0	0,0
Consumo total de eletricidade	165 723,7	159 361,7	148 084,5	-7,1
Consumo de energia térmica	1 228,8	4 397,6	4 643,6	5,6
Consumo total de combustíveis	204 628,7	189 139,5	177 289,9	-6,3
Consumo total de gás	4 293,5	3 524,8	2 440,0	-30,8
<b>Total</b>	<b>375 874,7</b>	<b>356 423,6</b>	<b>332 458,0</b>	<b>-6,7</b>



<sup>8</sup> Valor estimado através da metodologia da Greenhouse Gas Protocol CO<sub>2</sub> 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 tool

Estes consumos refletem-se numa fatura energética de cerca de 13,5M€.

No âmbito deste descritor, descrevem-se em seguida algumas das iniciativas desenvolvidas, com vista ao aumento da eficiência energética da empresa.

### Centros Operacionais

Os centros operacionais de correio (COC) são os maiores consumidores de energia de entre os edifícios CTT, com cerca de um terço do consumo total. Este facto leva a que, as iniciativas de promoção da eficiência energética e de redução de consumos tenham um caráter prioritário no que se refere à implementação das mesmas.

Neste sentido, foram realizadas 4 intervenções no centro operacional de correio do sul – COCS, localizado em Lisboa, a maior instalação dos CTT (em área, número de pessoas e consumos energéticos), onde se efetuou a montagem de 41 claraboias de iluminação zenital, permitindo a substituição da iluminação artificial por luz natural, por longos períodos do dia. Procedeu-se à substituição integral de todo o sistema de iluminação de um dos pisos por um sistema inteligente de iluminação que liga e desliga na percentagem necessária e em função do horário de trabalho de cada um dos seus seis subsectores.

Substituiu-se a caixilharia do alçado sul do COCS, optando por uma caixilharia de alumínio com corte térmico e vidro duplo e com palas potenciadas de ensombramento que impedem a entrada de raios solares diretamente, potenciando a entrada de iluminação e reduzindo severamente a condutibilidade térmica.

Foram ainda substituídas as chapas translúcidas existentes na cobertura do cais e em zonas de acesso exterior, tendo sido instaladas chapas em policarbonato. Esta solução potencia a iluminação natural nos compartimentos referenciados, além de melhorar a eficiência energética.

A aposta da empresa na eficiência energética permitiu implementar um projeto-piloto neste centro, apoiado pelo plano de promoção da eficiência no consumo de energia elétrica (PPEC), em parceria com a Lisboa E.Nova em colaboração com a LMIT, orientado para a redução da fatura elétrica. O objetivo principal é promover a melhoria da eficiência no consumo de energia elétrica em edifícios, através da consciencialização dos consumidores para os seus consumos de eletricidade, com disponibilização de informação em tempo real e acompanhamento na análise destes consumos. Neste âmbito foi instalado um sistema de gestão remota com “contadores inteligentes” que medem e reportam consumos parciais do edifício em permanência, divulgam indicadores base que caracterizam o uso e a eficiência do edifício e permitem

perceber como e quando se gasta de energia. Este tipo de soluções pode resultar em poupanças energéticas, com reduzidos custos de implementação e bons períodos de retorno de investimento.

Os CTT candidataram-se ao Fundo de Eficiência Energética, para apoio ao financiamento do investimento no centro operacional do sul, em Cabo Ruivo, efetuado com a implementação de um sistema de gestão e monitorização dos consumos da central térmica. Este fundo foi criado pelo Decreto-Lei n.º50/2010, de 20 de maio, e é um instrumento financeiro destinado a apoiar projetos nas áreas das energias renováveis e eficiência energética, promovendo a inovação, o desenvolvimento tecnológico e o reforço do tecido empresarial nacional.

O COC-N utiliza claraboias solares permitindo iluminação natural das zonas operacionais e recorre a iluminação exterior com projetores LED. A gestão técnica centralizada (GTC) assegura o controlo dos consumos, manutenção e condução das instalações e gestão de energia. Em 2012 procedeu-se ao ajuste da parametrização do GTC e à instalação da nova versão de software, com vista à potencialização do sistema para redução de consumos de energia. O centro possui um permutador tubular que assegura a temperatura do ar constante e as águas sanitárias são aquecidas pelo recurso a painéis solares.

Em relação ao COC-C foi efetuada a revisão completa dos *chillers* do sistema de climatização central com benefícios ao nível dos consumos energéticos, identificaram-se ações que potenciam a redução da fatura energética e reforçou-se a sensibilização a todos os utilizadores do edifício para a redução de consumos.

A monitorização dos consumos de eletricidade, de gás e de água, são uma prática constante e comum a todos os centros operacionais, o que permite a identificação de potenciais ações corretivas e a sensibilização para a redução de consumos.

### Edifício de serviços administrativos de Lisboa

Foi efetuado um esforço de parametrização do sistema de gestão técnica centralizada para monitorização dos consumos, de forma a otimizar os níveis de conforto e identificar potenciais ações de redução dos consumos energéticos neste edifício. Desta forma conseguiu-se reduzir os consumos deste edifício, que representa o 4.º maior consumidor de energia elétrica a seguir aos três maiores centros operacionais.

Esta instalação utiliza soluções avançadas de consumo energético em que parte deste consumo é proveniente de fontes renováveis. Consome energia solar térmica produzida por painéis solares e eletricidade verde certificada, comprada ao distribuidor.

## Restantes edifícios

Dando seguimento às ações de remodelação nas lojas CTT, tendentes à redução de consumos, prosseguiu-se com a opção de utilização de LEDs em rótulos luminosos identificadores e à colocação de claraboias para aproveitamento da luz solar.

A fim de reduzir, ou mesmo anular, os desperdícios nos consumos de energia, em especial a energia reativa, iniciou-se um projeto-piloto que tem por objetivo modelar um processo de ação baseado na informação relativa a custos de energia a curto prazo, complementado por relatórios de entidades prestadoras de serviço.


Outra medida significativa para a poupança energética e/ou aumento da eficiência energética é a gradual renovação do parque de equipamentos AVAC, que por motivo de avarias ou por consequência de reformulações das necessidades, têm procurado instalar equipamentos que possuem classe de eficiência energética mais elevada. A nível dos gases que contribuem para o efeito de estufa, tem sido privilegiado equipamentos com gases mais amigos do ambiente, que consoante a potência térmica dos aparelhos, melhoram o rendimento dos referidos equipamentos.

Relativamente a elevadores existentes em edifícios que foram alvo de remodelações mais profundas, optou-se por motores de comando por variação de frequência que permitem uma apreciável redução dos consumos de energia.

Também no âmbito da promoção da eficiência energética e da racionalização dos consumos de energia, foi iniciado o projeto-piloto “Ease”, em parceria com a EDP, numa amostra de cerca de 10 lojas CTT. O projeto envolve a monitorização dos consumos energéticos dos edifícios selecionados para a amostra, com vista à identificação de soluções de eficiência energética adequadas a este tipo de edifícios, de dimensões mais pequenas e com elevada dispersão territorial, e que deem resposta à estrutura *multisite* dos CTT.

Foi elaborado um estudo para minigeração de energia, através da exploração do fotovoltaico na cobertura de edifícios CTT, com potenciais benefícios associados ao consumo da energia renovável e à redução da fatura energética. No entanto, esta opção pela minigeração não avançou, uma vez que o estudo mostrou que não é uma opção economicamente viável à data, face à conjuntura do mercado de energia em Portugal.

Foi concluído o processo de certificação energética e de qualidade do ar interior dos 50 edifícios próprios dos CTT abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 78/2006, de 4 de abril, e do regulamento dos sistemas energéticos de climatização em edifícios (RSECE), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 79/2006, de 4 de abril. A maioria destes edifícios obteve classe energética de B e de B- (27 edifícios), seguidos dos edifícios de classe C (15 edi-



**Menos consumo  
energético,  
menores custos**

fícios), cinco edifícios têm classe energética A e A+ e os restantes três edifícios obtiveram a classificação D. Em acréscimo a este processo iniciado em 2010, foi efetuada a certificação energética e de qualidade do ar interior de mais 38 edifícios em processo de preparação para alienação/ arrendamento, com vista ao cumprimento legal nesta matéria, totalizando assim 88 edifícios certificados energeticamente em 2012. Estes 38 edifícios adicionais obtiveram classificações energéticas menos eficientes, entre as classes C e G.

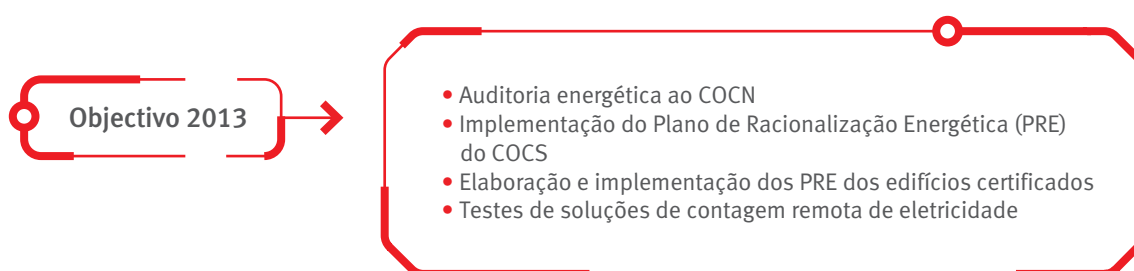
Foram realizadas auditorias à qualidade do ar interior (QAI) aos edifícios, com os objetivos de verificar as condições de manutenção dos equipamentos de ventilação e climatização e realizar medições dos níveis de poluentes. No seguimento destas auditorias foram tomadas ações de manutenção a equipamentos e instalações, de forma a: garantir a limpeza e desinfeção das unidades de tratamento de ar e do interior de todas as unidades de climatização; a garantir a adequada ventilação dos espaços; a garantir a conservação dos equipamentos de climatização e ventilação e a sua correta manutenção; a verificar o caudal de ar insuflado e, quando necessário, reajustar os caudais de insuflação e extração e alargar a rede de condutas de insuflação; a garantir a existência de planos de manutenção preventiva e de técnicos certificados pela API-RAC e ADENE; a analisar a periodicidade e necessidade de substituição dos meios filtrantes das grelhas da tomada de ar novo; a garantir a correta drenagem dos condensados das unidades de tratamento de ar para os coletores de águas pluviais; a intensificar a limpeza das superfícies fixas nos locais, eliminar os sinais de infiltrações e remover sinais de desenvolvimento microbológico; e a manter a limpeza dos edifícios.

Os edifícios foram também alvo de auditorias energéticas, no âmbito das quais se realizaram visitas prévias aos edifícios e às suas instalações de climatização e ventilação, se procedeu ao trabalho de campo associado à auditoria, ao tratamento da informação recolhida, à simulação energética do edifício e à elaboração de relatórios com formulação de recomendações. Os planos de racionalização energética elaborados apontam para um conjunto de 4 tipos de medidas de melhoria do desempenho energético: miniprodução de energia, iluminação eficiente, sistemas de AVAC eficientes e monitorização de consumos. O global das medidas propostas aponta para

poupanças energéticas na ordem dos 525 mil euros/ano, sendo que os cenários com a iluminação eficiente e com a monitorização dos consumos são os que apresentam os períodos de retorno de investimento mais favoráveis (entre os 3 e os 4 anos), cuja futura implementação dependerá da avaliação financeira e análise de oportunidade.

Pela primeira vez, em 2012, os CTT participaram no Barómetro de Eficiência Energética na Administração Pública 2011, que se destina-se a comparar e a divul-

gar publicamente o desempenho energético dos serviços, em desenvolvimento do preconizado na Resolução da Assembleia da República n.º 114/2010, de 29 de outubro. É uma ferramenta de avaliação que, através de um mecanismo de avaliação e *ranking* de entidades, promove a competição entre as entidades públicas, comparando e divulgando publicamente o *ranking* de desempenho energético dos serviços e organismos da administração do estado, pretende incentivar a eficiência energética na Administração Pública e desta forma reduzir custos.



### Frota

No desempenho da sua atividade de transporte e logística, os CTT operam uma frota de 3 077 veículos em regime de exploração direta sendo um dos maiores frotistas nacionais. Além destes, são contratados serviços a terceiros, em diversas ligações.

TABELA 29 | VEÍCULOS

(n.º)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Veículos com motorização convencional	3 441	3 194	2 853	-10,7
Veículos menos poluentes	85	86	239	177,9

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

Não obstante, os CTT concretizaram as medidas calendarizadas no plano de racionalização dos consumos de energia e reduziram algumas das unidades do segmento ligeiro de passageiros.

TABELA 30 | IDADE MÉDIA DA FROTA

Tipo legal	Idade média 2010-12-31	Idade média 2011-12-31	Idade média 2012-12-31
Ciclomotor	7,3	7,8	8,0
Motociclo <= 50cc (ou > 45Km/h)	5,1	5,3	5,7
Motociclo > 50cc (ou > 45Km/h)	3,3	4,0	4,0
Ligeiro passageiros	1,7	2,4	1,7
Ligeiro mercadorias	2,4	1,6	2,5
Pesado mercadorias	9,5	8,5	6,6
<b>Idade média global</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>	<b>3,3</b>

Ao nível da frota de ligeiros de passageiros, face ao término de contratos AOV existentes, foram celebrados novos contratos da mesma natureza, onde se privilegiou a seleção de veículos com tecnologia mais eficiente.

Foram também renovados veículos motorizados de 2 rodas, em 117 unidades, substituindo veículos menos eficientes, alguns dos quais com motorizações a 2 tempos, por veículos mais eficientes, todos eles dotados de injeção eletrónica.

A frota dos Transportes percorre anualmente cerca de 8 milhões de Km e consome cerca de 1,8 milhões de litros. Temos em curso um Plano de Racionalização de Consumos para o período 2011 - 2013, que incluiu medidas como a modernização da frota, condução eco eficiente (e segura), utilização criteriosa da frota, manutenção e controlo cuidadosos. O balanço até agora é muito positivo: a entrada ao serviço de 56 novas viaturas e o conjunto de ações implementadas permitem atingir os resultados esperados.



José Fernando Guilherme  
Responsável da Rede Nacional  
de Transportes

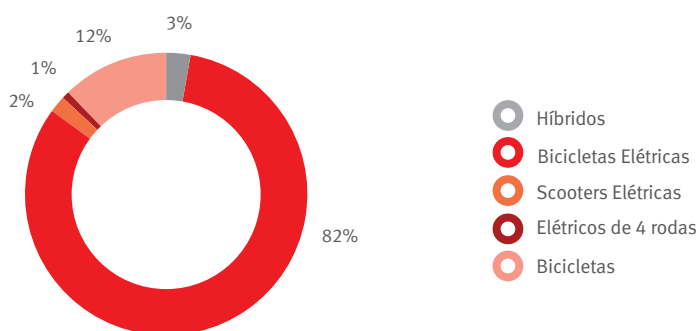
atual de transporte do correio ao nível dos contentores (com destaque para a utilização de transportes contratados), que aponta para a não viabilidade da reformulação estudada;

- **Substituição de viaturas** (medida iniciada em 2011) – Foram adquiridos 26 unidades (14 da tipologia FC5 e 12 da tipologia FC17) para renovação de unidades mais antigas (muitas delas com mais de 10 anos) e/ou com maior quilometragem (alguns com mais de 1.000.000 de Kms).
- **Formação de condutores** (contínua) – Foram administradas ações de condução defensiva a 29 condutores num total de 1 050 horas, de certificado de aptidão de motoristas (CAM) a 118 condutores num total de 820 horas e de novas marcas, para formação sobre os novos camiões a 160 condutores num total de 332 horas;
- **Otimização de rotas** (medida iniciada em 2011) – A otimização é realizada através de reformulação, reestruturação e ajustamento de ligações, sempre com o objetivo de melhorar a utilização da frota;
- **Atribuição de viaturas a ligações** (medida adiada para 2013) – Pretende-se com esta medida manter um procedimento interno que operacionalize e defina as prioridades na atribuição de viaturas de cada centro operacional de correio; O atraso na receção das viaturas novas teve como consequência o prolongamento desta ação.
- **Otimização do controlo de verificação de manutenção das viaturas** (medida adiada para 2013) – 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.”

No que respeita à frota de pesados, prosseguiu-se com o plano de racionalização dos consumos de energia (PRCE 2011-2013) engloba um total de oito medidas, três das quais implementadas em 2012:

- **Reformulação do sistema de contentorização** (medida efetuada em 2012) – Os CTT elaboraram um estudo, tendo em conta o mercado para este tipo de equipamentos (soluções alternativas) e a situação

FIGURA 14 | TIPO DE VEÍCULOS ALTERNATIVOS



Tendo em conta os avanços tecnológicos da indústria automóvel na área dos veículos e dos combustíveis alternativos, os CTT procuram integrar progressivamente viaturas cada vez mais eficientes em termos energéticos, reduzirmos ao máximo os impactes negativos da sua atividade.

Este ano foram adquiridos 150 novos velocípedes assistidos eletricamente, totalizando 183 unidades, que irão em parte substituir veículos de 2 rodas com motorização térmica.

Estão ainda em uso as 5 *scooters* elétricas utilizadas na distribuição postal domiciliária assim como os 2 veículos elétricos da marca francesa GOUPIL, colocados no centro de distribuição postal 4100 no Porto e no centro de distribuição grandes clientes de Lisboa.

Em 2012, verificou-se uma redução do número de veículos híbridos ligeiros para utilização individual, contabilizando-se assim 7 unidades em uso.

Foi também renovada a adesão à APVE – Associação Portuguesa do Veículo Elétrico, associada à pesquisa de tecnologias mais limpas, nomeadamente as renováveis.

Ainda neste domínio, os CTT possuem um grupo de trabalho interno sobre veículos alternativos e participa no Projeto Europeu FR-EVUE (*Freight Electric Vehicles in Urban Europe*) em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa e EMEL. O objetivo do projeto é explorar, partilhar e implementar ideias sobre como as cidades podem desenvolver estratégias integradas e sustentáveis para aumentar a utilização de veículos elétricos. Inserido no âmbito do programa URBACT II a sua principal finalidade é promover o intercâmbio de experiências e aprendizagem entre os decisores sobre a introdução de veículos elétricos, como parte de um plano de transporte integrado e multimodal. Lisboa é uma das 8 cidades eleitas para acolher este projeto, liderado por Londres, e que conta com a participação de Madrid, Estocolmo, Oslo, Roterdão, Amesterdão e Milão.

O projeto inicia-se em janeiro de 2013 e prolonga-se até dezembro de 2016 e desenvolverá em cada cidade programas específicos na área da mobilidade urbana e logística com utilização de veículos elétricos, permitindo a troca de conhecimentos e experiências entre as cidades parceiras, envolvendo operadores (TNT, SEUR, UPS, BringExpress, Heineken e Leche Pascual entre outros), autoridades, fabricantes automóveis e universidades.

No caso dos CTT a estratégia é substituir as viaturas convencionais por viaturas elétricas nas operações de entrega e recolha. Engloba programas específicos de condução ecodriving e estudo de rotas, de acordo com as especificidades das viaturas. Com este projeto a empresa mantém-se na vanguarda das soluções ambientais e de sustentabilidade, partilha com outros operadores experiências e soluções e está na 1ª linha de alterações que venham a ocorrer na limitação para utilização de viaturas não poluidoras em determinadas zonas da baixa lisboeta.

Em comemoração dos 10 anos da Semana Europeia da Mobilidade (SEM), instituída pela União Europeia em 2002, os CTT voltaram a participar em variadas iniciativas dedicadas ao tema. A SEM 2012 decorreu de 17 a 23 de setembro e contou com a participação dos CTT, enquanto oradores convidados, no “Seminário Sustentabilidade em Movimento” organizado pela Comunidade Intermunicipal do Oeste, nas Caldas da Rainha, e na “3ª Conferência de Mobilidade Urbana”, no MUDE em Lisboa. O objetivo destas iniciativas é a promoção do debate sobre a necessidade de adotar comportamentos que contribuam para uma melhoria da qualidade do ar nas nossas cidades, optando por estilos de vida mais saudáveis, transportes menos poluentes e uma menor utilização da viatura particular.

GRI ENG

A identificação de aspetos ambientais e avaliação de impactes ambientais da frota são monitorizados no sistema de gestão ambiental – certificado – dos Centros Operacionais de Correio. A análise das tendências da evolução, com *inputs* em requisitos legais e outros, assim como a caracterização da frota, resul-

tam em medidas de monitorização, aplicando-se as metodologias de avaliação dos impactes ambientais. Assim sendo, os aspetos ambientais são revistos e atualizados sempre que se verifique a necessidade e definidos modos de gestão para eliminar, minimizar e influenciar os aspetos ambientais significativos.

**Objectivo 2013**

→

- Ganhos de eficiência de 1,5% (indicadores normalizados)
- Melhoria da aplicação de gestão de consumos de combustíveis
- Formação em condução eficiente
- Implementação do plano de racionalização de consumos (PRCE) dos transportes
- Elaboração do relatório anual do PRCE dos transportes
- Afetação de bicicletas elétricas a giros e roll-out da exploração
- Início de utilização de uma dezena de veículos elétricos em Lisboa, no âmbito do projeto comunitário FR\_EVUE
- Participação do Drivers Challenge do IPC
- Atualização e expansão de cobertura do estudo de commuting

### Emissões atmosféricas

A análise do panorama carbónico dos CTT indica-nos que 67% das emissões resultam das emissões diretas, combustíveis e gás, e resultantes do consumo de eletricidade (*scopes 1 e 2*), para as quais os CTT podem exercer maior influência e 33% das emissões resultam das atividades de transporte subcontratadas (*scope 3*). Assumem especial importância os impactes do transporte de correspondências subcontratado por via aérea e via rodoviária que, em conjunto com as emissões associadas ao consu-

mo da frota própria e de eletricidade nos edifícios, agregam a quase totalidade da pegada carbónica da empresa.

Nesta perspetiva, as emissões diretas decorrem do consumo de combustíveis pela frota e do consumo de gás nos edifícios, tendo estes sido responsáveis pela emissão de 12 763,5t de CO<sub>2</sub> e de 143,1t de CO<sub>2</sub> respetivamente. Face ao ano anterior, observa-se uma relevante redução destas emissões.

TABELA 31 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS DA FROTA (TONELADAS)<sup>9</sup>

Poluentes	2010	2011	2012	Δ% 12/11
CO <sub>2</sub>	14 737,9	13 619,5	12 763,5	-6,3
CH <sub>4</sub>	1,2	1,1	1,1	-5,4
N <sub>2</sub> O	0,12	0,1	0,1	-6,3
NOx	161,5	149,1	139,7	-6,4
CO	283,6	265,5	253,2	-4,6
COVNM	55,69	52,0	49,6	-4,7
SO <sub>2</sub>	41,4	38,2	35,8	-6,5

<sup>9</sup> Valor estimado através da metodologia da Greenhouse Gas Protocol CO<sub>2</sub> 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 32 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS PELO CONSUMO DE GÁS NATURAL E PROPANO (TONELADAS)<sup>10</sup>

Poluentes	2010	2011	2012	Δ% 12/11
CO <sub>2</sub>	245,4	211,6	143,1	-32,4
CH <sub>4</sub>	0,0	0,0	0,0	-30,8
N <sub>2</sub> O	0,0	0,0	0,0	-29,3

Também as emissões diretas de gases com efeito de estufa (GEE) registaram significativas melhorias.

TABELA 33 | EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA<sup>11</sup>

GRI EN16

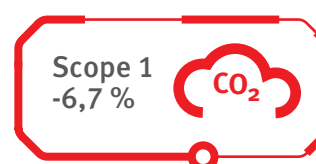
Frota (t CO <sub>2</sub> eq)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
CO <sub>2</sub>	14 737,9	13 619,5	12 763,5	-6,3
CH <sub>4</sub>	25,0	23,3	22,0	-5,4
N <sub>2</sub> O	38,0	35,2	33,0	-6,3
<b>Total</b>	<b>14 800,9</b>	<b>13 678,0</b>	<b>12 818,5</b>	<b>-6,3</b>
<b>Gás natural e propano (t CO<sub>2</sub> eq)</b>				
CO <sub>2</sub>	245,4	211,6	143,1	-32,4
CH <sub>4</sub>	0,5	0,4	0,3	-30,8
N <sub>2</sub> O	0,1	0,1	0,1	-29,3
<b>Total</b>	<b>246,0</b>	<b>212,1</b>	<b>143,4</b>	<b>-32,4</b>
<b>Total emissões diretas (scope 1)</b>	<b>15 047,0</b>	<b>13 890,0</b>	<b>12 962,0</b>	<b>-6,7</b>

Por sua vez, as emissões indiretas resultam dos consumos afetos a terceiros, decorrentes das relações contratuais entre os CTT e outras entidades. Nestas enquadram-se o consumo de eletricidade da rede pelos edifícios 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.

GRI EN17

Neste contexto, as emissões provenientes do consumo de eletricidade da rede pelos edifícios CTT, foi de 9 009,7t de CO<sub>2</sub><sup>12</sup> associadas ao *mix* energético nacional para

GRI EN16



produção de eletricidade. Chama-se a atenção para o facto de se utilizar neste cálculo o fator de emissão fornecido pela ERSE – EDP Serviço Universal 2012.

Do consumo de energia térmica para climatização do edifício de Lisboa, resultam 133,1t de CO<sub>2</sub>.<sup>13</sup>

10 Valor estimado através da metodologia da Greenhouse Gas Protocol CO<sub>2</sub> 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

11 Valor calculado através da conversão das emissões poluentes para CO<sub>2</sub>eq a partir dos fatores de emissão dos gases CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O.

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.

TABELA 34  
EMISSIONES ATMOSFÉRICAS INDIRECTAS PELO CONSUMO DE ELETRICIDADE E ENERGIA TÉRMICA

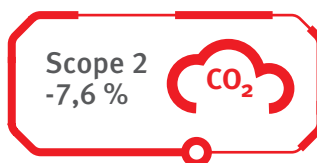
t CO <sub>2</sub>	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Consumo de eletricidade	10 573,5	9 766,26	9 009,7	-7,7
Consumo de energia térmica	35,2	126,0	133,1	5,6
<b>Total emissões indiretas (scope 2)</b>	<b>10 608,7</b>	<b>9 892,3</b>	<b>9 142,8</b>	<b>-7,6</b>

O transporte subcontratado de correspondências por via aérea e por via rodoviária constitui a atividade indireta carbonicamente mais impactante, tendo sido emitidas 7 316,4tCO<sub>2</sub> e 3 180,9tCO<sub>2</sub>, respetivamente.

Apesar de haver uma redução nas emissões do transporte aéreo de correspondências, decorrentes da redução do tráfego, este ano, foi implementado um novo sistema que permitiu contabilizar mais destinos e incluir o transporte na concentração dos objetos das Ilhas para o Continente.

A acentuada redução de 35% verificada para as emissões do transporte de correspondência por frota subcontratada é explicada pela redução do número de ligações subcontratadas e da consequente redução do número de km percorridos.

Relativamente, ao transporte marítimo foram emitidas 155,4tCO<sub>2</sub>, mais 4% que o ano anterior. Este aumento



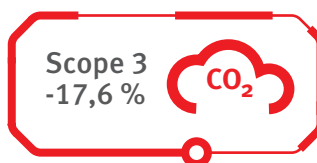
deve-se à transferência de tráfego no percurso Funchal-Lisboa que anteriormente era efetuado por avião.

O valor das emissões provenientes das viagens de serviço ao estrangeiro foi de 20,2tCO<sub>2</sub>, menos 58% face ao último ano. Esta redução está relacionada com a diminuição do número de viagens efetuadas em 2012.

Para estes cálculos, emissões indiretas de GEE associadas a serviços subcontratados (scope 3), a metodologia utilizada foi a da GHG Protocol e tomados em consideração os últimos fatores de emissão divulgados.

TABELA 35 | OUTRAS EMISSIONES ATMOSFÉRICAS INDIRECTAS<sup>14</sup>

t CO <sub>2</sub>	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Transporte aéreo de correspondências	7 925,3	7 856,8	7 316,4	-6,9
Transporte marítimo de correspondências	204,5	148,8	155,4	4,4
Transporte de correspondências por frota subcontratada	4 787,5	4 898,3	3 180,9	-35,1
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço	59,7	48,9	20,2	-58,7
<b>Total transporte subcontratado (scope 3)</b>	<b>12 977,0</b>	<b>12 952,8</b>	<b>10 672,9</b>	<b>-17,6</b>



<sup>14</sup> 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

GRI EN7

À semelhança dos anos anteriores, foi mantida a prática de realização de videoconferências entre diferentes pontos do país (cerca de 4 000 videoconferências<sup>15</sup>), como forma de minimização do tempo e custo

de transporte, com reflexo no consumo de combustíveis e nas emissões de GEE. Recorreu-se igualmente, de forma crescente, à fono/ videoconferência, em substituição de reuniões internacionais.

GRI EN16 GRI EN17

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 endereçado é de 23,0g de CO<sub>2</sub> equivalente, o que resultou numa degradação do indicador face ao ano anterior. No entanto, esta deveu-se essencialmente à redução do tráfego (8,8%), bem como à internalização de atividades subcontratadas. Contabilizando o total de emissões (scopes 1, 2 e 3) os CTT reduziram a incorporação carbónica por carta em 2%.



22,8g de CO<sub>2</sub>



22,6g de CO<sub>2</sub>



23,0g de CO<sub>2</sub>

### Alterações climáticas

GRI EN18

A participação ativa em diversas iniciativas e a subscrição de vários programas e índices de gestão carbónica nacionais e internacionais, tem permitido contribuir para uma melhor inventariação e conhecimento da pegada carbónica no sector e para a determinação de compromissos de redução.

Foi publicado o relatório de sustentabilidade do sector postal 2012, com a participação de mais dois operadores num total de 21, dedicado à gestão das emissões ao longo da cadeia de valor, no qual os CTT apresentam um artigo sobre *communting* (deslocações casa-trabalho-casa). O artigo apresenta os resultados do plano de ações para a mobilidade, desenvolvido com base na matriz de hábitos de deslocação dos trabalhadores CTT sedeados no edifício CTT em Lisboa, que incluiu um conjunto de iniciativas destinadas aos trabalhadores e aos visitantes deste edifício de serviços centrais. A maioria dos impactes positivos resultantes são ambientais e sociais, sendo que também resultaram impactes económicos diretos positivos em termos de redução de custos. Os principais resultados apontam para uma redução do número de viagens de serviço efetuadas em Lisboa, estimando-se uma poupança de cerca de 300 000€ por ano associada à redução no consumo de combustível e no tempo de deslocações.

Os CTT tiveram também uma participação destacada na publicação *Annual Review 2011* do IPC, que apresenta a avaliação e o balanço anuais das principais atividades desenvolvidas por esta organização. Os CTT foram convidados a participar, tendo sido publicado um artigo sobre o envolvimento da empresa no programa de sustentabilidade do IPC, os benefícios para a empresa, os desafios enfrentados e as perspetivas para o futuro.

Pelo quarto ano consecutivo, os CTT participaram no projeto *EMMS Report – Environmental Measurement and*

*Monitoring System* – do *International Post Corporation* (IPC) com vista a promover as melhores práticas junto do sector postal e avaliar o nível de proficiência da gestão carbónica e energética dos operadores membros, numa atitude de responsabilidade coletiva que foi pioneira no contexto internacional. Colaborando com outras organizações postais foram assumidos objetivos específicos de 20% de redução das emissões de CO<sub>2</sub> até 2020. Mantendo a 6ª posição no *ranking* global de excelência, num total de 21 participantes a nível mundial, os CTT apresentam melhorias consistentes e significativas na gestão da proeficiência carbónica. O operador postal nacional tem melhorado o desempenho nas várias áreas foco em análise, mantendo-se mais uma vez a liderança do sector em “Divulgação e Reporte”, obtendo 79.5 pontos de 100 possíveis em 2012, que reflete um aumento de 17 pontos desde o início do programa em 2008.

Outro programa é o *GHG Reduction Programme*, da PostEurop (uma união restrita da União Postal Universal, que por sua vez é uma agência especializada das Nações Unidas para o sector postal) onde, em conjunto com outros 16 operadores postais, os CTT assumem o compromisso de reduzir as emissões CO<sub>2</sub>, para os *scopes 1 e 2*, em 10% nas emissões no período 2008-2012.

A nível nacional, os CTT voltaram a participar no Índice ACGE 2011 – Alterações Climáticas e Gestão de Empresas, na sua 7ª edição anual, (resultados divulgados em 2012) que estabelece um *ranking* que permite avaliar a resposta das empresas nacionais ao desafio das alterações climáticas e a uma economia de baixo carbono. Este estudo analisa e divulga os resultados das políticas de gestão dos diversos atores, numa perspetiva de competitividade e melhoria de desempenho, assumindo também uma dimensão de sensibilização e informação pública. Os CTT ocuparam a 3ª posição, após a Sonae Sierra e a CGD com os 1.º e 2.º lugares, respetivamente, de entre um grupo de 84 empresas a operar em 14 sectores de atividade.

<sup>15</sup> 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)

**Objectivo 2013**

- Redução das emissões diretas e indiretas CO2 em 4%, expressas em indicadores absolutos.
- Redução da intensidade carbónica por objeto postal em 1,5% (scopes 1,2 e 3)
- Participação nos programas de monitorização e gestão carbónica da PostEurop e do IPC
- Auditoria de 3ª parte ao inventário carbónico

**Ruído (exterior)**

O ruído ambiente diretamente afeto aos CTT resulta da atividade dos centros operacionais de correio e são monitorizadas periodicamente de acordo com a regulamentação em vigor na matéria.

**Água**

Estando o consumo de água associado ao funcionamento diário das instalações, nomeadamente para consumo humano, para rega ou para situações pontuais de utilização em equipamentos de climatização, é expectável que este não faça parte dos principais impactes ambientais dos CTT. Durante o ultimo ano, foram consumidos 47 881m³.

GRI EN29

GRI EN8

**TABELA 36 | CONSUMO TOTAL DE ÁGUA**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Consumo total de água (m³)	56 48	45 098	47 881	6,2
Valor do consumo total de água (€)	258 857,8	229 761,2	235 327,8	2,4

O aumento dos consumos em 2012 deveu-se essencialmente a uma rotura no COC-N justificando os elevados consumos neste período (6,2%).

No seguimento da linha de atuação, procedeu-se à monitorização dos consumos de água, para a adoção de medidas de racionalização nos edifícios. No centro operacional da Maia ativou-se novamente a

rotina de comunicação das leituras dos contadores de água, concluiu-se a ligação das boias de controlo de nível de água dos depósitos ao GTC, optou-se pela colocação de sensores e redutores de fluxo nas torneiras, e sensibilizou-se os trabalhadores para a necessidade de redução dos desperdícios de água, nomeadamente nas lavagens de viaturas.

**Objectivo 2013**

- Redução do consumo de água em 4%
- Melhoria do processo de contabilização do consumo de água

### Consumo de materiais

A atividade dos CTT não requer a incorporação material de consumos intermédios e finais no processo de fornecimento, sendo ambientalmente pouco agressiva no que concerne a esta matéria. Não obstante, a sua atuação associada à operacionalização dos serviços resulta na depleção de vários tipos de matérias-primas<sup>16</sup>. Destas, destacam-se o consumo de papel que atingiu cerca de 1 123t, o consumo de plástico com 204t e o de metal com um consumo de aproximadamente 18t.

A expansão gradual e as melhorias introduzidas no processo de contabilização do consumo de materiais têm permitido incluir mais produtos e identificar os seus diferentes tipos de materiais. No entanto, esta situação tem caminhado para consumos cada vez mais estáveis.

Este ano, a percentagem de materiais incorporados nos produtos provenientes de reciclagem diminuiu, totalizando 5% em comparação com os 11,3% alcançados em 2011.

GRI EN1 GRIEN2

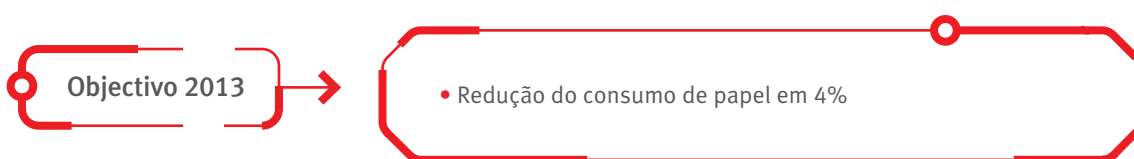
**TABELA 37 | CONSUMO DE MATERIAIS**

Tipologias	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Papel (ton.)	1 158	1 188	1 123	-5,5
Plástico (ton.)	182	177	204	15,3
Metal (ton.)	21	37	18	-51,4
Tintas de marcação e outras industriais (Lt.)	22	23	35	52,2
Consumo de fibras naturais (vestuário) (ton.)	24	15,7	12,5	-20,4
<b>Total de toneladas de consumo de materiais</b>	<b>1 385</b>	<b>1 440</b>	<b>1 393</b>	<b>-3,4</b>

GRI EN6

À semelhança do ano anterior a empresa prosseguiu as ações que visam a diminuição do consumo de consumíveis e de papel. Para tal, manteve o processo de substituição dos equipamentos de fax, impressoras e fotocopiadoras em 409 unidades orgânicas por novos equipamentos multifunções e concluiu o processo de

renovação tecnológica do sistema NAVE em toda a rede de atendimento instalando e atualizando as versões de sistema operativo de forma a tirar partido das funcionalidades do sistema. Foram ainda realizadas ações que visam a redução do consumo de papel e consumíveis, através da sensibilização dos trabalhadores.



<sup>16</sup> Os valores apresentados foram obtidos mediante análise das aquisições efetuadas através do sistema informático *e-procurement*.

### Marketing Sustentável

Os CTT foram *shortlisted* (conjuntamente com a An-Post, a La Poste e a Austrian Post) nos “*Postal Technology International Awards 2012*”, na categoria “*Environmental Achievement of the Year*”, que decorreram de 18 a 20 de setembro em Bruxelas. A candidatura foi efetuada com o programa ambiental dos CTT relativo ao período 2011 – 2012, realçando o posicionamento da empresa em sustentabilidade e ambiente, o trabalho continuado que tem vindo a ser desenvolvido com diversas iniciativas, concluídas e em curso, que surtem resultados assinaláveis: redução da energia consumida, aumento de vendas dos produtos verdes, fortalecimento da reputação, redução de emissões de carbonos, entre outros, que colocaram assim os CTT na lista de finalistas premiados. Integraram também a lista das nomeações aos prémios “*Green Project Awards Portugal*”.

Na sequência de um conjunto de seminários realizados pelo *International Post Corporation* (IPC) dedicados aos produtos e serviços postais verdes, foi criado um grupo de trabalho liderado pelo IPC, do qual os CTT fazem parte, juntamente com outros 4 operadores postais a nível mundial, para elaboração de um primeiro *standard* sectorial com os requisitos e as especificações técnicas para produtos postais verdes.

A consolidação da marca verde associado a uma estratégia de inovação de produtos e serviços tem permitido reduzir o respetivo impacte ecológico.

Prova desse compromisso são os produtos e serviços que integram o presente portfólio CTT – o portfólio 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. No que se refere ao lançamento de campanhas, estas podem usufruir da oferta das soluções integradas dos CTT, nomeadamente em termos de *finishing & printing*, um serviço prestado pela Mailtec, uma das empresas dos CTT, certificada ambientalmente através das normas ISO14001 e FSC.

Os nossos clientes encontram-se cada vez mais sensibilizados para o tema, comprovado pela adesão a campanhas e pelas variações das vendas e do volume dos produtos eco no total do negócio. Neste sentido, foram contabilizadas em 2012 um total de 44 campanhas ao abrigo da certificação ecológica, sendo na sua maioria de grandes empresas, que efetuaram várias ações ao longo do ano. No que respeita aos grandes clientes verifica-se um crescimento em 2012 na linha DM Eco de 165 m€ (+4,6%) face a 2011. O crescimento verificado em receita nesta gama de produtos está suportado no segmento da Grande

Distribuição, *Utilities* e no Comércio. A linha Eco teve o mérito de amenizar o decréscimo verificado para o negócio do *Direct Mail* que se deve, em grande medida, à conjuntura económica e à opção por meios alternativos para a divulgação das campanhas (digitais). Como resultado da crescente adesão às campanhas de símbolo de mérito ecológico no correio, os objetos *Direct Mail* e Geocontacto da gama Eco representa, 12,7% e 51,5% do negócio total de cada serviço respetivamente. O tráfego e a receita do Correio Verde Eco aumentaram 6,2% e 9,5% respetivamente.

Neste contexto e desde o lançamento da nova gama de Correio Verde, em 2010, os CTT procedem à compensação das emissões através da aquisição de créditos de carbono, num projeto na Tapada Militar de Mafra. A reflorestação desta área já permitiu a compensação de 199 toneladas de CO<sub>2</sub>, que correspondem ao serviço de sequestro de carbono (aprovisionado durante 30 anos) de 0,5ha da área florestal da Tapada Militar de Mafra,

No âmbito linha de ações e com vista à desmaterialização de produtos e serviços, foi consolidada a oferta de *Marketing* Direto com a aposta nas soluções de comunicação integradas. Estas assentam na gestão e oferta de opções que enaltecem as vantagens do correio físico, as soluções para as comunicações mais sustentáveis e a combinação possível com os canais ligados ao mundo digital. Foi também lançada uma campanha promocional para dinamização da oferta de produtos e serviços de *Marketing* Direto e respetiva cadeia de valor que contemplou um pacote promocional envolvendo produtos e serviços, tais como, *Direct Mail*, Geocontacto, Sampling, RSF, *e-Direct*, soluções de *printing & finishing* e oferta de Bases de dados.

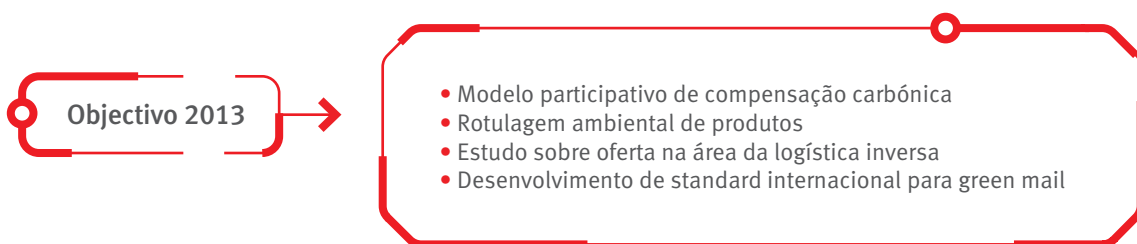
Os CTT elaboraram também uma proposta de Código de Boas Práticas Ambientais e Sociais para a Associação de Empresas de Publicidade não Endereçada, com vista à criação de um sistema de adesão voluntário, aplicável a toda a cadeia de valor do sector, para promoção de boas práticas ambientais e sociais por parte das empresas da distribuição da publicidade não endereçada. Este sistema engloba o compromisso público com os objetivos mencionados, com a aplicação de boas práticas para atingimento dos mesmos e com o cumprimento de um conjunto de requisitos de natureza ambiental e social, associados a todo o ciclo de vida do serviço/produto, com vista à minimização dos respetivos impactes associados.

Enquanto associados da APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes, os CTT participaram ativamente na elaboração e foram subscritores da “Carta de Compromissos para Comunicação Responsável” dessa organização, iniciativa que tem em vista integrar os princípios da responsabilidade social e da sustentabilidade ambiental nas práticas do sector e definir objetivos específicos na matéria.

GRI EN18

GRI EN6

GRI EN26



GRI EN22

## Resíduos

Reconhecendo a relevância do tema, a empresa procede à separação e encaminhamento dos seus resíduos a destino final adequado, dando preferência a soluções de valorização em detrimento do envio para aterro, recorrendo para tal a entidades licenciadas para o transporte e gestão dos mesmos.

Face às obrigações legais sobre esta matéria, os CTT procederam a inscrição de 9 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.

Na tabela abaixo, podem consultar-se as diferentes tipologias e as respetivas quantidades de resíduos produzidos nos centros operacionais de correio, nos edifícios administrativos e no armazém de refugos postais.

GRI EN26

TABELA 38 | RESÍDUOS

Toneladas	2010	2011	2012	Δ% 12/11	Destino
Embalagens sob pressão (aerossóis) (*)	0,1	0,07	0,0	-100,0	Valorização
Lamas Oleosas (*) e Águas com óleo proveniente dos separadores de hidrocarbonetos	1,6	26,9	4,4	-83,5	Eliminação
Lamas de tintas	0,0	0,0	0,0	-100,0	Valorização
Lâmpadas (*)	0,1	0,3	0,1	-78,1	Valorização
Material informático	0,1	2,7	0,9	-65,7	Valorização
Monstros	2,6	0,4	0,0	-100,0	Valorização
Óleos alimentares	0,0	5,5	3,3	-39,3	Eliminação
Óleos usados (*)	0,1	0,0	0,0	-75,0	Valorização
Paletes madeira	277,7	264,2	219,7	-16,8	Valorização
Papel e cartão	356,0	220,0	192,3	-12,6	Valorização
Pilhas e baterias (*)	0,3	0,3	0,1	-61,2	Valorização
Plástico e metal (embalagens)	21,4	34,1	32,2	-5,5	Valorização
Plástico (selos + k7 + filme + malas e sacos)	7,6	0,8	1,3	63,3	Valorização
Resíduos hospitalares – Grupo III	0,0	0,0	0,1	n.d.	Eliminação
Resíduos hospitalares – Grupo IV (*)	0,0	0,1	0,0	-100,0	Eliminação
Resíduos orgânicos	35,9	44,3	44,6	0,6	Valorização
Resíduos contaminados (*)	0,9	0,7	0,7	0,0	Eliminação/ Valorização
Resíduos Tintas e Vernizes com Solventes Orgânicos (*)	0,3	0,0	0,0	0,0	Valorização
Têxteis	2,0	0,8	0,5	-36,3	Valorização
Solventes (*)	0,2	0,2	0,2	12,5	Valorização
Sucata, metais, alumínio e aparas e limalhas metálicas	22,4	14,5	45,5	213,5	Valorização
Toners e tinteiros	9,4	2,8	1,9	-31,6	Valorização
Vidro	21,8	22,7	17,9	-21,2	Valorização
Resíduos indiferenciados	181,1	129,9	208,6	60,6	Eliminação
<b>Total Nacional</b>	<b>941,7</b>	<b>771,2</b>	<b>774,3</b>	<b>0,5</b>	

TABELA 39 | RESÍDUOS POR PERIGOSIDADE E DESTINO

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	0,4	5,2	5,7
Resíduos não perigosos	557,1	211,9	769,0
<b>Total</b>	<b>557,3</b>	<b>217,1</b>	<b>774,3</b>

De acordo com a natureza da atividade, são produzidas diversas tipologias de resíduos, que vão desde os resíduos equiparados a urbanos produzidos essencialmente em edifícios de serviços administrativos, lojas CTT e centros de distribuição postal, a resíduos de outras tipologias como é o caso dos centros operacionais de correio, que desempenham uma atividade mais industrial.

Para o universo avaliado, verificou-se um ligeiro aumento (cerca de 0,5%) na produção de resíduos decorrentes do fecho de algumas instalações, levando também a uma degradação da taxa de valorização dos resíduos, que passou de 80% em 2011, para 72,0% no ano de reporte.

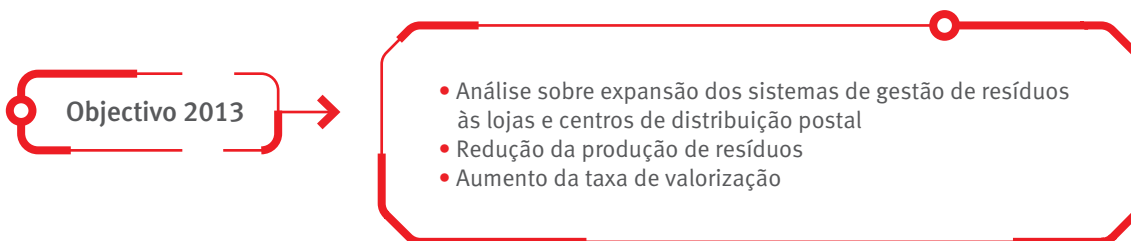
Foi efetuado um estudo sobre a viabilidade de instalação de equipamentos para secagem de mãos nas casas-de-banhos do edifício CTT, em alternativa aos

dispensadores de papel, com vista à identificação de alternativas que gerem menor quantidade de resíduos e que sejam menos dispendiosas. O estudo concluiu, no entanto, que as alternativas identificadas não são viáveis, tendo-se mantido a solução existente.

Os CTT associaram-se ao peditório nacional de pilhas e baterias usadas que a Ecopilhas promove a favor do IPO. Além dos inequívocos benefícios sociais inerentes, esta iniciativa promove a sensibilização dos cidadãos para a deposição de pilhas e baterias nos pilhões à disposição, sendo atualmente a responsável pela recolha e reciclagem de cerca de 18% dos resíduos de pilhas e baterias recolhidas pela Ecopilhas em Portugal.

Em 2012, foi mantida a adesão ao sistema integrado da Sociedade Ponto Verde, para a gestão dos resíduos das embalagens não-reutilizáveis que os CTT colocam no mercado.

GRI EN27



### Solos/Ecologia

A relação entre a atividade postal e a biodiversidade decorre principalmente do uso de papel e da utilização dos solos associada à dimensão e localização do parque imobiliário dos CTT, situado maioritariamente em zonas urbanas. Não há conhecimento de que os CTT desenvolvam atividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.

Mesmo que indireto, o papel como material mais representativo da atividade postal, sendo utilizado para suporte de comunicação, tem um efeito relevante, sobre a floresta e a biodiversidade. De forma a minimizar este impacte, os CTT têm apostado na utilização de papel originário de florestas sustentáveis e na promoção da utilização de papel certificado.

GRI EN 11 GRI EN12

GRI EN29

### Gestão de impactes para a biodiversidade

No sector postal, a publicação do Estudo do *International Post Corporation* (IPC) sobre os Impactes do Sector na Biodiversidade e nos Ecossistemas, em dezembro de 2011, enquanto ponto de partida, pretendeu demonstrar que o uso sustentável dos recursos naturais pode ser uma atraente alternativa para as atividades organizacionais que os destroem. O objetivo deste estudo foi investigar a importância da biodiversidade no negócio, e especificamente na indústria postal, tendo em conta os riscos e as oportunidades relevantes que os mecanismos da mudança apresentam. Os CTT participaram ativamente neste projeto.

GRI EN14



O PrintPower Portugal congrega o apoio da quase totalidade das entidades nacionais ligadas à fileira do papel, incluindo os CTT, e integra o primeiro projeto Pan-Europeu para promoção da comunicação responsável em papel, desdobrado em duas iniciativas: TwoSides, que pretende dar a conhecer a sustentabilidade da comunicação em papel, refutando certos mitos ligados ao consumo de papel e à comunicação impressa neste suporte e Print Power, que evidencia a eficácia da comunicação em papel, enquanto veículo principal ou complemento em campanhas publicitárias.



Pedro Silva  
Country Manager Print Power Portugal

GRI EN14

Os CTT mantiveram a adesão ao programa Print Power, que promove o consumo sustentado do papel e divulga informação relevante sobre as medidas ambientais implementadas pela fileira do papel. Este programa envolve o compromisso e dedicação de dezoito associações europeias que abrangem a totalidade da cadeia de valor: produção de pasta e papel; distribuição de papel; impressoras, envelopes, tinta, pré-impressão, fabricantes de impressões e impressões digitais; editoras e fornecedores de conteúdos para jornais e revistas; correio direito; operadores postais; e distribuidores de revistas e jornais.

Em 2012 foi lançada a campanha *NoWonderYouLovePaper*, com informação sobre a iniciativa *Two Sides* que tem por objetivo sensibilizar a população sobre a relevância da comunicação em papel, as suas mais-valias e os impactes desta para o ambiente. Esta campanha envolveu o envio de um *Press Kit* para a Imprensa e para as 200 maiores empresas portuguesas, a publicação de anúncios em meios de comunicação regionais, generalistas, femininos e infantis, a colocação de vídeos no *youtube* e espaço no *website* para a campanha.

O negócio filatélico, com importantes receitas para os Correios, é o que mais tem contribuído para a divulgação ambiental, com o lançamento regular de emissões anuais dedicadas à biodiversidade, à natureza, à fauna e flora nacionais. Foi mantida a tradição com o lançamento em circulação de várias emissões e peças filatélicas sobre temas relacionados com o ambiente e a proteção de recursos naturais e materiais, designadamente selos, blocos, bilhetes-postais e um livro. As emissões de 2012 foram dedicadas às regiões autónomas, nomeadamente às Fajãs nos Açores e às Levadas na Madeira, tendo sido produzidos 1,6 milhões de selos. Foi também lançado um livro intitulado “Douro, Rio de Patrimónios”, com uma tiragem de 4,5 mil exemplares, que pretende precisamente dar a conhecer o ecossistema único do Alto Douro, classificado como património mundial pela UNESCO, e foram lançadas etiquetas automáticas de

porte “2012 Ano Internacional da Energia Sustentável para Todos”. Ainda no que respeita a emissões filatélicas e com o intuito de contribuir para a gestão de florestal responsável os produtos personalizados “meuselo” são produzidos com papel certificado FSC e totalmente livre de cloro.

Os CTT mantêm contactos de trabalho com organizações não governamentais de ambiente (ONGA), no âmbito das quais tem promovido seminários, conferências e ações de voluntariado.

Foi realizada uma ação de voluntariado para conservação ambiental na Serra de Aires e Candeeiros, com a participação de vinte trabalhadores CTT, em parceria com a Quercus que organizou a expedição e orientou o grupo no local para a limpeza de matas. O objetivo desta ação foi eliminar as espécies infestantes que crescem ao lado de azinheiras jovens, num hectare de terreno baldio em plena serra, contribuindo desta forma para o reequilíbrio dos ecossistemas e para a prevenção da propagação de incêndios que afetam o país de norte a sul.



Em Azabucho (Sítio da Rede Natura 2000), na região de Leiria, decorreu outra ação de voluntariado para proteção e conservação ambiental. Esta envolveu 12 trabalhadores da empresa que desenvolveram trabalhos no local para a preservação de um núcleo com cerca de 250 plantas *Leuzea longifolia*, um raro endemismo português que está ameaçado de extinção, sendo atualmente conhecidas apenas três populações vivas. Os voluntários procederam ao corte da vegetação, removeram materiais sobranes e instalaram tabiques para reter água, a fim de possibilitar o incremento de áreas de turfeira. A Quercus providenciou o apoio técnico e o acompanhamento em local.

No final do ano, os CTT participaram noutra ação de voluntariado para conservação de habitats naturais na Lagoa de Albufeira, organizada pela Quercus com o apoio do Serviço de Parques e Reservas, com vista à remoção de espécies exóticas invasoras – o chorão e a acácia – naquela região da península de Setúbal. Os 12 voluntários receberam uma visita guiada à Lagoa da Estacada e à Lagoa Pequena, área que integra a Lista de Zonas Húmidas da Convenção de Ramsar e é Zona de Proteção Especial para Aves da Rede Natura 2000, passando posteriormente à limpeza de 1 km de

**Os Voluntários dos CTT voltaram ao campo. A natureza agradece!**

orla litoral e remoção para cima de 1 tonelada de espécies infestantes na margem norte da Lagoa Pequena.

Associado ao projeto de reflorestação, com espécies autóctones, de uma área ardida em 2003 na Tapada Militar de Mafra, os CTT promovem a gestão florestal da zona, com vista à resiliência dos povoamentos a situações de incêndio, à diversidade da composição florestal da Tapada, ao melhoramento da sua qualidade paisagística, à diminuição o risco de erosão, ao aumento da zona de sombra e à diminuição a velocidade do vento.

GRIEN13

### Objectivo 2013

- Realização de press releases, anúncios de imprensa e mailings
- Patrocínio de iniciativas de promoção da biodiversidade

### Formação e Sensibilização

Os CTT quiseram assinalar a 5 de junho o Dia Mundial do Ambiente, procurando alertar os seus trabalhadores para as temáticas ambientais, numa perspetiva cívica e de negócio, com um conjunto de iniciativas. Neste âmbito, decorreu uma ação de sensibilização ambiental no átrio do Edifício CTT, em Lisboa, na qual os trabalhadores foram convidados a participar no jogo da roleta ambiental, que visava testar os conhecimentos na matéria. No final do jogo foi efetuado um sorteio no qual 30 trabalhadores do edifício foram contemplados com um prémio simbólico de participação, uma planta aromática. A celebração da data foi alargada aos três centros operacionais de correio, na Maia, em Taveiro e em Cabo Ruivo, com uma ação idêntica onde os trabalhadores tiveram também oportunidade de participar, respondendo a questões sobre o ambiente e habilitando-se a ganhar uma planta. Em todos estes edifícios a adesão dos trabalhadores foi positiva. Decorreu em simultâneo uma feira do livro dedicada ao ambiente e o programa contou ainda com a realização de uma palestra subordinada ao tema “Hortas Urbanas – Da Teoria à

Prática”. Para a palestra, os CTT contaram com a participação do arquiteto paisagista e dirigente da AVA-AL-Associação para a Valorização da Alta de Lisboa, Jorge Cancela, que falou sobre o conceito da ecologia cívica numa zona de Lisboa, e do geógrafo e hortelão urbano, João Pires Belo, que trouxe à assistência uma perspetiva prática sobre a agricultura urbana e as suas mais-valias.

Foram convidados a participar, como *keynote-speaker*, no “Best Practice Seminar” do *International Post Corporation* (IPC), sobre normas de sustentabilidade aplicadas a produtos postais amigos do ambiente, que decorreu em Bruxelas. No painel “Sustentabilidade Empresarial” da conferência “Jornadas de Ambiente 2012”, estruturada sob o mote “O Ambiente como motor da Economia” que decorreu no auditório do Centro de Congressos do IST, participaram como orador convidado. Participaram ainda como orador em mesa redonda nos debates sobre o pacote de mobilidade e as experiências apresentadas nesta temática, no workshop do IMTT – Instituto de Mobilidade e Transportes Terrestres, para divulgação do Guia para elaboração de Planos de Mobilidade de Empresas.

Estiveram também presentes noutro evento de natureza ambiental, o “III Fórum Nacional de Florestas” da FSC Portugal (*Forest Stewardship Council*), no Auditório Monsanto em Lisboa.

Regularmente têm sido publicadas interna/externamente notícias ambientais sobre ações desenvolvidas e o desempenho dos CTT nesta matéria. Na newsletter eletrónica *Green Flash* do IPC, uma publicação internacional de periodicidade trimestral que tem como objetivo partilhar as muitas iniciativas bem-sucedidas de sustentabilidade ambiental realizadas pelos operadores postais a nível mundial, são divulgadas, entre outras iniciativas, o teste de viaturas elétricas para distribuição de correio, as certificações ambientais dos centros operacionais CTT e da Mailtec, a implementação dos *scorecards* ambientais, o desempenho carbónico, medidas de racionalização dos consumos de papel e de energia, ações de voluntariado ambiental, a participação no Índice de Sustentabilidade Empresarial, etc.

Internamente, a empresa possui entre outros meios de comunicação, a Revista Aposta, onde são publicados artigos de cariz ambiental. A revista com uma tiragem mensal de cerca de 30 mil exemplares é ainda impressa em *Creaprint Silk* de 125 gramas (miolo) e 250 gramas (capa), ambos com certificação ecológica.

Este ano e decorrente da grande aquisição de veículos alternativos, nomeadamente na opção do uso de bicicletas elétricas, foram elaborados uns folhetos, dando a conhecer a posição da empresa nesta matéria assim como as vantagens do uso das mesmas.

Ao longo do ano, foram efetuadas várias ações de formação em áreas diversas do desenvolvimento sustentável, totalizando 29 584 participações com um volume de formação de 44 627 horas. Neste âmbito, o plano de formação dos CTT integrou as seguintes temáticas: normas ISO (9001, 14001 e OHSAS 18001), formação e sensibilização a condutores visando melhorar as práticas de condução em termos ambientais, reduzindo os consumos e as emissões de poluentes, entre outras.

### Objectivo 2013

- Formação ambiental para trabalhadores da rede de lojas e centros distribuição
- Lançamento de 3 emissões filatélicas e 1 publicação temática
- Kit de eficiência ambiental para gestores locais
- Ciclo de palestras temáticas

GRI EN28

**Coimas e sanções não monetárias por incumprimento legal**

No ano de 2012 não ocorreram coimas ou sanções por incumprimento legal em matérias ambientais.

GRI EN30

GRI EC2

**Investimento ambiental**

O plano de investimento contemplou um conjunto de iniciativas de carácter ambiental, com vista à melhoria do desempenho da empresa nesta área. Destacam-se:

- Auditorias aos Sistemas de Gestão Integrados de Ambiente e Qualidade, no valor de 1,6 mil euros;
- Contratação de um serviço sistemático de avaliação da conformidade legal com os requisitos ambientais aplicáveis aos CTT, num total de 2,2 mil euros/ano;
- Certificação energética e qualidade do ar interior de edifícios em 2012, no valor de 152,4 mil euros;
- Renovação da frota de pesados com um custo de 1 742,3 mil euros;
- Aquisição de 150 bicicletas eletricamente assistidas, com um investimento de 198,5 mil euros;
- Projeto de Instalação de 33 claraboias de iluminação, no montante de 23,5 mil euros e de substituição do sistema de iluminação no total de 80,9 mil euros;
- Obras de caixilharia e substituição de chapas num montante de 69,0 mil euros;
- Compensação de emissões de carbono em 2011 para Correio Verde no montante de 7,1 mil euros;
- Gestão de resíduos de embalagens no âmbito da adesão ao sistema da Sociedade Ponto Verde no montante de 2,4 mil euros.



## **Empresas subsidiárias**

Gerir uma empresa de forma sustentável é assumir uma estratégia capaz de criar e integrar de forma equilibrada a sua oferta no mercado, sem sobrepor produtos e serviços. Nos CTT, essa gestão é feita tendo em conta todas as empresas do grupo. Com uma oferta muito ampla que funciona com uma lógica de complementaridade, os CTT trabalham todos os dias para a criação de serviços integrados e inovadores, capazes de se moldar a qualquer necessidade dos seus clientes.



**Empresas Subsidiárias**



## CORRE (Correio Expresso de Moçambique)

### EMPRESA SUSTENTÁVEL

#### A Empresa – visão e estratégia

A estratégia da empresa foca-se na 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.

GRI 4.8 O estabelecimento de ligações físicas, entre os cidadãos a administração pública, as empresas e as organizações sociais em geral é a missão da empresa

#### 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 Service*) 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 Pêmba.
- Centro Operacional e Loja de Atendimento no Entrepósito Postal Aéreo de Maputo.

GRI 4.13 GRI 4.3 GRI 4.1

#### Governo da sociedade

Os órgãos de governação são constituídos por: Conselho de Administração (CA); Assembleia Geral e Conselho Fiscal. A gestão de topo é constituída por três elementos do género masculino.

#### Modelo de Gestão

A gestão corrente da sociedade é delegada, pelo Conselho de Administração, de acordo com o previsto nos estatutos, numa direcção 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.

GRI 4.3

São executados os seguintes mecanismos de *reporting*: reuniões semanais da direcção executiva; reuniões mensais de controlo; reuniões trimestrais do Conselho de Administração; controlo do plano dos CTT e controlo financeiro regular.

GRI 4.4

#### Desempenho financeiro (mil euros)

- Rendimentos operacionais: 1 812
- EBITDA: 305

GRI ECI

#### CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS STAKEHOLDERS

##### Acionista

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

##### Clientes

##### Produtos e/ou serviços novos

Em 2012 foi lançado o serviço de Armazenamento e Logística, a ser praticado aos clientes contratuais com os quais a CORRE desenvolveu ações de integração das cadeias de valor, e que se baseiam na possibilidade de acomodar no Centro Operacional de Maputo, de forma integrada com os fornecedores desses clientes, mediante realização das atividades de aceitação, conferência e emprateiramento, os vários produtos da cadeia de abastecimento do cliente, que são disponibilizados aos seus consumidores internos, por satisfação das ordens de *picking* e conseqüente envio pela rede de economato.

GRI 2.2

##### Satisfação do cliente

O universo de clientes da CORRE é decomposto em dois grandes grupos: os clientes contratuais e 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.

GRI PR5

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.

GRI PR5

Foram recebidas 3 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.

GRI PR9

## Sociedade

A empresa assume-se também como difusora das iniciativas culturais locais, tendo participado na iniciativa de difusão do espaço cultural localizado em Matalana. Semanalmente leva jornais e publicações periódicas à Escola Portuguesa em Maputo.

Alinhando com iniciativas de promoção cultural, a CORRE esteve presente enquanto patrocinadora no seguinte evento: Exposição no consulado geral de Portugal, sobre fotografia em julho de 2012, intitulada Luanda – Maputo em bicicleta,

Em termos de apoio continuado às comunidades locais, a CORRE desenvolve regularmente ações de dádiva de bens alimentares básicos à comunidade designada por AJOVEM no distrito de Goba, para pessoas com HIV SIDA.

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

## Trabalhadores

A empresa opera com 63 trabalhadores (21 efetivos e 42 contratados). Destes, 50 são do género masculino, 60% têm entre 30 e 50 anos de idade e 40% menos de 30 anos. 13 são do género feminino, 80% têm menos de 30 anos, inserindo-se 20% na faixa etária dos 30 aos 50 anos. Considerando outros indicadores de diversidade, a CORRE emprega dois trabalhadores estrangeiros.

No que se refere à gestão intermédia, 50% são do sexo masculino e 50% do sexo feminino. Em termos de formação, a média de horas anual por trabalhador foi de 20 horas.

## Direitos humanos

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

## RELAÇÃO COM O AMBIENTE

### Energia

As instalações da CORRE inserem-se em edifícios dos correios de Moçambique, tendo sido estabelecido para o efeito contratos de arrendamento. Para além deste, assume diretamente com os fornecedores de *utilities*, o custo do fornecimento de energia elétrica e água.

Relativamente à energia elétrica onde o consumo é baseado no regime de pré-pago, registou-se um valor total inferior a 5 500 dólares, enquanto o valor total de consumo de água foi inferior a 1 000 dólares.

No que se refere ao consumo de combustíveis verificou-se um aumento 39% face ao ano anterior, em resultado do aumento do número de veículos e do número de rotas com impactos diretos no nos km percorridos.

TABELA 40 | CONSUMO DE ENERGIA

Consumo de Energia (G)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Consumo total de Combustíveis	n.a.	2 534,3	3 533,2	39,4

## Frota

A atividade da CORRE está fortemente suportada nas redes de transporte rodoviária, para tal, utiliza uma frota de 30 viaturas em regime de exploração direta.

Em 2011, foram adquiridas 10 viaturas das quais 5 em estado novo.

GRI 508

GRI LA1

GRI EN29

GRI 4.8 GRI HR7 GRI HR6 GRI HR5 GRI LA10 GRI LA13

GRI EN3

GRI EN16

## Emissões

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

**TABELA 41 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS DIRETAS (T CO<sub>2</sub>)**

Consumo de Energia (Gj)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	n.a.	183,2	255,4	39,4

**TABELA 42 | EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (T CO<sub>2</sub> EQ)**

Consumo de Energia (Gj)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	n.a.	183,9	256,4	39,4

GRI EN1

## Consumo de materiais

O papel continua a ser a principal matéria-prima utilizada na atividade da CORRE, com um consumo estimado na ordem das cinco toneladas.

Apesar do aumento significativo de atividade, o valor manteve-se contante pelo facto de estar em uso unidades agregadoras de tráfego (malas da banca) reutilizáveis.

GRI EN22

## Resíduos

Os resíduos produzidos são tipicamente resíduos urbanos e equiparados. Embora não existam sistemas de recolha seletiva, os resíduos são separados entre orgânicos e inorgânicos e entregues à rede pública de recolhas.

## CTT Expresso

### EMPRESA SUSTENTÁVEL

#### A Empresa – visão e estratégia

A CTT Expresso é a empresa dos CTT que atua no mercado CEP (*Courier, Express e Parcels*), disponibilizando aos seus Clientes (empresas e particulares) serviços expresso de recolha, tratamento, transporte e distribuição de documentos e mercadorias, nacionais e internacionais, oferecendo complementarmente, soluções de logística integrada e serviços de estafetagem.

#### 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.

Disponibilizar às empresas e particulares um serviço rápido e seguro de recolhas e entregas expresso de mercadorias e documentos – Nacionais e Internacionais, oferecendo, em complemento, soluções de logística integrada é a missão da CTT Expresso.

A CTT Expresso atrai, desenvolve e retém recursos humanos e técnicos com competência e flexibilidade necessárias à manutenção da liderança no mercado CEP.

A visão é manter a liderança de mercado através do desempenho de uma equipa eficaz motivada e 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, são valores que se aplicam na relação entre colaboradores, parceiros, acionistas, clientes e público em geral.

#### Estratégia

O sector do transporte expresso tem tido níveis de crescimento acima da média de mercado nos últimos anos. 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, tecnologia e inovação

## Governo da sociedade

GRI 4.1

Os órgãos de Governação são constituídos por: Conselho de Administração (CA); Assembleia Geral; Fiscal Único e Comissão de Remunerações.

O CA é constituído por 3 elementos do género masculino, sendo dois dos CTT, SA e um da CTT Expresso, todos na faixa etária de 30 a 50 anos.

## Modelo de Gestão

Os CTT, SA exercem funções de acionista através dos seguintes mecanismos de *reporting*: partilha de ad-

ministradores; reuniões mensais de controlo; reuniões mensais do Conselho de Administração; controlo do plano dos CTT; controlo financeiro regular; verificação de cumprimento de normativos dos CTT.

## Gestão de riscos e de crises

Cada vez mais sujeita a escrutínios do mercado e a uma concorrência feroz, a empresa considera que a perceção e identificação de potenciais riscos a que se encontra exposta, com base em critérios/áreas externos e internos, é fundamental para a mitigação dos mesmos e permite alavancar novas oportunidades. A tabela seguinte descreve os riscos e oportunidades identificados.

GRI 4.11

GRI 1.2

TABELA 43 | RISCOS E OPORTUNIDADES DA CTT EXPRESSO

	Riscos	Oportunidades
Concorrência	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrada de novos <i>players</i> no mercado</li> <li>Esmagamento da margem</li> <li>Especialização por sector</li> <li>Apresentação de soluções flexíveis e integradas, que permitem a otimização nos processos logísticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maior agressividade comercial</li> <li>Estudo p/ o estabelecimento de parcerias para determinadas zonas / mercados</li> <li><i>Benchmarking</i> / Melhores práticas</li> <li>Inovação tecnológica</li> </ul>
Evolução tecnológica Novos Serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estagnação na oferta</li> <li>Não diversificação de produtos entre <i>players</i> no mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviços integrados de Logística e distribuição;</li> <li>Novos Produtos / Serviços</li> <li>Comércio eletrónico. Informação ao Cliente</li> <li>Disponibilização <i>online</i> de informação e documentação</li> <li>Parceria nos projetos e programas do tipo ANF, J.P. Sá Couto, Provas de Aferição e outros lançados pela Administração Pública ou outros segmentos de mercado específicos</li> </ul>
<i>Outsourcing</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concentração de distribuidores</li> <li>Pressão sobre os preços</li> <li>Variação do preço do combustível</li> <li>Quebras de qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Especialização da rede</li> <li>Melhorar produtividade por via dos processos e procedimentos</li> <li>Incentivo à aquisição de viaturas menos poluentes (novos combustíveis)</li> </ul>
Atração e retenção de talentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Localização menos favorável das instalações</li> <li>Planos de carreira pouco atrativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemas de avaliação de desempenho</li> <li>Bolsa de oportunidades no seio dos CTT e das suas subsidiárias</li> </ul>
Riscos Financeiros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prazo médio de recebimento</li> <li>Problemas de financiamento (falta de liquidez no mercado)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solidez da situação económica</li> </ul>

## CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS STAKEHOLDERS

A procura de um crescimento sustentável e duradouro, visa atender às expectativas de todos os que integram com a empresa.

De um modo geral, a combinação da criação de valor com todas as categorias envolvidas, acionistas, clientes, trabalhadores, fornecedores e com a comunidade, apoiam-se na máxima transparência, no respeito pelos princípios individuais, na igualdade de acesso à informação, tendo como objetivo a correta avaliação dos ativos dos CTT.

TABELA 44 | LISTA DAS PARTES INTERESSADAS E FORMAS DE ENVOLVIMENTO

Pls	Expectativas	Formas de auscultação	Medidas adotadas
Acionista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retorno do investimento</li> <li>• Estabilidade social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reporting</i></li> <li>• CA</li> <li>• Encontros quadros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento do negócio</li> <li>• Revisão do modelo de gestão</li> <li>• Aumento da eficiência interna</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padrões elevados de qualidade</li> <li>• Preços</li> <li>• Flexibilidade do serviço</li> <li>• Segurança</li> <li>• Controlo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interação com equipas comerciais</li> <li>• Questionários de avaliação da satisfação</li> <li>• Estudos de mercado</li> <li>• <i>Feedback</i> da rede de distribuição</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria dos meios de comunicação</li> <li>• Certificação da qualidade</li> <li>• Fomento de estratégias de Fidelização</li> </ul>
Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remunerações acima da média do mercado</li> <li>• Progressão na carreira</li> <li>• Novas oportunidades de trabalho</li> <li>• Melhoria das competências</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquéritos de satisfação</li> <li>• Sistema de sugestões</li> <li>• Relações com pares e chefias</li> <li>• Auditorias Internas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificação de SHST</li> <li>• Aumento da formação</li> <li>• Grupos de melhoria</li> <li>• Ações de envolvimento</li> </ul>
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clareza nas encomendas</li> <li>• Sistema justo de avaliação <i>c/ feedback</i> atempado</li> <li>• Condições para fornecimento do serviço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interação com áreas compradoras</li> <li>• Grupos de Auditoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de avaliação</li> <li>• Sistemas de informação</li> <li>• Majoração pela existência de sistemas de Gestão da Qualidade, Ambiente e SHST</li> </ul>
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urbanidade dos distribuidores</li> <li>• Responsabilidade Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sítio da Internet</li> <li>• Contacto direto com distribuidores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificação Ambiental</li> <li>• Patrocínio de ações de solidariedade</li> </ul>

GRI 4.16 GRI 4.14

GRI EC1

### Desempenho financeiro (mil euros)

- Rendimentos operacionais: 75 353
- EBITDA: 7 732

### Acionista

Os CTT Correios de Portugal SA, são detentores de 100% do capital da empresa.

GRI EC5

O salário mais baixo atribuído é igual ao salário mínimo nacional, não existindo diferenciação entre género, sendo 1 o valor do rácio.

## Fornecedores

No âmbito dos contratos com fornecedores e no contexto da aplicação da Política de Compras Responsáveis CTT, 91% de 23 contratos significativos celebrados pela CTT Expresso, incluíram cláusulas de direitos humanos. Os critérios aplicam-se a processos com valor superior a 50 mil euros e que tenham incluído a assinatura da declaração de princípios em matéria de direitos humanos por parte dos fornecedores.

Relativamente aos fornecedores, 94% dos 17 fornecedores principais foram sujeitos a avaliação de direitos humanos. De qualquer modo, nos mercados onde os CTT operam, os direitos humanos estão salvaguardados por lei.

## Clientes

A auscultação regular ao mercado e consequente avaliação da satisfação dos clientes CTT Expresso, servem de base para algumas das linhas orientadoras de atuação estratégica da empresa, face à forte concorrência dos principais *players*.

A empresa reconhece que o seu desenvolvimento e atuação neste mercado tão competitivo, tem como base a aposta nas fortes competências profissionais dos recursos humanos, na qualidade e procura contínua de satisfação das exigências dos nossos clientes e na aposta da inovação tecnológica dos produtos e serviços disponibilizados.

## 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 2012 investiu-se em tecnologias que permitem ao cliente processos automáticos e com menores custos, nomeadamente no serviço de Recolhas e T&T *Online* (pedidos de recolha e rastreio de objetos efetuados através da página *web*). A implementação deste tipo de serviços visa essencialmente o benefício público.

- Outros produtos

<http://www.cttexpresso.pt/fecewcm/wcmservlet/empresasctt/cttexpresso/homepage.html>

## Satisfação do cliente

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

Anualmente a CTT Expresso realiza um estudo de satisfação dos clientes e também avalia as estruturas de apoio: linha de apoio ao cliente 808 200 118; assistência pós-venda; *site* e área comercial, controlo de qualidade, etc. Do estudo de 2012 concluiu-se que: a empresa alcançou, pela 1ª vez, 100% de notoriedade da marca, nos clientes contratuais; é o operador mais utilizado tanto no mercado nacional como no internacional, sendo que o grau de satisfação é respetivamente de 4,12 e 4,01 (de 1 a 5).

Dezenas de itens de qualidade são monitorizados permanentemente. Salientamos dois deles:

## EVOLUÇÃO DO INDICADOR “DIA CERTO”

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Dia Certo	98,8%	97,9%	98,4%	98,5%	98,8%	99,0%
Variação		-0,9%	0,5%	0,1%	0,3%	0,2%

## EVOLUÇÃO DO INDICADOR “HORA CERTA”

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Dia Certo	96,7%	96,8%	97,3%	97,5%	98,6%	99,1%
Variação		0,1%	0,5%	0,2%	1,1%	0,5%

Cerca de 300 clientes recebem diariamente relatórios de qualidade.

GRI PR5

### Reclamações e indemnizações

Foram recebidas 37 787 reclamações (menos 17,8% relativamente a 2011). Utilizou-se um novo critério de contabilização, que contempla apenas: processos relativos a reclamações (não inclui processos relativos a pedidos de clientes e incidências) e processos novos (não contempla reaberturas do mesmo processo). De acordo com este critério o número de reclamações em 2011 foi de 45 968. A redução das reclamações deveu-se ao aumento da qualidade de serviço e à redução do tráfego. O montante das indemnizações foi de 211 881€ (menos 6% do que o ano anterior).

GRI PR9

Não foi alvo de quaisquer multas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

### Sociedade

A empresa não foi objeto de multas ou sanções não monetárias associadas ao não cumprimento de leis e regulamentos. Também não existem ações relacionadas com a corrupção.

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”. Participou também no 4º Peditório Nacional de Pilhas e Baterias a favor do IPO, promovido pela Ecopilhas.

### Trabalhadores

Os recursos humanos assentam numa estrutura flexível e ajustada à atividade desenvolvida e ao mercado. O efetivo diminuiu para 658 trabalhadores, (menos 2,9% em relação a 2011), distribuídos de acordo com a tabela abaixo.

GRI SO4 GRI 508

GRI LA1

**TABELA 45  
NÚMERO DE TRABALHADORES, EFETIVOS E CONTRATADOS POR GÉNERO E POR TIPO DE TRABALHO**

	Feminino			Masculino			Total global
	Efetivos	Contratados	Total	Efetivos	Contratados	Total	
Full-time	136	35	171	378	22	400	571
Part-time	2	14	16	16	55	71	87
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>49</b>	<b>187</b>	<b>394</b>	<b>77</b>	<b>471</b>	<b>658</b>

GRI LA7

A taxa de absentismo foi de 2,8%, excluindo as ausências devido a licenças de parentalidade, luto e estatuto de trabalhador estudante. Os principais motivos de ausência devem-se a doença e acidentes de trabalho.

### Formação

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 9,8 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela seguinte.

GRI LA10

**TABELA 46 | TOTAL E MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR GÉNERO E POR CATEGORIA**

	Feminino		Masculino		Total	
	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas
Quadros superiores	841,5	31,2	440,8	14,7	1 282,3	22,5
Quadros médios	633,0	28,8	1 028,8	18,1	1 661,8	21,0
Distribuidores	169,5	4,2	1 492,0	4,4	1 661,5	4,4
Outros grupos	1 377,5	14,1	462,5	10,8	1 840,0	13,0
<b>Total</b>	<b>3 021,5</b>	<b>16,2</b>	<b>3 424,0</b>	<b>7,3</b>	<b>6 445,5</b>	<b>9,8</b>

Considerando a média de horas de formação por categoria, verifica-se que os quadros superiores e médios obtiveram uma média de horas de formação mais elevada, que os outros dois grupos.

### Prevenção e Segurança

Em relação ao ano anterior, verificou-se uma redução no número de acidentes (33%), lesões (53%) e dias perdidos (34%). As ações de formação, sensibilização/informação em Segurança e Higiene do Trabalho

e a avaliação de riscos e das condições de trabalho, foram medidas que contribuíram para a prevenção e redução de acidentes.

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 47 | 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
Feminino	12	8	4,8	276	164,0
Masculino	45	35	8,5	854	206,5
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>43</b>	<b>7,4</b>	<b>1 130</b>	<b>194,2</b>

### Reporting Social

Para além da gestão de topo, a gestão da empresa foi também assegurada por 25 responsáveis, que ocupam cargos de primeira e segunda linha.

Segundo o gráfico anterior, as chefias de 1ª linha são predominantemente do género masculino enquanto ao nível da 2ª linha se verifica uma tendência inversa. A maioria dos trabalhadores da empresa (69%), 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 (24%).

FIGURA 15 | CHEFIAS POR GÉNERO

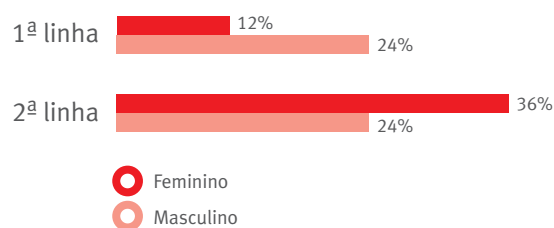


TABELA 48 | TRABALHADORES POR CATEGORIA, GÉNERO E FAIXA ETÁRIA

Categorias	Masculino							Feminino								
	<30 anos		De 30 a 50 anos		>50 anos		Total	<30 anos		De 30 a 50 anos		>50 anos		Total		
Quadros superiores	6	10,5%	18	31,6%	3	5,3%	27	47,4%	2	3,5%	19	33,3%	9	15,8%	30	52,6%
Quadros médios	1	1,3%	19	24,1%	2	2,5%	22	27,8%	1	1,3%	44	55,7%	12	15,2%	57	72,2%
Distribuição	15	3,9%	25	6,6%	0	0,0%	40	10,5%	97	25,5%	229	60,1%	15	3,9%	341	89,5%
Outros grupos	30	21,3%	67	47,5%	1	0,7%	98	69,5%	4	2,8%	34	24,1%	5	3,5%	43	30,5%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>129</b>	<b>6</b>	<b>187</b>	<b>104</b>	<b>326</b>	<b>41</b>	<b>471</b>								

Considerando outros indicadores de diversidade, a CTT Expresso emprega 1 estrangeiro do género masculino, contratado a termo e tem três trabalhadores masculinos portadores de deficiência.

No que se refere à média de vencimentos, verifica-se que dentro de cada categoria profissional o salário difere em função do género. A diferença mais significativa ocorre no salário médio dos quadros superiores femininos, auferindo as mulheres 67% da remuneração dos homens.

TABELA 49 | RÁCIO DE SALÁRIOS DE HOMENS E MULHERES POR CATEGORIAS

Grupo profissional	Média vencimentos Mulheres €	Média vencimentos Homens €	Rácio F/M
Quadros superiores	1 793,8	2 694,6	0,67
Quadros médios	958,6	1 002,2	0,96
Atendimento	675,7	753,6	0,90
Distribuição	485,0	496,4	0,98

GRI LA14

GRI HR7 GRI HR6 GRI HR5

GRI HR11

GRI 2.10

#### 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 dos CTT, garantindo os direitos à liberdade de associação e de reunião e abolindo qualquer forma de trabalho escravo ou infantil.

A empresa não foi alvo de quaisquer multas ou sanções relacionadas com direitos humanos

#### Prémios

Foram-lhe atribuídos os seguintes prémios, em 2012:

- Prémio Exame 2010 – Melhor empresa de transportes e distribuição. (jan.2012) Prémio atribuído pela revista exame baseado no *ranking* das 500 maiores empresas a operar em Portugal, ordenadas por volume de vendas e distribuídas por 23 sectores de atividade, elegendo a melhor em cada sector.

- Prémio Exame 2011 – A revista de negócios Exame do Grupo Impresa, líder de mercado no segmento de Economia e Negócios, elegeu pelo segundo ano consecutivo a CTT Expresso como a melhor empresa do sector de atividade transportes e distribuição do ano 2011. (dez.2012)

- Troféu Call Center – O *Customer Service* da CTT Expresso foi premiado com o Troféu Call Center na categoria Qualidade de Serviço no Atendimento por outros canais, onde concorreu com o *email* [ems@cttexpresso.pt](mailto:ems@cttexpresso.pt). A avaliação baseou-se na performance da equipa que conta com cerca de 70 pessoas e que diariamente respondem a todas as questões dos clientes através do canal e-mails e chamadas através da Linha CTT Expresso – 808 200 118 (dezembro 2012).

- Prémio Neurónio – O júri da 21ª edição dos Prémios Neurónio, constituído por sete personalidades influentes no sector, distinguiu a CTT Expresso com Menção Honrosa na categoria Business to Business, com o *mailing* Extensão da campanha que decorreu em 2011 (maio 2012).

## RELAÇÃO COM O AMBIENTE

### Energia

Em 2012, verificou-se uma diminuição global dos consumos de energia refletindo o efeito da redução de atividade sobre a quebra dos consumos. Não obstante, observou-se um aumento no de gás natural representando apenas 31,2% dos consumos totais.

GRI EN3

TABELA 50 | CONSUMO DE ENERGIA

Consumo de Energia (Gj)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Consumo total de eletricidade	13 359,1	11 825,3	11 813,3	-0,1
Consumo total de combustíveis	15 986,3	14 392,0	13 619,6	-5,4
Consumo total de gás natural	303,1	225,9	296,3	31,2
<b>Total</b>	<b>29 648,5</b>	<b>26 443,2</b>	<b>25 729,2</b>	<b>-2,7</b>

O consumo de eletricidade reduziu ligeiramente em resultado das medidas de eficiência energética levadas a cabo pela empresa. Este ano, manteve-se o plano de instalação de sensores de iluminação em algumas instalações, procedeu-se ao ajuste da potência/temporização dos sistemas de ar condicionado, efetuou-se a manutenção dos equipamentos e cumpriu-se com os programas formação/sensibilização assim como a divulgação dos consumos.

Nas novas instalações do centro operacional de Viseu colocaram-se elementos translúcidos na cobertura, por forma a garantir uma boa entrada de luz natural e a reduzir a utilização de luz artificial. Foram também instaladas claraboias no edifício do MARL e na zona de alargamento da Logística.

Relativamente ao consumo de energia proveniente dos combustíveis verificou-se uma diminuição face ao ano anterior (-5%), em resultado da implementação das medidas tomadas na racionalização de consumos.

GRI EN5 GRI EN4

Quanto ao gás natural, registou um aumento, em cerca de 31% dos consumos anuais devido a uma maior utilização do sistema de climatização da zona operacional, do centro operacional de Coimbra.

### Frota

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.

Na perspetiva de minimização deste impacto e da consequente redução dos consumos, a CTT Expresso tem apostado em programas de formação/sensibilização com destaque para ações de eco condução e divulgação dos desempenhos/controlo do consumo de combustível (l) assim como dos indicadores definidos para monitorização da emissão de CO<sub>2</sub>. Para a redução contribuiu também a queda do tráfego verificada neste ano, como referido acima.

GRI EN3

GRI EN29

GRI EN18

## Emissões

Decorrente dos consumos de combustíveis pela frota própria e do consumo de gás natural, foram geradas emissões atmosféricas diretas, que totalizaram 983,4 t CO<sub>2</sub> e 16,6 t CO<sub>2</sub> respetivamente.

TABELA 51 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS DA FROTA (TONELADAS)

Poluentes	2010	2011	2012	Δ% 12/11
CO <sub>2</sub>	1 154,3	1 039,2	983,4	-5,4
CH <sub>4</sub>	0,1	0,1	0,1	-5,3
N <sub>2</sub> O	0,0	0,0	0,0	-5,4
NOx	12,7	11,5	10,9	-5,4
CO	17,7	15,9	15,0	-5,3
COVNM	3,5	3,2	3,0	-5,3
SO <sub>2</sub>	3,3	3,0	2,8	-5,4

TABELA 52 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS DIRETAS (T CO<sub>2</sub>)

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	1 154,3	1 039,2	983,4	-5,4
Gás natural	17,0	12,7	16,6	31,2
<b>Total</b>	<b>1 171,3</b>	<b>1 051,9</b>	<b>1 000,1</b>	<b>-4,9</b>

Neste âmbito, apresentam-se na tabela abaixo os gases com efeito de estufa (GEE), resultantes da atividade da CTT Expresso.

TABELA 53 | EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (T CO<sub>2</sub> EQ)

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	1 159,0	1 043,1	987,5	-5,4
Gás natural	17,1	12,7	16,7	31,2
<b>Total (scope 1)</b>	<b>1 176,1</b>	<b>1 055,8</b>	<b>1 004,5</b>	<b>-4,9</b>

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 751,5t CO<sub>2</sub>.

**TABELA 54 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS INDIRETAS PELO CONSUMO DE ELETRICIDADE (T CO<sub>2</sub> EQ)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Eletricidade ( <i>scope 2</i> )	852,4	754,5	751,5	-0,4

Para o transporte marítimo as emissões correspondem a 151,4t CO<sub>2</sub>, para o transporte aéreo 2 666,3t CO<sub>2</sub> e para a frota subcontratada emitiu-se 13 980,6t CO<sub>2</sub>.

**TABELA 55 | OUTRAS EMISSÕES ATMOSFÉRICAS INDIRETAS (T CO<sub>2</sub> EQ)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Transporte marítimo de correspondências	174,7	150,4	151,4	0,7
Transporte aéreo de correspondências	492,9	488,8	2 666,3	445,5
Transporte de correspondências por frota subcontratada	12 363,2	13 848,2	13 980,6	1,0
<b>Total (<i>scope 3</i>)</b>	<b>13 030,8</b>	<b>14 487,4</b>	<b>16 798,3</b>	<b>16,0</b>

Este ano, o âmbito do reporte das emissões indiretas resultantes do transporte aéreo de correspondências foi alargado, associado a melhorias no processos de quantificação. Para além de serem contabilizados mais destinos, foi também incluído o transporte na concentração dos objetos das Ilhas para o Continente e o transporte do produto EMS entre estes mesmos destinos.

Para o transporte de correspondências por frota subcontratada, a variação está relacionada com o incremento da área geográfica de atividade da empresa.

A empresa disponibiliza também um transporte coletivo gratuito para os trabalhadores do edifício do MARL, nas deslocações casa-trabalho (ponto de encontro no centro da cidade em Lisboa), diminuindo a utilização do meio de transporte individual. Esta medida contribui para a redução do consumo de combustível e das emissões de CO<sub>2</sub>.

## Água

O abastecimento de água proveniente da rede pública é essencialmente usado para consumo humano, que totalizou este ano, 8 979m<sup>3</sup>.

A redução nos consumos deve-se sobretudo ao facto de, em 2011, ter ocorrido uma rotura no Sistema da Rede de Incêndio, obrigando a repor os níveis normais de água, aumentando assim de forma exponencial os consumos desse ano, por outro lado em 2012, houve uma alteração no sistema de rega, deixando de ser abastecido pela rede de água do edifício, utilizando agora água da rede do MARL.

Também neste âmbito, a empresa tem adotado algumas medidas de racionalização, como o uso de sensores e redutores de fluxo nas torneiras, em substituição dos equipamentos que vão sofrendo avarias.

**TABELA 56 | CONSUMO DE ÁGUA (M<sup>3</sup>)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Água	12 350	13 031	8 979	-31,1

## Consumo de materiais

GRI EN1

Os principais materiais utilizados na operacionalização dos serviços da CTT Expresso, são essencialmente o papel e o plástico relacionados com transporte e distribuição de embalagens.

TABELA 57 | CONSUMO DE MATERIAIS

Tipologias	2010	2011	2012	Δ%12/11
Papel (ton.)	45,6	43,3	85,5	97,5
Plástico (ton.)	140,7	88,4	39,8	-55,0
Metal <sup>17</sup> (ton.)	2,1	0,1	0,0	-100,0
Óleos Lubrificantes (Lt)	16,0	2,0	0,0	-100,0
Tintas de marcação e outras (industriais) (Kg)	36,0	15,0	0,0	-100,0
Fibras naturais e sintéticas (ton.)	4,5	4,7	4,1	-12,8
<b>Total das toneladas dos consumos de materiais</b>	<b>244,9</b>	<b>153,5</b>	<b>129,4</b>	<b>-15,7</b>

Fruto das melhorias introduzidas no processo de contabilização do consumo de materiais foi possível identificar e contabilizar este ano, novos artigos de papel, justificando o aumento de 151% face ao ano anterior.

No que se refere à percentagem de materiais provenientes de reciclagem, em 2012 totalizou-se 1,9%.

<sup>17</sup> Os referidos consumos não foram alvo de verificação.

## Resíduos

A empresa mantém o procedimento de gestão e encaminhamento dos diferentes tipos de resíduos produzidos para operadores licenciados.

Em comparação com o ano anterior, verificou-se um aumento na produção de resíduos de papel e de filme, resultante do melhor encaminhamento resíduos.

TABELA 58 | RESÍDUOS

Toneladas	2010	2011	2012	Δ% 12/11	Destino
Fibras naturais e sintéticas	1,3	1,7	0,0	-100,0	Valorização
Lâmpadas (*)	n.d.	0,1	0,0	-100,0	Valorização
Material informático (Computadores)	0,6	0,5	0,0	-100,0	Valorização
Material informático (toners e tinteiros)	0,7	0,9	1,1	20,2	Valorização
Paletes madeira	0,7	0,2	0,0	-77,8	Valorização
Papel e cartão	118,0	101,1	126,3	25,1	Valorização
Pilhas e baterias (*)	0,1	0,1	0,0	-100,0	Valorização
Plástico e metal (embalagens)	n.d.	10,9	13,3	22,4	Valorização
Plástico (selos+k7+filme+malas e sacos)	24,2	5,1	19,3	285,1	Valorização
Resíduos orgânicos	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	-
Solventes (*)	0,0	0,0	0,0	0,0	Valorização
Sucata	0,6	1,4	0,7	-45,9	Valorização
Vidro	n.d.	n.d.	0,0	n.d.	-
Resíduos indiferenciados	n.d.	20,8	35,2	68,1	Eliminação
<b>Total das toneladas dos resíduos produzidos</b>	<b>146,3</b>	<b>142,7</b>	<b>196,1</b>	<b>37,4</b>	

(\*) designa a perigosidade do resíduo.

TABELA 59 | RESÍDUOS POR PERIGOSIDADE E DESTINO

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	0,0	0,0	0,0
Resíduos não perigosos	147,6	48,4	196,0
<b>Total</b>	<b>147,7</b>	<b>48,4</b>	<b>196,1</b>

No global das unidades operacionais, estas apresentam uma taxa de valorização de resíduos na ordem dos 75,3%.

### Gestão de impactes para a biodiversidade

Os edifícios da CTT Expresso encontram-se em áreas industriais, não havendo conhecimento que esta opere em zonas protegidas.

### Investimento ambiental

Os investimentos ambientais quantificados representaram, cerca de 2 mil euros, referentes ao tratamento de resíduos.

## CTT Gest

### EMPRESA SUSTENTÁVEL

#### A Empresa – visão e estratégia

A CTT Gest é uma empresa que opera em Portugal e presta serviços aos CTT, no âmbito da cedência de pessoal e de assistência em escala ao correio no aeroporto de Lisboa.

Tem como missão a prestação de serviços de assessoria e gestão empresarial, incluindo serviços logísticos, administrativos e de recursos humanos

#### Governo da sociedade

Os órgãos de Governança são constituídos por: Conselho de Administração (CA); Assembleia Geral; Fiscal Único e Comissão de Vencimentos. O CA é constituído por 1 elemento do género feminino que se insere na faixa etária dos 30 aos 50 anos, e 1 do género masculino com idade superior a 50 anos.

#### Modelo de Gestão

Os CTT correios de Portugal S. A., são detentores de 100% do capital da empresa. Os CTT, SA exercem 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 dos CTT; controlo financeiro regular; verificação de cumprimento de normativos dos CTT.

### criação de valor para os stakeholders

#### Desempenho financeiro (mil euros)

- Rendimentos operacionais: 3 828
- EBITDA: 1 226

#### Serviços standard

- Garantia do *outsourcing* dos serviços de assistência em escala ao correio aéreo no Aeroporto de Lisboa (EPA) aos CTT ;
- Prestação de serviços de Assessoria e Gestão Empresarial.

#### Reclamações e indemnizações

Não foram recebidas reclamações e a empresa não foi alvo de quaisquer multas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

#### Sociedade

A empresa está associada a iniciativas no âmbito da responsabilidade social, sendo de destacar a campanha “Somar para Dividir” organizada pelos CTT a favor de Instituições que apoiam pessoas em situação de carência.

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

#### Trabalhadores

Em 2012, a empresa operou com 23 trabalhadores, todos em regime de *full-time* e distribuídos segundo a tabela seguinte.

TABELA 60  
NÚMERO DE TRABALHADORES EFETIVOS E CONTRATADOS POR GÉNERO E POR REGIME DE TRABALHO

	Feminino			Masculino			Total global
	Efetivos	Contratados	Total	Efetivos	Contratados	Total	
<i>Full-time</i>	1	0	1	20	2	22	23

A taxa de absentismo situou-se em 1,8% e os motivos de ausência foram: acidentes de trabalho, doença e outros motivos.

GRI 4.8

GRI LA13 GRI 4.3 GRI 4.1

GRI 4.4

GRI LA1

GRI LA7

GRI EC1

GRI 2.2

GRI PR9 GRI PR5

GRI S08

## Formação

GRI LA10

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 11,4 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela seguinte.

**TABELA 61 | TOTAL E MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR GÉNERO E POR CATEGORIA**

	Feminino		Masculino		Total	
	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas
Quadros superiores			61	30,5	61	30,5
Quadros médios	1	1			1	1
Outros grupos			199,3	10	199,3	10
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>260,3</b>	<b>11,8</b>	<b>261,3</b>	<b>11,4</b>

## Prevenção e segurança

A empresa rege a sua atuação neste domínio pela legislação aplicável e pela Política de Segurança e Saúde do Trabalho dos CTT.

GRI LA7

Em 2012, ocorreram 3 acidentes com trabalhadores do EPA, que foram contabilizados na empresa mãe. Não existem doenças profissionais identificadas e não ocorreu qualquer óbito.

## Reporting Social

GRI LA13

Para além da gestão de topo, já referida anteriormente, existe mais um responsável operacional do género masculino, que ocupa um cargo de 2ª linha.

A maioria (95,5%) dos trabalhadores são do género masculino, tem mais de 35 anos (81,8%) e inserem-se no grupo profissional designado por “outros”, que inclui os trabalhadores que não são quadros superiores ou médios. O elemento feminino tem mais de 50 anos e pertence à categoria de quadros médios. Não emprega trabalhadores estrangeiros nem pessoas portadoras de deficiência.

## Direitos humanos

Sendo uma empresa dos CTT, regendo-se pelo código de trabalho e pelo Código de Ética dos CTT, não existe trabalho infantil, nem trabalho forçado ou escravo. Do mesmo modo, também não existem impedimentos à liberdade de associação.

A empresa não foi alvo de quaisquer multas ou sanções relacionados com direitos humanos.

GRI HR11 GRI HR7 GRI HR6 GRI HR5

## RELAÇÃO COM O AMBIENTE

### Energia

A CTT Gest estabeleceu um contrato de arrendamento com os CTT, SA, em que é acrescida uma prestação fixa mensal que inclui todas as despesas de manutenção, incluindo água e luz. O facto de estar integrada no mesmo edifício, não permite discriminar/quantificar de forma autónoma os consumos de eletricidade.

No que se refere à frota, verificou-se um aumento significativo face ao último ano, por razões de afetação contabilística, passando a existir duas unidades.

GRI EN3

**TABELA 62 | CONSUMO DE ENERGIA**

Consumo de Energia (Gj)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Consumo total de combustíveis	1 468,4	29,7	58,8	98,0

## Emissões

GRIEN16

Decorrente do consumo de combustível por parte da frota própria, verificou-se uma emissão de 4,3t de CO<sub>2</sub> consideradas emissões atmosféricas diretas.

TABELA 63 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS DIRETAS (T CO<sub>2</sub>)

Consumo de Energia (G)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	106,1	2,2	4,3	98,0

Apresentam-se em seguida as emissões de gases com efeito de estufa.

TABELA 64 | EMISSÕES DE GASES COM EFEITO ESTUFA (T CO<sub>2</sub> EQ)

Consumo de Energia (G)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	106,6	2,2	4,3	98,0

GRIEN1

## Consumo de materiais

Com a atividade maioritariamente administrativa, o papel é a matéria-prima mais consumida mas com uma relevância praticamente nula.

TABELA 65 | CONSUMO DE MATERIAIS

Tipologias	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Papel (ton)	0,1	0,0	0,0	0,0

## Resíduos

GRIEN22

Seguindo as regras vigentes do local, os resíduos produzidos pela empresa são incorporados na gestão de resíduos do próprio edifício CTT.

## EAD

### EMPRESA SUSTENTÁVEL

#### A Empresa – visão e estratégia

GRI 4.3

A EAD – Empresa de Arquivo de Documentação, SA, enquanto empresa especificamente vocacionada para a gestão da função Arquivo, foi pioneira no tecido empresarial português.

A estratégia de mercado assentou, desde o primeiro momento, na aplicação dos princípios elementares de arquivo (pertinência, eficiência e coerência) associados a novas tecnologias de informação que potenciassem valor acrescentado aos serviços disponibilizados. Tornou-se numa “*Document Service Provider*” que avalia métodos de trabalho em Arquivo e Gestão Documental, e que conceptualiza, apresenta e implementa soluções ajustadas às necessidades dos seus clientes

Dispõe de frota própria e equipas especializadas para entrega e recolha de documentação nas instalações do cliente, personalizando a filosofia da empresa “*Client Oriented Company*”.

#### 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.

A sua missão é promover a satisfação contínua dos nossos clientes e de todas as outras partes interessadas, numa perspetiva de crescimento sustentável do nosso negócio.

GRI 4.8

#### Governo da sociedade

Os órgãos de Governação são constituídos por: Conselho de Administração (CA); Comissão Executiva; Assembleia Geral; Fiscal Único e Comissão de Vencimentos. A gestão de topo, é assegurada por dois elementos, um feminino e um masculino ambos na faixa etária entre os 30 e os 50 anos de idade.

GRI LA13 GRI 4.1

#### Modelo de Gestão

Os CTT Correios de Portugal SA, são detentores de 51% do capital da empresa.

Os CTT, SA exercem 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 dos CTT; controlo financeiro regular e verificação de cumprimento de normativos dos CTT.

GRI 4.4

A estrutura organizacional da empresa pretende responder às necessidades do negócio, e baseia-se nas diferentes áreas de suporte operativo em que atua no mercado, designadamente: divisão de arquivos intermédios, divisão de arquivos correntes, divisão de arquivos óticos e *contact center*.

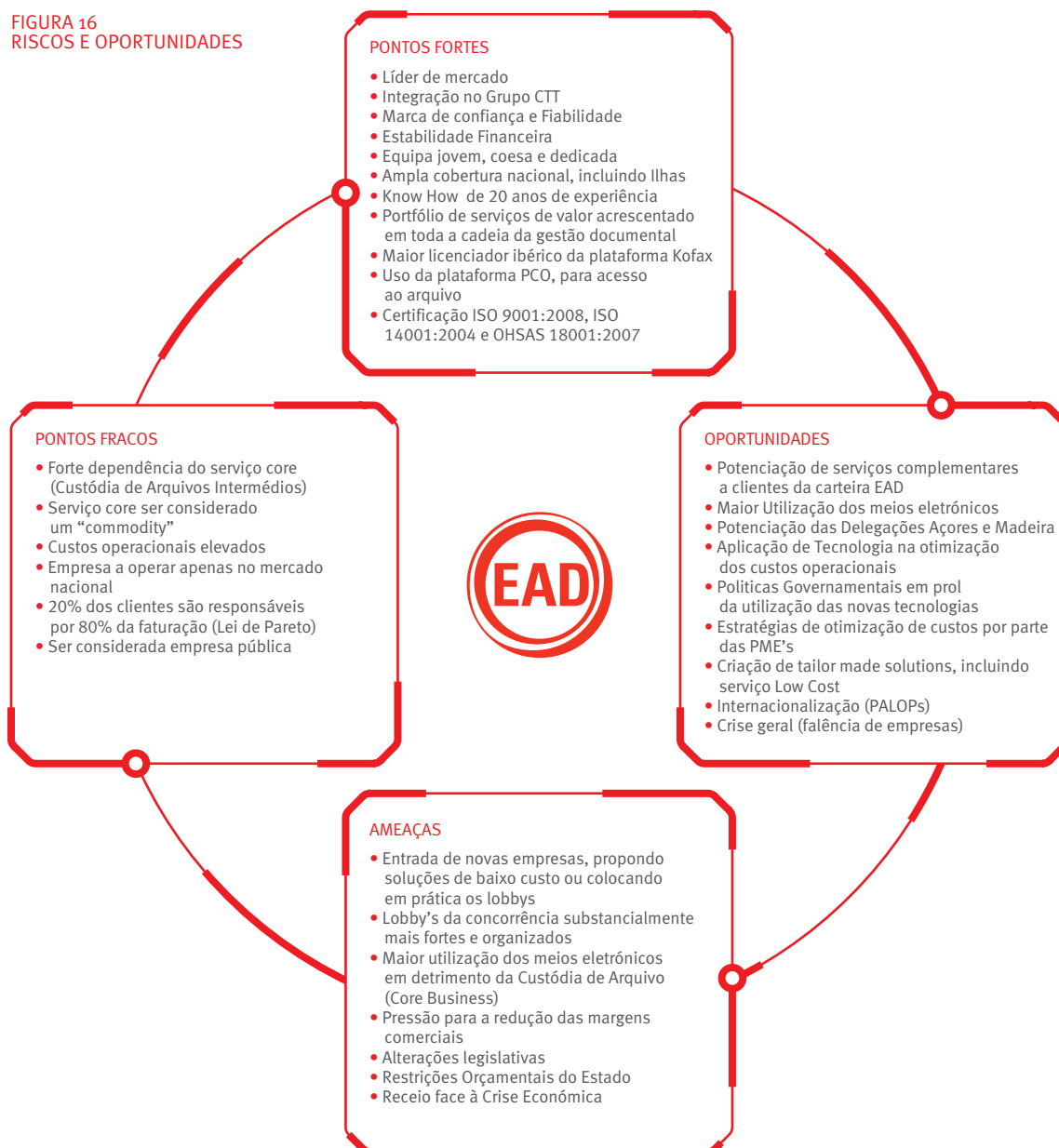
## Gestão de riscos e de crises

No desenvolvimento de futuros planos estratégicos para a organização, é fundamental identificar e analisar os riscos e as oportunidades que os elementos do meio exterior representam, de modo a que possamos minimizá-los. Na figura seguinte enumeram-se os fatores que a EAD identificou.

GRI 1.2

GRI 4.11

FIGURA 16  
RISCOS E OPORTUNIDADES



## criação de valor para os stakeholders

A EAD, no exercício da liderança e na análise do desempenho organizacional que efetua, enfatiza o atendimento aos requisitos das partes interessadas, administrando uma pluralidade de interesses, por vezes contraditórios e conflitantes. Dessa forma é preocupação da nossa empresa avaliar o grau de influência de cada *stakeholder*, procurando um desempenho melhor dentro de um contexto atual de competitividade sistémica.

No âmbito do princípio da precaução, a EAD desenvolveu em conjunto com os CTT, o Plano de contingência em que se descreve a garantia de manutenção dos serviços, em caso de pandemia. Tem também um *Disaster Recovery Plan* com uma entidade externa, garantindo a salvaguarda dos dados, em caso de catástrofe.

### Desempenho financeiro (mil euros)

- Rendimentos operacionais: 4 556
- EBITDA: 1 159

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.

### Fornecedores

A EAD tem implementado, procedimentos de análise/planeamento de recursos materiais, sua aquisição, instalação, desmantelamento, manutenção e consequente seleção e avaliação de fornecedores, de forma a responder às exigências das normas NP EN ISO 9001:2008 e NP EN ISO 14001:2004 e OSHAS 18001:2007

Nos contratos estabelecidos com os fornecedores, ainda não foram incluídas cláusulas relacionadas com Direitos Humanos. Nesse sentido, a EAD ainda não faz avaliação relativa a direitos humanos nem toma medidas relacionadas com esta matéria, junto dos mesmos.

### Clientes

A empresa disponibiliza serviços inovadores orientados para a satisfação dos clientes, no âmbito da gestão documental, cumprindo requisitos e atuando de modo personalizado, atendendo às necessidades específicas de cada cliente.

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/pt/>

### Satisfação do cliente

A experiência na atividade, associada à implementação de um CRM – *Customer Relationship Management*, veio permitir obter uma visão integrada e abrangente do cliente, levando-nos a criar ou antecipar necessidades nos clientes, relacionando a nossa estratégia com a nossa oferta.

A gestão da relação com o cliente é efetuada de forma estreita e contínua, tendo por base o conhecimento que temos do mesmo, das suas necessidades e do mercado em geral. Para aferir a satisfação do cliente enviamos, anualmente um inquérito, para criar mecanismos de troca de informação e de aferição da satisfação destes. Durante o ano de 2012, os resultados deste inquérito foram de 82,8% de satisfação.

### Reclamações e indemnizações

Foram recebidas 6 reclamações relacionadas com a prestação do serviço, estando estas divididas entre atrasos na disponibilização de informação em portais, entrega de documentação e alojamento de documentação nos contentores.

A EAD não foi alvo de quaisquer multas por não cumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

### Sociedade

A EAD 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”.

Assinou também um protocolo de colaboração com a instituição Entrajuda – Associação para o Apoio a Instituições de Solidariedade Social, no âmbito do projeto – o Banco de Equipamentos, que visa suprir as necessidades diversas das instituições de solidariedade, em materiais e equipamentos.

Atribuiu donativos monetários a 8 instituições de solidariedade situadas na comunidade em que a empresa se insere.

A empresa não foi objeto de multas ou sanções não monetárias associadas ao não cumprimento de leis e regulamentos. Também não foram reportadas ações relacionadas com casos de corrupção.

GRI 4.11

GRI EC1

GRI EC5

GRI HR2 GRI HR5 GRI HR1

GRI 2.2

GRI PR5

GRI EC8

GRI PR5

GRI PR9

## Trabalhadores

O efetivo em 2012 foi de 95 trabalhadores verificando-se um ligeiro decréscimo em relação ao ano anterior (101). Todos laboram em regime de *full-time* e distribuem-se de acordo com a tabela seguinte.

TABELA 66 | NÚMERO DE TRABALHADORES EFETIVOS E CONTRATADOS POR GÉNERO

	Masculino	Feminino	Total
Efetivos	43	44	87
Contratados	3	5	8
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>49</b>	<b>95</b>

A taxa de absentismo foi de 3,3%, excluindo as ausências devido a licenças de parentalidade, luto e estatuto de trabalhador estudante.

## Formação

O Plano de Formação é desenvolvido com base em determinados *inputs*, nomeadamente a necessidade per capita, a avaliação de desempenho, a gestão de carreira, questionários realizados aos colaboradores no âmbito da Segurança, Saúde e Ergonomia no Trabalho e ainda quanto à alterações do foro legal e outras. Trata-se de um plano de Formação “misto”.

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 18 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela seguinte.

TABELA 67 | TOTAL E MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR GÉNERO E POR CATEGORIA

	Feminino		Masculino		Total	
	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas
Quadros superiores	46,0	23	155,0	39	201,0	34
Quadros médios	204,2	29	239,0	27	443,2	28
Outros grupos	601,0	15	445,2	13	1 046,2	14
<b>Total</b>	<b>851,2</b>	<b>17</b>	<b>839,2</b>	<b>18</b>	<b>1 690,4</b>	<b>18</b>

No planeamento da formação ainda não foram integrados módulos que abordassem, especificamente, a temática de direitos humanos.

## Prevenção e Segurança

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

A implementação recente do referencial OHSAS 18001:2007, que contém requisitos para Sistemas de Gestão Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, permite-nos gerir riscos operacionais e melhorar a nossa performance. A segurança do trabalhador e a qualidade do ambiente de trabalho são significativamente melhoradas porque os objetivos e as responsabilidades são definidos, e todos são preparados para lidar de forma eficaz com quaisquer riscos futuros.

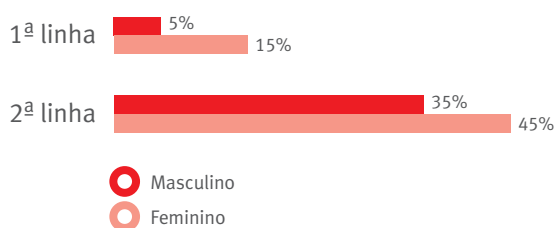
A formação no âmbito da SST – Saúde e Segurança no Trabalho foi provavelmente um dos fatores que contribui para que, em 2012, não se registassem acidentes, lesões e óbitos, relacionados com o trabalho.

A empresa procura promover o bem-estar dos trabalhadores, proporcionando-lhes condições, espaços e equipamentos de trabalho e de lazer, onde se inclui a formação o ginásio, campo futsal, basquetebol, aulas de Yoga e incentivos diversos. Oferece, a todos, seguro de saúde e vacina sazonal.

## Reporting Social

Para além da gestão de topo, já referida anteriormente, a gestão da empresa é também assegurada por mais 20 responsáveis, que ocupam cargos de primeira e segunda linha.

FIGURA 17 | CHEFIAS POR GÉNERO



A maioria dos trabalhadores da empresa (99%), insere-se na faixa etária entre os 30 e os 50 anos.

TABELA 68 | TRABALHADORES POR CATEGORIA, GÉNERO E FAIXA ETÁRIA

Categorias	Masculino				Feminino											
	<30 anos		De 30 a 50 anos		>50 anos		Total									
Quadros superiores	0	0,0%	2	33,3%	0	0,0%	2	33,3%	0	0,0%	4	66,7%	0	0,0%	4	66,7%
Quadros médios	0	0,0%	6	37,5%	1	6,3%	7	43,8%	0	0,0%	9	56,3%	0	0,0%	9	56,3%
Outros grupos	15	20,5%	25	34,2%	0	0,0%	40	54,8%	8	11,0%	25	34,2%	0	0,0%	33	45,2%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>33</b>		<b>1</b>		<b>49</b>		<b>8</b>		<b>38</b>		<b>0</b>		<b>46</b>	

Considerando outros indicadores de diversidade, a EAD emprega um trabalhador estrangeiro e um trabalhador portador de deficiência, ambos na faixa etária dos 30 aos 50 anos.

No que se refere à média de vencimentos, verifica-se que dentro de cada categoria profissional o salário difere em função do género. Contrariamente à tendência dos outros grupos profissionais, os quadros superiores femininos auferem 63% mais do que os masculinos.

GRI LA14

TABELA 69 | RÁCIO DE SALÁRIOS DE HOMENS E MULHERES POR CATEGORIAS

Grupo profissional	Média vencimentos Mulheres €	Média vencimentos Homens €	Rácio F/M
Quadros superiores	2 600,0	1 600,0	1,63
Quadros médios	750,0	800,0	0,94
Outros	550,0	600,0	0,92

#### Direitos humanos

No cumprimento da legislação portuguesa, dos princípios da *Global Compact* a que aderiu em 2010 e do Código de Ética dos 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.

A empresa não foi alvo de quaisquer multas ou sanções relacionadas com direitos humanos

#### Certificações/Prémios

A empresa está certificada segundo os referenciais: – ISO 9001:2008 – ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007.

Durante o ano de 2012 certificou as Delegações Açores e Madeira no sistema da Qualidade de acordo com o referencial 9001:2008 e no Ambiente de acordo com o referencial 14001:2004.

Obteve também o estatuto de PME Líder 2012, atribuído no âmbito do Programa FINCRESCER do IAPMEI,

e que distingue empresas nacionais com perfis de desempenho superiores. Numa parceria com a Banca, o Estatuto PME Líder visa reforçar a visibilidade das empresas de dimensão intermédia que integram o segmento mais competitivo da economia nacional, funcionando como selo de reputação e estímulo no prosseguimento de dinâmicas empresariais, que contribuam de forma sustentável para a criação de riqueza e bem-estar social.

#### RELAÇÃO COM O AMBIENTE

##### Energia

A eletricidade e os combustíveis são os principais consumos energéticos da EAD e é sobre estes que a empresa desenvolve os maiores esforços na gestão e na eficiência.

O consumo de eletricidade reduziu 8%, em resultado das medidas de eficiência energética que têm sido implementadas.

Em relação ao consumo de energia proveniente dos combustíveis verificou-se um ligeiro aumento comparativamente ao ano anterior, essencialmente relacionado com a atribuição de rotas.

GRI HR7 GRI HR6 GRI HR5

GRI HR11

GRI EN3 GRI EN4

TABELA 70 | CONSUMO DE ENERGIA

Consumo de Energia (Gj)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Consumo total de eletricidade	1 025,6	1 026,1	944,4	-8,0
Consumo total de combustíveis	1 608,6	1 677,0	1 699,1	1,3
<b>Total</b>	<b>2 634,2</b>	<b>2 703,1</b>	<b>2 643,5</b>	<b>-2,2</b>

Com vista à melhoria da eficiência e à racionalização dos consumos de energia, os armazéns da EAD estão munidos com sistemas de climatização e ventilação natural, recorrendo a claraboias de acionamento elétrico, que permitem o controlo automático com aspiração de ar do exterior para regular os índices de humidade e temperatura. De salientar ainda que existem higrómetros em todos os armazéns, para controlo da temperatura e humidade. Estes aparelhos são calibrados anualmente por entidade competente, sendo elaborados certificados que atestam a aptidão dos mesmos para os fins propostos.

Relativamente à iluminação são usados holofotes nas principais zonas de acesso ao armazém, bem como no *Drive-in*, nos corredores secundários de acesso à estanteria recorre-se a balaústres de lâmpadas fluorescentes. Para as zonas de estanteria onde o arquivo está acondicionado, a luz existente é natural. A utilização de geradores ocorre apenas em situações pontuais e específicas, nomeadamente em caso de quebra de energia elétrica.

Com objetivo de racionalização dos recursos IT (tecnologias de informação), foi implementado um pro-

jeto de virtualização de servidores, que permitiu reduzir o parque de trinta para oito, com os benefícios diretos no consumo energético, quer a nível do *data-center* como da climatização.

### Frota

Apesar de não ter uma frota automóvel vasta (14 viaturas, com idade média de 4,5 anos) a EAD efetua a avaliação de impacto ambiental da mesma, tendo em conta que há matéria-prima consumida e emissão de poluentes decorrentes da sua utilização.

Não obstante, a empresa tem vindo a adotar algumas medidas com o objetivo de reduzir os consumos, das quais se destacam a implementação de um sistema de GPS nas carrinhas que visa, além da segurança da informação e localização dos mesmos, saber os consumos e limites de velocidade. Este sistema irá também permitir rentabilizar as rotas.

### Emissões

As emissões diretas resultam do consumo de combustível pela frota, que em 2012, originou a emissão de 122,8t CO<sub>2</sub>.

GRI EN20

**TABELA 71 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS DA FROTA (TONELADAS)**

Poluentes	2010	2011	2012	Δ% 12/11
CO <sub>2</sub>	116,2	121,2	122,8	1,3
CH <sub>4</sub>	0,01	0,0	0,0	1,3
N <sub>2</sub> O	0,0	0,0	0,0	1,3
NOx	1,3	1,3	1,4	1,3
CO	1,6	1,7	1,7	1,3
COVNM	0,3	0,3	0,3	1,3
SO <sub>2</sub>	0,3	0,4	0,4	1,3

**TABELA 72 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS DIRETAS (T CO<sub>2</sub>)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	116,2	121,2	122,8	1,3

**TABELA 73 | EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (T CO<sub>2</sub> EQ)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	116,7	121,7	123,3	1,3

GRI EN18  
GRI EN16

Apresentam-se em seguida as emissões atmosféricas indiretas resultantes do consumo de eletricidade.

**TABELA 74 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS INDIRETAS (T CO<sub>2</sub> EQ)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Eletricidade	65,4	65,5	60,7	-8,2

### Água

GRI EN8

Na EAD, a água provem da rede pública para consumo humano e da captação de água de um furo para rega de espaços verdes e utilização em sanitários.

Em 2012, a empresa registou um consumo total de água de cerca de 4 982 m<sup>3</sup>, um acréscimo de 16%, associado ao aumento do consumo da água do furo nos meses de verão.

**TABELA 75 | CONSUMO DE ÁGUA (M<sup>3</sup>)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Água	5 776	4 303	4 982	15,8

GRI EN1

### Consumo de materiais

Não requerendo grande incorporação de matérias-primas, o papel continua a ser o recurso mais utilizado, atingindo cerca de 0,3t.

**TABELA 76 | CONSUMO DE MATERIAIS**

Tipologia	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Papel (ton)	0,5	0,4	0,3	-25,0

Visando reduzir os consumos de papel, foram identificadas e implementadas algumas iniciativas, das quais se destacam a alteração do envio de relatórios por via *e-mail*, a impressão frente e verso dos contratos e a realização de ações de sensibilização.

## Resíduos

Classificados maioritariamente como resíduos equiparados a urbanos, estes são geridos e encaminhados para operadores licenciados.

O papel é o principal resíduo, sendo os valores das quantidades produzidas influenciados pela atividade interna, designadamente com a receção ou eliminação de arquivo de clientes.

TABELA 77 | RESÍDUOS

Toneladas	2010	2011	2012	Δ% 12/11	Destino
Lâmpadas (*)	0,0	0,0	0,0	-	-
Material informático (Computadores)	42,0	0,6	0,5	-25,8	Valorização
Material informático (toners e tinteiros)	0,0	0,0	0,0	-100,0	Valorização
Óleos e gorduras alimentares	-	0,0	0,1	66,7	Valorização
Paletes madeira	2,4	6,9	4,2	-39,6	Valorização
Papel e cartão	292,0	478,6	539,5	12,7	Valorização
Pilhas e baterias (*)	2,0	0,0	0,0	-	-
Plástico e metal (embalagens)	0,0	0,2	0,3	73,7	Valorização
Plástico (selos+k7+filme+malas e sacos)	-	6,12	1,0	-83,2	Valorização
Sucata	4,0	0,8	0,8	1,2	Valorização
Vidro	-	0,0	0,0	0,0	Valorização
Absorventes Contaminados	n.d.	0,0	0,0	-90,0	Valorização
Equipamento fora de uso contendo CFC's	n.d.	0,0	0,1	-25,0	Valorização
Resíduos indiferenciados	n.d.	n.d.	2,1	n.d.	Eliminação
<b>Total</b>	<b>342,5</b>	<b>493,5</b>	<b>548,6</b>	<b>11,2</b>	

(\*) designa a perigosidade do resíduo.

TABELA 78 | RESÍDUOS POR PERIGOSIDADE E DESTINO

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	0,1	0,0	0,1
Resíduos não perigosos	546,4	2,1	548,5
<b>Total</b>	<b>546,5</b>	<b>2,1</b>	<b>548,6</b>

Relativamente aos resíduos de óleos e gorduras alimentares, estes são provenientes de uma campanha interna levada a cabo pela EAD, de esclarecer assim, que este não é um resíduo que possa surgir na atividade diária da empresa.

### Gestão de impactes para a biodiversidade

As instalações da EAD localizam-se num parque industrial não havendo conhecimento que a empresa desenvolva atividades em zonas protegidas.

### Investimento ambiental

Os investimentos no ambiente rondaram os 6,8 mil euros associados a gastos com auditorias e gestão de resíduos e 1,1 mil euros com a instalação dos sistemas de GPS.

## MAILTEC SGPS

### EMPRESA SUSTENTÁVEL

#### A Empresa – visão e estratégia

A estratégia da empresa direciona-se para o investimento no desenvolvimento de novos produtos e no cumprimento dos níveis de serviço.

#### 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, SA da gestão operacional do serviço *mailmanager* e *pressorting*, tratamento e distribuição do correio de clientes empresariais dos CTT

A sua missão é fornecer tecnologia e processos de gestão de conteúdos empresariais, otimizando os fluxos de informação física ou digital dos clientes.

Tem como 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.

#### Governo da sociedade

Os órgãos de Governação são constituídos pelo Conselho de Administração (CA), Comissão Executiva, Assembleia Geral, Fiscal Único e Comissão de Vencimentos. O CA é constituído por 4 elementos do género masculino, situando-se três na faixa etária acima dos 50 anos e um entre os 30 e os 50 anos de idade.

#### Modelo de Gestão

Compete aos Conselhos de Administração das empresas Holding, Mailtec Comunicação e Mailtec Consultoria, e à Gerência da Mailtec Processos, a orientação em relação à gestão das sociedades, bem como dos seus responsáveis.

Os CTT, SA exercem 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 dos CTT; controlo financeiro regular; verificação de cumprimento de normativos dos CTT.

#### Gestão de riscos e de crises

No atual mercado concorrencial é fundamental monitorizar e repensar os riscos associados ao negócio e identificar as oportunidades disponíveis. A identificação e monitorização sistemática destes, permite a execução de um plano e o estabelecimento de objetivos estratégicos apropriados, a uma gestão de risco eficaz.

Os riscos e oportunidades inerentes ao negócio da empresa são os discriminados na tabela abaixo.

GRI EN30

GRI 1.2

GRI 4.8

GRI LA13 GRI 4.3 GRI 4.1

GRI 4.4

## TABELA 79 | RISCOS E OPORTUNIDADES

Riscos	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminuição global do volume de documentos de comunicação produzidos em papel;</li> <li>• Aumento dos prazos de cobrança;</li> <li>• Efeito de substituição de documentos em papel por documentos eletrónicos;</li> <li>• Maior disponibilidade de tecnologia e a atual crise económica gera pressão dos Clientes para redução de preços;</li> <li>• O crescimento da atividade nos CTT obriga a uma constante avaliação dos recursos por parte das empresas subsidiárias dos CTT;</li> <li>• Constringimentos da Continuidade do negócio;</li> <li>• Pressões por parte de organizações de consumidores e ambientais, para a redução da informação em suporte papel, devido aos impactes em termos de consumo de recursos, emissões de GEE por via do transporte físico e criação de resíduos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendência de crescimento no mercado de <i>marketing</i> relacional;</li> <li>• Procura de soluções em áreas de gestão documental;</li> <li>• Procura de soluções de <i>out</i> e <i>insourcing</i>;</li> <li>• Detecção de negócio de produção documental de PME em nichos de mercado identificados conjuntamente com a rede de vendas dos CTT;</li> <li>• Tendência de crescimento de citações e notificações;</li> <li>• Comercialização de soluções customizadas de gestão documental no mercado nacional e internacional, diretamente ou através de parcerias.</li> </ul>

### criação de valor para os stakeholders

A Mailtec tem vindo a identificar as necessidades e expectativas dos seus *stakeholders* a fim de garantir um desenvolvimento da sua atividade, adaptado ao mercado. O relacionamento com as partes interessadas faz-se com a maior transparência e equidade, respeitando sempre o Código de Ética dos CTT, que constitui o paradigma do posicionamento da empresa no mercado.

As partes interessadas mais relevantes são os clientes, fornecedores, trabalhadores e acionistas, e o relacionamento com os mesmos é efetuado, respetivamente, através da equipa de gestores de conta e assistentes de cliente; processos específicos de compras; diálogo entre chefias e trabalhadores, comunicados do CA e *newsletters*; reuniões com o CA.

#### Desempenho financeiro (mil euros)

- Rendimentos operacionais: 21 705
- EBITDA: 2 222

O salário mais baixo atribuído é idêntico ao salário mínimo nacional, sem diferenciação entre género, sendo 1 o valor do rácio.

#### Acionista

A Mailtec SGPS é uma holding detida a 100% pelos CTT – Correios de Portugal, S.A., constituída pelas seguintes empresas:

- Mailtec Comunicação, SA – 82,3% do capital social detido pela Holding e 17,7% 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

### Fornecedores

Numa atividade que apela a elevados níveis de eficiência e qualidade, a relação com os fornecedores é primordial no que respeita à qualidade dos serviços subcontratados e matérias adquiridas. Nesse sentido a Mailtec obedece a critérios de grande rigor quer na seleção quer na avaliação contínua do desempenho dos seus fornecedores.

No âmbito dos contratos com fornecedores e no contexto da aplicação da Política de Compras Responsáveis dos CTT, foram celebrados 40 contratos significativos, 24 dos quais (60%) incluem cláusulas de direitos humanos. No entanto, a empresa ainda não faz avaliação relativa a direitos humanos nem toma medidas relacionadas com esta matéria, junto dos mesmos.

### Clientes

A gestão comercial dos clientes da Mailtec é assegurada por uma equipa de gestores de conta e assistentes de clientes, que garantem o contato permanente. Os principais clientes pertencem aos sectores da banca, seguros, *utilities* e outros serviços. Trata-se de empresas com grande volume de negócios e elevado grau de exigência de qualidade de serviço.

No ano de 2012, a Mailtec Consultoria obteve certificação pela norma NP EN ISO 9001:2008 e ISO/IEC 27001:2005. Na área da tecnologia, a Mlt Consultoria obteve a certificação em *Red Hat Advanced Business Partner*.

GRI 2.2

### Produtos e/ou serviços novos

Em 2012, foi desenvolvido o produto STICO – Sistema de Tratamento Integrado de Contra Ordenações, ferramenta que permite às entidades responsáveis gerirem as várias etapas do processo, de forma simples e eficaz, mantendo um registo histórico e detalhado de todas as operações, garantindo a disponibilidade da informação sobre os processos e os autos para os fins necessários.

GRI EC8

No âmbito da atividade desenvolvida pela Mailtec, não se lançaram produtos ou serviços, especificamente destinados a benefício público, dado ser uma empresa *Business to Business*.

### Outros produtos

<http://www.mailtec.pt/femt/wcm/wcmservlet/mailtec/mailtec-holding/apresentacao.html>

### Satisfação do cliente

GRI PR5

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 inquérito anual de 2012 está em fase de conclusão estando os resultados disponíveis apenas em abril.

GRI LA1

### TABELA 80 NÚMERO DE TRABALHADORES EFETIVOS E CONTRATADOS POR GÉNERO E POR REGIME DE TRABALHO

	Feminino			Masculino			Total global
	Efetivos	Contratados	Total	Efetivos	Contratados	Total	
<i>Full-time</i>	69	32	101	189	95	284	385

GRI LA10 GRI LA7

A taxa de absentismo foi de 2,7%, excluindo as ausências devido a licenças de parentalidade, luto e estatuto de trabalhador estudante. Os principais motivos de ausência foram: doença, assistência à família, faltas (injustificadas), doação de sangue e licença de casamento.

### Reclamações e indemnizações

Houve uma redução de 19% no volume de reclamações, relativamente ao ano anterior. Foram recebidas 89 reclamações, que ainda não deram origem ao pagamento de indemnizações. Os principais motivos das reclamações referem-se à execução do serviço (66%) e a atraso na entrega do trabalho (13,5%).

Não foi alvo de quaisquer multas por não cumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

### Sociedade

A empresa está associada a iniciativas no âmbito da responsabilidade social, sendo de destacar a campanha “Somar para Dividir” organizada pelos CTT a favor de Instituições que apoiam pessoas em situação de carência, “Peditório Nacional de Pilhas e Baterias” promovido pela Ecopilhas a favor do IPO (Instituto Português de Oncologia) e “Campanha de Recolha de Brinquedos, Livros e Material Escolar” organizada pela Junta de Freguesia da Mina a favor das crianças dessa freguesia.

A Mailtec não foi objeto de multas ou sanções não monetárias associadas ao incumprimento de leis e regulamentos. Também não existem ações relacionadas com a corrupção.

### Trabalhadores

Em 2012, os ativos humanos da empresa foram reduzidos em 43%, sendo atualmente de 385 trabalhadores (258 efetivos e 127 com contrato a termo), distribuídos de acordo com a tabela abaixo, todos em regime de full – time.

GRI PR5

GRI PR9

GRI SO8

GRI SO4

## Formação

A empresa considera que a formação dos colaboradores é um vetor primordial para o desenvolvimento da sua atividade, pois é determinante para o aumento das respetivas qualificações profissionais. Neste sentido elabora-se um plano de formação anual que

engloba todos os empregados incluindo ações dedicadas à aquisição de conhecimentos diretamente, formações *on the job*, ações comportamentais e aquisição de valências complementares.

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 41,2 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela seguinte.

**TABELA 81 | TOTAL E MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA E GÉNERO**

	Feminino		Masculino		Total	
	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas
Quadros superiores	120,0	10,9	968,3	25,5	1 088,3	22,2
Quadros médios	486,8	81,1	322,8	17,9	809,5	33,7
Outros grupos	2 273,0	27,1	11 709,5	51,4	13 982,5	44,8
<b>Total</b>	<b>2 879,8</b>	<b>28,5</b>	<b>13 000,5</b>	<b>45,8</b>	<b>15 880,3</b>	<b>41,2</b>

Considerando o total e a média de horas de formação por categoria, verifica-se que os trabalhadores inseridos na categoria profissional “outros grupos”, foram alvo de mais horas de formação.

No sentido de atualizar o grau académico dos colaboradores, considerando a aquisição de competências técnicas e comportamentais ao longo da vida, o Grupo Mailtec aderiu à iniciativa “Novas Oportunidades” em curso nos CTT, tendo certificado cerca de 13% dos seus trabalhadores.

Relativamente à evolução na carreira, foi definida uma política que privilegia o recrutamento interno para o preenchimento de funções em aberto de acordo com o perfil, competências e expectativas de cada um dos trabalhadores, desde que devidamente enquadrado nos objetivos da organização.

## Prevenção e segurança

A empresa rege a sua atuação neste domínio pela legislação aplicável e pela Política de Segurança e Saúde do Trabalho dos CTT, aprovada em 2011. Faz a identificação, a avaliação e o controlo dos riscos a que os colaboradores estão sujeitos e providencia os meios necessários para que o trabalho seja executado de forma segura.

Os serviços de segurança e saúde no trabalho são subcontratados a uma entidade licenciada para o efeito. No âmbito dos serviços desta entidade está incluída a identificação, avaliação e apresentação de medidas de controlo dos riscos profissionais.

As lesões e acidentes, de trabalho incidem principalmente em pancadas por/contra objetos e esforços excessivos. Não existem doenças profissionais identificadas e não ocorreu qualquer óbito.

**TABELA 82 | NÚMERO DE ACIDENTES LESÕES E DIAS PERDIDOS**

	Nº de acidentes	Nº de lesões	Taxa de lesões	Nº dias perdidos	Taxa de dias perdidos
Masculino	20	18	6,1	367	123,4
Feminino	3	3	2,4	55	43,5
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>4,9</b>	<b>422</b>	<b>99,5</b>

### Reporting Social

Para além da gestão de topo, já referida anteriormente, a gestão da empresa é também assegurada por 18 responsáveis, que ocupam cargos de primeira e segunda linha, de acordo com a figura abaixo. Predominam as chefias do género masculino em ambas as linhas.

De acordo com a tabela seguinte, constata-se que a maioria dos trabalhadores da empresa (64%), 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 (30%).

FIGURA 18 | CHEFIAS POR GÉNERO

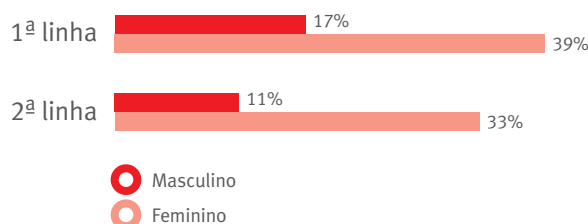


TABELA 83 | TRABALHADORES POR CATEGORIA, GÉNERO E FAIXA ETÁRIA

Categorias	Feminino							Masculino								
	<30 anos		De 30 a 50 anos		>50 anos			Total	<30 anos		De 30 a 50 anos		>50 anos			Total
Quadros superiores	0	0%	11	22%	0	0%	11	22%	0	0%	30	61%	8	16%	38	78%
Quadros médios	0	0%	6	25%	0	0%	6	25%	0	0%	17	71%	1	4%	18	75%
Outros grupos	30	10%	48	15%	6	2%	84	27%	86	28%	135	43%	7	2%	228	73%
<b>Total</b>	<b>30</b>		<b>65</b>		<b>6</b>		<b>101</b>		<b>86</b>		<b>182</b>		<b>16</b>		<b>284</b>	

Do total de 385 trabalhadores, 16 são estrangeiros (11 do género masculino e 5 do feminino) e 4 trabalhadores do género masculino são portadores de deficiência.

No que se refere à média de vencimentos, verifica-se que dentro de cada categoria profissional o salário difere em função do género. A diferença mais significativa ocorre no salário dos quadros médios femininos, auferindo as mulheres 71% da remuneração dos homens.

TABELA 84 | RÁCIO DE SALÁRIOS DE HOMENS E MULHERES POR CATEGORIAS

Grupo profissional	Média vencimentos Mulheres €	Média vencimentos Homens €	Rácio F/M
Quadros superiores	2 305,4	2 654,9	0,87
Quadros médios	934,7	1 318,2	0,71
Outros	557,3	596,0	0,94

### Direitos humanos

Sendo uma empresa dos CTT, regendo-se pelo código de trabalho e pelo Código de Ética dos CTT, não existe trabalho infantil, nem trabalho forçado ou escravo. Do mesmo modo, também não existem impedimentos à liberdade de associação.

A empresa não foi alvo de quaisquer multas ou sanções relacionados com direitos humanos.

## RELAÇÃO COM O AMBIENTE

### Energia

O consumo de eletricidade reduziu cerca de 6% em resultado da implementação das medidas de eficiência e de racionalização dos consumos, nomeadamente com

a realização de ações de sensibilização comportamental, no sentido de evitar consumos desnecessários.

No que respeita ao consumo dos combustíveis verificou-se um ligeiro aumento, decorrente da afetação da atividade decorrente da distribuição de correio empresarial à Mailtec.

TABELA 85 | CONSUMO DE ENERGIA

Consumo de Energia (Gj)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Consumo total de eletricidade	10 292,0	9 858,1	9 257,3	-6,1
Consumo total de combustíveis	3 340,9	2 576,5	2 609,1	1,3
<b>Total</b>	<b>13 632,9</b>	<b>12 434,6</b>	<b>11 866,4</b>	<b>-4,6</b>

### Frota

Associado ao transporte logístico, a Mailtec opera uma frota de 54 veículos ligeiros de passageiros e 19 veículos ligeiros de mercadorias, um total de menos 24 veículos face ao ano anterior.

### Emissões

As emissões atmosféricas provêm dos consumos energéticos, sendo que, as emissões diretas resultam do consumo de combustível pela frota própria (188,34t de CO<sub>2</sub>).

TABELA 86 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS DA FROTA (TONELADAS)

Poluentes	2010	2011	2012	Δ% 12/11
CO <sub>2</sub>	240,4	185,7	188,3	1,4
CH <sub>4</sub>	0,0	0,0	0,0	-
N <sub>2</sub> O	0,0	0,0	0,0	-
NOx	2,6	2,0	2,1	5,0
CO	4,9	3,4	3,0	-11,8
COVNM	1,0	0,7	0,6	-14,3
SO <sub>2</sub>	0,7	0,5	0,5	0,0

TABELA 87 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS DIRETAS (T CO<sub>2</sub>)

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	240,4	185,7	188,3	1,4

TABELA 88 | EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (T CO<sub>2</sub> EQ)

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	241,5	186,5	189,1	1,4

Em termos de emissões indiretas, estas estão associadas ao consumo de eletricidade resultando na emissão de 590,63t CO<sub>2</sub> eq.

**TABELA 89 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS INDIRETAS (T CO<sub>2</sub> EQ)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Eletricidade	656,6	629,0	588,9	-6,4

## Água

GRI EN8

Associado ao funcionamento diário das instalações, o consumo de água diminuiu cerca de 18%.

**TABELA 90 | CONSUMO DE ÁGUA (M<sup>3</sup>)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Água	4 707,0	2 768,0	2 256,0	-18,5

Esta redução deveu-se à eficácia das ações de sensibilização aos colaboradores e a medidas tomadas pela empresa como, a eliminação de alguns pontos do sistema de rega e à reparação/vistoria do mesmo com o objetivo de eliminar locais de fugas, para além destas é efetuada uma leitura diária do contador, para identificar valores que denunciem ruturas.

## Consumo de materiais

Para o desenvolvimento da sua atividade, em serviços de *Printing & Finishing*, a principal matéria-prima utilizada é o papel com 916,4t.

GRI EN1

**TABELA 91 | CONSUMO DE MATERIAIS**

Tipologia	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Papel (ton)	721,7	939,2	915,0	-2,6
Plástico (ton)	21,5	10,8	14,1	29,9
Metal (ton.)	-	-	-	-
Óleos Lubrificantes (Lt)	-	-	-	-
Tintas de marcação e outras (industriais) (Kg)	-	-	-	-
Fibras naturais e sintéticas (ton.)	0,0	0,1	0,3	262,5
<b>Total das toneladas dos consumos de materiais</b>	<b>743,2</b>	<b>950,1</b>	<b>929,4</b>	<b>-2,0</b>

A criação dos novos produtos/serviços “EasyPrint” e personalização de extratos com impressão a cores tem contribuído para a diminuição da diversidade de materiais e que, juntamente com a gestão mais cuidada de *stocks* e armazém tem permitido uma gradual diminuição dos níveis de *stocks* de matéria-prima reduzindo consumo de papel.

De salientar, 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 este contabilizado.

O aumento verificado no consumo de fibras deveu-se à alteração de vestuário da produção, efetuado no decurso deste ano.

## Resíduos

Todos os resíduos são separados na origem e recolhidos por empresas licenciadas, sendo estes responsáveis pelo encaminhamento para o destino final adequado de acordo com tipologia do resíduo.

Neste âmbito destacam-se o papel e o plástico, que são recolhidos diariamente por um transportador licenciado que entrega ao fornecedor responsável pela reciclagem, após um processo de trituração/destruição e as embalagens de *toners* que são recolhidas pelo respetivo fornecedor dos equipamentos de impressão mediante contrato de “*outsourcing*”, não tendo sido efetuadas recolhas em 2012.

TABELA 92 | RESÍDUOS

Toneladas	2010	2011	2012	Δ% 12/11	Destino
Fibras naturais e sintéticas	0,0	0,0	0,0	-	-
Lâmpadas (*)	697,0	0,0	0,0	-	-
Material informático (Computadores)	0,0	2,2	0,0	-100,0	-
Material informático ( <i>toners</i> e tinteiros) (*) (uni)	n.d.	1 942,0	0,0	-100,0	-
Paletes madeira	2,1	0,5	3,0	512,2	Valorização
Papel e cartão	116,1	125,9	97,6	-22,5	Valorização
Pilhas e baterias (*)	0,0	0,0	0,0	-	-
Plástico e metal (embalagens)	0,6	1,0	3,1	217,7	Valorização
Plástico (selos+k7+filme+malas e sacos)	0,0	0,0	0,0	-	-
Resíduos contaminados (*)	0,0	0,0	0,0	n.d.	Valorização
Resíduos orgânicos	0,1	0,1	0,1	33,3	Eliminação
Sucata	0,0	0,0	0,0	-100,0	Valorização
Vidro	0,0	0,0	0,0	-	-
Resíduos indiferenciados	-	n.d.	6,52	n.d.	Eliminação
<b>Total das toneladas dos resíduos</b>	<b>815,9</b>	<b>129,6</b>	<b>110,3</b>	<b>-14,9</b>	

(\*) designa a perigosidade do resíduo.

TABELA 93 | RESÍDUOS POR PERIGOSIDADE E DESTINO

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	0,0	0,0	0,0
Resíduos não perigosos	110,2	0,1	110,3
<b>Total</b>	<b>110,2</b>	<b>0,1</b>	<b>110,3</b>

Face ao ano anterior, verifica-se uma redução de 15% nos resíduos de papel justificado pelo decréscimo de produção, relativamente aos resíduos de madeira o aumento deve-se à fragilidade das novas paletes, originando que estas fiquem facilmente deformadas e/ou danificadas.

### Gestão de impactes para a biodiversidade

A Mailtec desenvolve a sua atividade assumindo os compromissos da Política Integrada dos CTT aprovada em 2011 em conjunto com a Política do FSC aprovada em 2012. Existe uma permanente atenção no que diz respeito à prevenção da poluição e ao cumprimento da legislação.

Atualmente, esta opera em instalações alugadas na área industrial da Amadora com cerca de 12 000m<sup>2</sup> repartidas por escritórios, produção, armazém e garagem. Salienta-se ainda que a zona em causa não está sujeita a nenhum regime especial de proteção da biodiversidade.

### Investimento ambiental

Este ano, foi efetuado um investimento de cerca de 2,4 mil euros associado às auditorias ao Sistema de Gestão Ambiental e FSC.

## PayShop

### EMPRESA SUSTENTÁVEL

#### A Empresa – visão e estratégia

Na PayShop, o desenvolvimento sustentável destaca-se como um dos pilares fundamentais para a elaboração da estratégia da empresa: aos objetivos de crescimento e rentabilidade do serviço PayShop junta-se um conjunto de medidas de eco eficiência – que visam contribuir para o equilíbrio ambiental, assim como o exercício da nossa responsabilidade social através do serviço de donativos disponível na rede de agentes.

Como objetivos estratégicos para alcançar um crescimento sustentável destacam-se: manter a rentabilidade nos serviços *core*; assegurar a satisfação dos *stakeholders*, trabalhadores, clientes, retalho e população portuguesa utilizadora do serviço; garantir crescimento através de novos serviços e garantir elevados níveis de rentabilidade.

No âmbito da sua missão disponibiliza uma solução de pagamento eletrónica conveniente e segura, ao alcance da maioria da população portuguesa, de modo a satisfazer os interesses das principais *utilities*, operadores de telecomunicações e outras empresas emittentes de documentos para pagamento.

### 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 lojas CTT de todo o país
- Serviços de distribuição eletrónica de soluções de *e-money* para pagamentos de compras e serviços na internet

### Governo da sociedade

Os órgãos de governação são constituídos por: Conselho de Administração (CA); Assembleia Geral e Fiscal Único.

O CA é constituído por três elementos, sendo dois do género feminino e um do masculino, situando-se na faixa etária entre os 30 e os 50 anos de idade.

### Modelo de Gestão

Nos termos da lei, a PayShop (Portugal) é uma empresa pública e os seus gestores são considerados gestores públicos, sendo aplicável um conjunto de legislação sobre o bom governo das sociedades e o Estatuto do Gestor Público.

Os CTT, SA exercem 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 dos CTT; controlo financeiro regular; verificação de cumprimento de normativos dos CTT.

### Gestão de riscos e de crises

Em 2012, manteve-se o contexto macroeconómico desfavorável, cujos efeitos se sentiram fundamentalmente ao nível do encerramento de muitos estabelecimentos, o que fez com que os níveis de descomissionamento fossem elevados, contudo foram instalados 299 novos pontos PayShop e o ano terminou com 3 966 lojistas ativos.

Os riscos e oportunidades identificados pela empresa são os que se descrevem na tabela seguinte.

GRI 1.2

## TABELA 94 | RISCOS E OPORTUNIDADES

Riscos	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conjuntura negativa no retalho e no clima económico;</li> <li>• Pressão para descida dos preços praticados;</li> <li>• Substituição por meios de pagamento eletrónicos;</li> <li>• Quebra do rendimento disponível dos consumidores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lançar novos serviços e conquistar clientes de forma permanente;</li> <li>• Reforçar o atributo de conveniência / fator humano que a diferencia;</li> <li>• Analisar possibilidades de expansão de serviços que decorrem do seu estatuto de Inst. Pagamento.</li> </ul>

### criação de valor para os stakeholders

GRI 4.14

Na PayShop existe uma cultura empresarial baseada na busca da excelência, eficiência, rigor, mérito, espírito de equipa e dedicação, tendo sempre presente a satisfação dos interesses dos nossos *Stakeholders* – acionista, rede de retalho, clientes, consumidores, comunidade e trabalhadores.

Pretendemos gerar valor para o retalho, proporcionando um serviço de elevada qualidade, que é totalmente gratuito para os agentes e contribui para a dinamização do comércio, possibilitando que os mesmos se posicionem na comunidade através de uma rede nacional, que confere grande visibilidade.

A empresa obteve o registo como Instituição de Pagamentos, junto do Banco de Portugal, encontrando-se supervisionada por esta entidade.

#### Desempenho financeiro (mil euros)

GRI EC1

- Rendimentos operacionais: 15 288
- EBITDA: 7 239

#### Acionista

A PayShop apresenta elevados índices de rentabilidade, assim como excelentes resultados que anualmente revertem na totalidade para o acionista único da empresa, os CTT.

#### Clientes

Os serviços da empresa permitem a criação de uma experiência relacional positiva com o consumidor, bem como proporcionar-lhe uma maior conveniência, através de horários mais alargados para poder efetuar o pagamento das suas contas e de uma extensa rede de agentes distribuídos ao longo do território nacional.

Ao longo do ano, a empresa evidenciou uma procura contínua dos seus serviços de pagamento, tendo angariado 42 novos clientes e fechando, o ano com 541 enti-

dades com pagamento PayShop disponível. Realizaram ações direcionadas ao consumidor que visaram aumentar o número de portugueses que utilizam a PayShop, através de lançamento de iniciativas de *marketing*.

Em 2012, não foram lançados novos produtos ou serviços.

#### Satisfação do cliente

À semelhança do que aconteceu nos anos anteriores, continuamos a apostar em estratégias de fidelização e visibilidade da rede, através de visitas regulares a todos os agentes, efetuadas pela equipa de gestores de rede, da renovação regular e da colocação de novos materiais de ponto de venda de maior impacto, de forma a ser ainda mais fácil ao consumidor identificar os pontos Payshop.

Durante o ano não se realizaram inquéritos/pesquisas relacionados com a satisfação do cliente, no entanto são efetuadas avaliações diárias (telefónicas ou presenciais) da referida rede. 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.

Os níveis de rentabilidade da empresa são uma demonstração da proposta de valor que o mercado – clientes e utilizadores – atribuem ao serviço de pagamentos da empresa.

#### Sociedade

Ao longo do ano realizaram-se 12 campanhas pontuais de recolha de donativos para Instituições de Solidariedade, que proporcionaram a oferta de 793 donativos no valor de 1 235€. Mantiveram-se também as 11 campanhas de regime permanente, em que se obtiveram 3 702 donativos no valor 6 632€.

Não foi objeto de multas ou sanções não monetárias associadas ao incumprimento de leis e regulamentos. Também não foram reportadas ações relacionadas com casos de corrupção.

GRI 2.2

GRI PR5

GRI PR9

GRI SO4 GRI SO8

## Trabalhadores

O ano de 2012 foi estável no que diz respeito ao número de trabalhadores, sem que se tenham verificado alterações significativas na composição da equipa.

GRI LA1

**TABELA 95**  
**NÚMERO DE TRABALHADORES EFETIVOS E CONTRATADOS POR GÉNERO E POR REGIME DE TRABALHO**

	Feminino			Masculino			Total global
	Efetivos	Contratados	Total	Efetivos	Contratados	Total	
<i>Full-time</i>	12	4	16	16	0	16	32

Todos os trabalhadores são qualificados, não existindo categorias profissionais distintas, e exercem a sua atividade em regime de *full-time*. Não emprega trabalhadores estrangeiros, nem pessoas portadoras de deficiência.

A taxa de absentismo foi inferior à de 2011, atingindo o valor de 3,1%. As licenças de maternidade/paternidade (2,3%) e assistência à família (0,8%) foram os principais motivos das ausências.

### Formação

Ao longo do ano 2012 foram efetuadas ações de formação, *on the job* e externas, como meio para a evolução das competências dos trabalhadores.

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 32,2 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela seguinte

GRI LA10

**TABELA 96 | TOTAL E MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR GÉNERO**

	Masculino	Feminino	Total
Nº de horas	570	452	1 022,0
Média	35,6	28,2	32,2

### Prevenção e segurança

Não se verificaram acidentes, doenças profissionais ou óbitos, em contexto laboral.

### Reporting Social

A empresa associou-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”.

### Direitos humanos

Sendo uma empresa dos CTT, regendo-se pelo código de trabalho e pelo Código de Ética dos CTT, não existe trabalho infantil, nem trabalho forçado ou escravo. Do mesmo modo, também não existem impedimentos à liberdade de associação.

A empresa não foi alvo de quaisquer multas ou sanções relacionados com direitos humanos

### Prémios

A PayShop foi nomeada para *European Business Awards 2012/13* – Finalista Nacional, na categoria *Customer Focus*.

## RELAÇÃO COM O AMBIENTE

### Energia

As instalações da Payshop inserem-se num edifício dos CTT Correios, tendo sido estabelecido para o efeito um contrato de arrendamento entre as empresas. Este prevê, uma prestação fixa mensal que inclui um pagamento de despesas de manutenção, água e luz, tendo em conta que não é possível apurar de forma autónoma os consumos reais

GRI HR11

GRI LA7

GRI HR7 GRI HR6 GRI HR5

GRI EN3 Relativamente ao consumo de combustível pela frota PayShop, aumentou 2,28% comparativamente com o ano anterior, justificado pelo aumento de atividade.

**TABELA 97 | CONSUMO DE ENERGIA**

Consumo de Energia (G)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Consumo total de combustíveis	988,5	943,1	964,6	2,3%

### Emissões

GRI EN16 As emissões atmosféricas diretas resultam do consumo de combustível por parte da frota própria obtendo uma emissão de 69,7t CO<sub>2</sub>.

**TABELA 98 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS DIRETAS (T CO<sub>2</sub>)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	71,4	68,2	69,7	2,3

No que se refere às emissões de gases com efeito estufa estas totalizam 70t CO<sub>2</sub> eq.

**TABELA 99 | EMISSÃO DE GASES COM EFEITO ESTUFA (T CO<sub>2</sub> EQ)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	71,7	68,4	70,0	2,3

### Consumo de materiais

GRI EN1 Atuando no sector de serviços, o papel é a principal matéria-prima utilizada pela PayShop, registando um consumo de meia tonelada em 2012. A notável redução deste consumo (50%) comparativamente ao ano anterior, é justificado pelo facto de se ter deixado de imprimir as autofaturas dos agentes, correspondendo a um valor de cerca de 4 000 faturas por mês.

**TABELA 100 | CONSUMO DE MATERIAIS**

Tipologias	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Papel (ton)	0,9	1,0	0,5	-50,0

### Resíduos

GRI EN2 Os resíduos produzidos pela PayShop são incorporados na gestão de resíduos do próprio edifício CTT, seguindo os cumprimentos legais estabelecidos.

## Postcontacto

### EMPRESA SUSTENTÁVEL

#### A Empresa – visão e estratégia

Postcontacto-Correio Publicitário, Lda, é uma empresa dos CTT, que tem como objetivo a gestão do negócio do correio não endereçado. É líder incontestado de mercado e único operador global, pois assegura a distribuição em todo o território Nacional e possui uma carteira de clientes transversal ao mundo empresarial.

Tendo em vista as potencialidades e os constrangimentos existentes no mercado do correio não endereçado definiram-se como principais objetivos estratégicos – manter a liderança e aumentar a quota de mercado no CNE; diversificar a carteira de serviços; consolidar os serviços de valor acrescentado atualmente em comercialização; implementar novos modelos de distribuição; potenciar a licença de operador postal noutras áreas; desenvolver uma rede de distribuição que permita suportar os serviços de valor acrescentado; rever a atual rede de distribuição própria e subcontratada aos CTT.

#### Governo da sociedade

A administração da sociedade é assegurada por um Conselho de Gerência composto por três membros, sendo dois do género feminino situando-se em na faixa etária entre os 30 e os 50 anos de idade e outro com mais de 50, e um elemento género masculino com mais de 50 anos. Tem também um Vogal do Conselho de Gerência com funções executivas (CEO), do qual dependem, as restantes áreas da Empresa.

#### Modelo de Gestão

A Postcontacto é uma Sociedade Comercial por Quotas, detida em 95% pelos CTT – Correios de Portugal e 5% pela CTT Expresso.

Os CTT, SA exercem 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 dos CTT; controlo financeiro regular; verificação de cumprimento de normativos dos CTT.

## CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS STAKEHOLDERS

#### Desempenho financeiro (mil euros)

- Rendimentos operacionais: 11 145
- EBITDA: 2 444

#### Clientes

A empresa assume-se junto dos clientes como parceiro de negócio, através de uma relação de compromisso, gerando propostas de valor e prestando um serviço de excelência que a diferencia no mercado. Aposta na Inovação através da utilização de novas ferramentas tecnológicas que lhe permitem controlar a qualidade através de sistemas geográficos de localização aplicados ao transporte e distribuição, utilizar sistemas de georeferenciação na preparação de campanhas e respetivo reporte e informatizar a globalidade do modelo operativo.

Os serviços da empresa permitem a criação de uma experiência relacional positiva com o consumidor, bem como proporcionar-lhe uma maior conveniência, através de horários mais alargados para poder efetuar o pagamento das suas contas e de uma extensa rede de agentes distribuídos ao longo do território nacional.

Em 2012, não foram lançados novos produtos ou serviços.

#### Satisfação do cliente

A Postcontacto promove a elaboração de estudos de mercado e inquéritos a clientes, visando melhorar a sua atuação, por forma a aumentar a satisfação do cliente. O nível de satisfação global dos clientes inquiridos foi de 7,4 numa escala de 1 a 10.

#### Reclamações e indemnizações

Foram recebidas 1 873 reclamações / pedidos de informação, mais 33,6% que em 2011, originando o pagamento do montante de 25 724€ em indemnizações.

Não foi alvo de quaisquer multas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

#### Sociedade

A empresa associa-se às iniciativas de 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 incumprimento de leis e regulamentos. Também não foram reportadas ações relacionadas com casos de corrupção.

GRI 4.3 GRI LA13 GRI 4.1

GRI 4.4

GRI EC1

GRI PR5

GRI PR9

GRI SO4 GRI SO8

## Trabalhadores

A Postcontacto emprega 40 trabalhadores, 39 efetivos e 1 contratado a termo, predominando os trabalhadores do género masculino. Todos exercem a sua atividade em regime de *full-time*.

**TABELA 101**  
NÚMERO DE TRABALHADORES EFETIVOS E CONTRATADOS POR GÉNERO E POR REGIME DE TRABALHO

	Feminino			Masculino			Total global
	Efetivos	Contratados	Total	Efetivos	Contratados	Total	
<i>Full-time</i>	7	0	7	32	1	33	40

A taxa de absentismo foi superior à de 2011, atingindo o valor 0,9%.

## Formação

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 20,2 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela abaixo.

**TABELA 102 | TOTAL E MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL E POR GÉNERO**

	Feminino		Masculino		Total	
	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas
Quadros superiores	116,0	38,7	194,0	97,0	310,0	62,0
Quadros médios	0	0	398,0	14,7	398,0	14,2
Outros grupos	26,0	13,0	52,0	13,0	78,0	13,0
<b>Total</b>	<b>142,0</b>	<b>23,7</b>	<b>644,0</b>	<b>19,5</b>	<b>786,0</b>	<b>20,2</b>

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.

## Prevenção e segurança

Em 2012 verificou-se um acidente de um trabalhador do género masculino, tendo resultado numa lesão e em 18 dias de ausência. Não se verificaram doenças profissionais ou óbitos, em contexto laboral.

## Reporting Social

### Diversidade

A gestão de topo, é exercida por um elemento do género masculino e outro do género feminino, ambos com idade superior a 50 anos.

Existem ainda 24 responsáveis (15 coordenadores de zona e 98 responsáveis de área), sendo 8,3% do género feminino e 91,7% do género masculino.

A maioria dos trabalhadores da empresa (75%), insere-se na faixa etária entre os 30 e os 50 anos de idade, seguida dos trabalhadores com idade superior a 50 anos de idade (20%).

FIGURA 19 | CHEFIAS POR GÉNERO

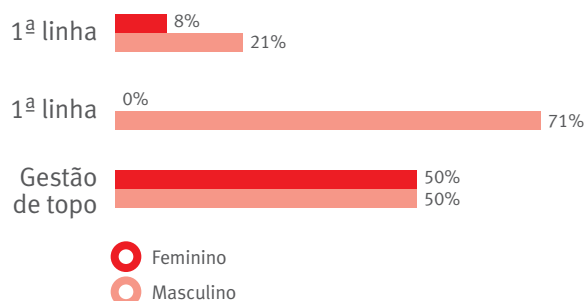


TABELA 103 | TRABALHADORES POR CATEGORIA, GÉNERO E FAIXA ETÁRIA

Categorias	Feminino						Masculino									
	<30 anos		De 30 a 50 anos		>50 anos		Total	<30 anos		De 30 a 50 anos		>50 anos		Total		
Quadros superiores	0	0%	2	40%	1	20%	3	60%	1	20%	1	20%	0	0%	2	40%
Quadros médios	0	0%	1	4%		0%	1	4%	0	0%	21	75%	6	21%	27	96%
Outros grupos	0	0%	2	29%		0%	2	29%	1	14%	3	43%	1	14%	5	71%
<b>Total</b>	<b>0</b>		<b>5</b>		<b>1</b>		<b>6</b>		<b>2</b>		<b>25</b>		<b>7</b>		<b>34</b>	

### Direitos humanos

Sendo uma empresa dos CTT, regendo-se pelo código de trabalho e pelo Código de Ética dos CTT, não existe trabalho infantil, nem trabalho forçado ou escravo. Do mesmo modo, também não existem impedimentos à liberdade de associação.

No entanto, a empresa tem vindo a implementar algumas medidas que contribuem para a eficiência e racionalização dos consumos, como por exemplo, utilização de campanhas de sensibilização.

## RELAÇÃO COM O AMBIENTE

### Energia

Estando a Postcontacto inserida num edifício dos CTT Correios, não é possível quantificar de forma autónoma os consumos reais de electricidade. O contrato de arrendamento estabelecido entre as empresas inclui uma prestação fixa mensal referente ao pagamento de despesas de manutenção, água e luz.

### Frota

Com uma frota de 31 veículos ligeiros, a gasóleo e com idade média inferior a 4 anos, a Postcontacto reduziu cerca de 2,40% o consumo de combustível, fruto das ações de formação/sensibilização para a prática de condução ecológica.

Na linha de ação de redução de consumos e da redução dos impactes inerentes a esta utilização, a empresa tem optado pela aquisição de viaturas menos poluentes.

TABELA 104 | CONSUMO DE ENERGIA

Consumo de Energia (Gj)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Consumo total de combustíveis	263,1	2 281,7	2 226,0	-2,4

## Emissões

GRI EN16

O consumo de combustíveis por parte frota própria origina a emissão de gases poluentes classificados como emissões diretas, tendo sido emitidas 160,9t de CO<sub>2</sub>.

TABELA 105 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS DIRETAS (T CO<sub>2</sub>)

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	163,6	164,9	160,9	-2,4

Referente às emissões de gases com efeito de estufa, foram emitidas 161,5t CO<sub>2</sub> eq.

TABELA 106 | EMISSÃO DE GASES COM EFEITO ESTUFA (T CO<sub>2</sub> EQ)

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota (socpe 1)	164,2	165,6	161,5	-2,4

## Consumo de materiais

GRI EN1

A atividade da Postcontacto não requer grande incorporação de matérias-primas, no entanto em 2012, foram consumidas 2 toneladas de papel e 0,2 toneladas de fibras naturais para fardamento.

TABELA 107 | CONSUMO DE MATERIAIS

Tipologias	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Papel (ton)	2,0	2,0	2,0	0,0
Fibras naturais e sintéticas (ton)	0,2	0,2	0,2	0,0
Total de consumos de materiais	2,2	2,2	2,2	0,0

## Resíduos

GRI EN22

Estando a Postcontacto inserida num edifício CTT, os resíduos produzidos pela empresa são incorporados na gestão de resíduos do próprio local.

## CTT Tourline Express Mensajería

### EMPRESA SUSTENTÁVEL

#### A Empresa – visão e estratégia

A missão da empresa é 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 franchisados adequada, assim como uma equipa formada e motivada.

Tem como visão ser líder no mercado espanhol de expresso e encomendas urgentes, com elevados níveis de qualidade, eficiência e proximidade dos clientes.

A estratégia empresarial assenta na manutenção do crescimento nesse mercado, empenhando-se num serviço urgente de qualidade, no sector de expresso e pequenas encomendas; crescimento no mercado ibérico, potenciando a plataforma comercial, informática e logística dos CTT; manutenção de uma rede ampla de franchisados, garantindo qualidade e segurança.

#### As Áreas de Negócio

A principal área de negócios da empresa é o transporte de correio e encomendas expresso, no mercado espanhol e no principado de Andorra.

Recentemente e pretendendo procurar novos segmentos de mercado, complementares à logística e que apresentem taxas de crescimento elevadas, lançou-se no negócio de filatelia e colecionismo de selos.

#### Governo da Sociedade

Os órgãos de governação são constituídos por: Conselho de Administração (CA); Comissão Executiva; Assembleia Geral; Fiscal Único e Comissão de Vencimentos. O CA é constituído por 3 elementos do género masculino, sendo dois dos CTT, SA e um da CTT Expresso, todos na faixa etária de 30 a 50 anos.

#### Modelo de Gestão

Os CTT, SA exercem 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 dos CTT; controlo financeiro regular; verificação de cumprimento de normativos dos CTT.

### CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS STAKEHOLDERS

#### Desempenho financeiro (mil euros)

- Rendimentos operacionais: 52 294
- EBITDA: -917

#### Acionista

Os CTT Correios de Portugal SA, são detentores de 100% do capital da empresa.

#### Clientes

A Tourline Express é uma empresa dinâmica, com capacidade de inovação e de adaptação às mudanças contínuas e às necessidades dos seus clientes, oferecendo soluções tecnológicas e ferramentas que facilitam a gestão, controlo e identificação das suas expedições.

Em 2012, a política de qualidade atinge o seu ponto máximo com 100% das delegações certificadas e 100% das plataformas logísticas.

#### Produtos e/ou serviços novos

Em 2012 foram lançados três serviços novos.

- Tourline Óticas, serviço exclusivo para o sector da ótica e audiologia com cobertura em Espanha, ilhas Baleares, Portugal e Andorra;
- Tourline Cargo, serviço destinado ao transporte de cargas industriais;
- Serviço Latinoamérica, destinado à América do Sul.

#### Satisfação do cliente

A empresa realiza inquéritos semestrais de satisfação dirigidos ao cliente interno (franchisados/agentes) e ao cliente externo (cliente final). Os resultados de 2012 indicam que o grau de satisfação do cliente interno foi de 92,9% e o do cliente externo foi de 93,1%.

#### Reclamações e indemnizações

Não foi alvo de quaisquer multas por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

GRI 4.8

GRI 4.3 GRI LA13 GRI 4.1

GRI 4.4

GRI EC1

GRI 2.2

GRI PR5

GRI PR9

## Sociedade

No âmbito da política de responsabilidade social corporativa, a empresa apoiou a 2ª corrida solidária – “En Marcha por la Parálisis Cerebral”, responsabilizando-se pela coordenação e logística da prova.

À semelhança do ano anterior, foi também 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.

## Trabalhadores

A Tourline Express emprega 342 efetivos e 134 contratados, num total de 480 trabalhadores, que se distribuem de acordo com a tabela seguinte.

GRI LA1

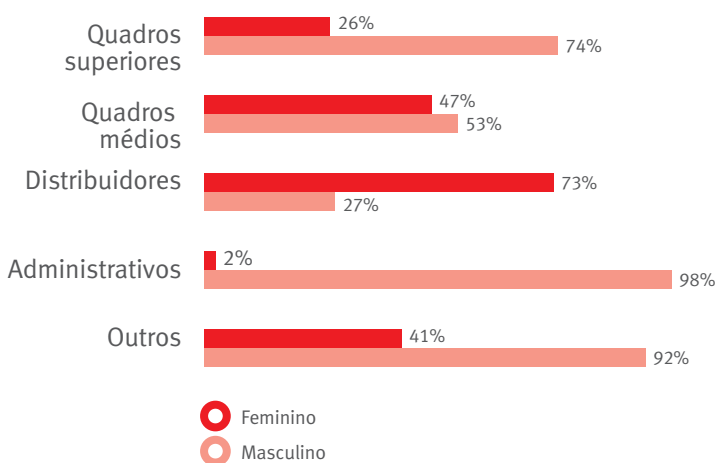
**TABELA 108**  
NÚMERO DE TRABALHADORES EFETIVOS E CONTRATADOS POR GÉNERO E POR TIPO DE TRABALHO

	Feminino			Masculino			Total global
	Efetivos	Contratados	Total	Efetivos	Contratados	Total	
<i>Full-time</i>	117	66	183	203	49	252	435
<i>Part-time</i>	7	6	13	19	13	32	45
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>72</b>	<b>196</b>	<b>222</b>	<b>62</b>	<b>284</b>	<b>480</b>

GRI LA13

Maioritariamente os trabalhadores femininos pertencem à categoria profissional de “distribuidores” (73%) e os masculinos inserem-se na categoria de “administrativos” (98%).

**FIGURA 20 | TRABALHADORES POR CATEGORIA E POR GÉNERO**



## Formação

GRI LA10

A média de horas de formação anual por trabalhador foi de 45,7 horas, distribuindo-se de acordo com a tabela seguinte.

GRI LA10

TABELA 109 | TOTAL E MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR GÉNERO E POR CATEGORIA

	Feminino		Masculino		Total	
	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas	Nº de horas	Média de horas
Quadros superiores	1 464,0	133,1	2 257,0	94,0	3 721,0	106,3
Quadros médios	1 561,5	71,0	2 934,5	66,7	4 496,0	68,1
Distribuidores	121,0	24,2	1 365,5	21,0	1 486,5	21,2
Administrativos	9 157,0	49,0	3 918,0	48,4	13 075,0	48,8
Outros grupos	271,0	33,9	2 606,5	22,9	2 877,5	23,6
<b>Total</b>	<b>12 574,5</b>	<b>54,0</b>	<b>13 081,5</b>	<b>39,9</b>	<b>25 656,0</b>	<b>45,7</b>

Considerando a média de horas de formação por categoria, verifica-se que os quadros superiores e médios foram alvo de uma média mais elevada.

## Prevenção e Segurança

GRI LA7

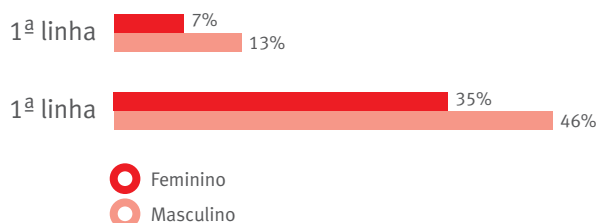
Em 2012, verificaram-se 50 acidentes de trabalho (8 no género feminino e 42 no masculino), que resultaram num total de 702 dias perdidos (110 dias no género feminino e 592 no masculino). Não ocorreram óbitos em 2012.

## Reporting Social

A gestão de topo é constituída por um elemento do género masculino, com idade superior a 50 anos. Existem ainda 46 responsáveis operacionais, que ocupam cargos de primeira e segunda linha, sendo 41% do género feminino e 59% do género masculino.

GRI LA13

FIGURA 21 | CHEFIAS POR GÉNERO



GRI 4.8 GRI HR7 GRI HR6 GRI HR5

## Direitos humanos

Tendo em consideração a natureza do serviço e o âmbito de atuação, a legislação nacional em vigor e o Código de Ética dos 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.

A empresa não foi alvo de quaisquer multas ou sanções relacionadas com direitos humanos

GRI HR11

## RELAÇÃO COM O AMBIENTE

### Energia

Com a obtenção da certificação ambiental segundo a Norma ISO 14001:2004, para os seus centros de Madrid e Barcelona, a empresa viu melhorado o seu *reporting* ambiental, nomeadamente no controlo dos indicadores de desempenho.

Neste sentido, verificou-se uma redução global dos consumos energéticos, tendo-se registado uma diminuição no consumo de eletricidade na ordem dos 10% e uma redução de 23% para os consumos de combustíveis da frota própria.

GRI EN3 GRI EN4

TABELA 110 | CONSUMO DE ENERGIA

Consumo de Energia (Gj)	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Consumo total de eletricidade	5 270,3	5 210,3	4 681,2	-10,2
Consumo total de combustíveis	5 734,8	5 187,1	3 985,3	-23,2
<b>Total</b>	<b>11 005,1</b>	<b>10 397,4</b>	<b>8 666,5</b>	<b>-16,7</b>

A empresa optou mais uma vez, por manter este ano a campanha de sensibilização “Ao sair faça um *Click*” que consiste em apagar os equipamentos elétricos quando se ausentam por grandes períodos de tempo

### Emissões

Resultantes do consumo de combustível da frota própria, foram emitidas 288t CO<sub>2</sub>, consideradas como emissões atmosféricas diretas.

GRI EN16

TABELA 111 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS DIRETAS (T CO<sub>2</sub>)

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota	414,5	374,9	288,0	-23,2

Apresenta-se em seguida a emissões diretas de gases com efeito de estufa (GEE).

TABELA 112 | EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (T CO<sub>2</sub> EQ)

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Frota ( <i>scope 1</i> )	416,1	376,4	289,2	-23,2

No que se refere às emissões atmosférica indiretas, estas decorrem do consumo de eletricidade e do consumo de combustíveis pela frota subcontratada.

Desta forma, do consumo de eletricidade foram emitidas 298,8t CO<sub>2</sub>, menos 10% que o ano anterior

**TABELA 113 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS INDIRETAS (T CO<sub>2</sub> EQ)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Eletricidade (scope2)	336,3	332,4	298,8	-10,4

O aumento de consumo e respetivas emissões da frota subcontratada são explicados pelo aumento de atividade de transporte.

**TABELA 114 | EMISSÕES ATMOSFÉRICAS INDIRETAS (T CO<sub>2</sub> EQ)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Transporte de correspondências por frota subcontratada (scope 3)	18 582,3	19 293,6	19 489,4	1,0

GRI EN17

## Água

O âmbito de reporte dos consumos de água foi alargado, contabilizando-se este ano mais edifícios. Neste sentido, os consumos reportados refletem este aumento fruto das melhorias introduzidas no inventário dos consumos.

**TABELA 115 | CONSUMO DE ÁGUA (M<sup>3</sup>)**

	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Água	4 900,00	4 396,00	6 093,00	38,6

GRI EN8

## Consumo de materiais

Para a operacionalização dos seus serviços, a Tourline utiliza essencialmente papel e plástico, enquanto que as fibras naturais e sintéticas são usadas para fardamento. Destes, o plástico é a sua principal matéria-prima.

Relativamente aos diferenciais reportados estão associados a uma quantificação mais exata das matérias-primas consumidas.

**TABELA 116 | CONSUMO DE MATERIAIS**

Tipologia	2010	2011	2012	Δ% 12/11
Papel (ton.)	120,4	10,5	17,6	68,3
Plástico (ton.)	205,8	198,4	24,4	-87,7
Fibras naturais e sintéticas (ton.)	5,1	0,3	1,2	300,0
Total dos consumos de materiais	331,3	209,2	43,2	-79,3

GRI EN1

## Resíduos

GRIEN22

A gestão de todos os resíduos é feita por operadores licenciados, procedendo à valorização dos mesmos sempre que possível.

As melhorias no processo de contabilização dos resíduos produzidos têm permitido identificar e contabilizar novas fileiras. Neste sentido, encontram-se caracterizados na tabela abaixo, as diferentes tipologias de resíduos produzidos.

TABELA 117 | RESÍDUOS

Toneladas	2010	2011	2012	Δ% 12/11	Destino
Lâmpadas (*) (uni.)	n.d.	20,0	0,0	-100,0	Valorização
Material informático (Computadores) (uni.)	20,0	12,0	17,0	41,7	Valorização
Material informático (toners e tinteiros) (uni.)	n.d.	300,0	210,0	-30,0	Valorização
Paletes madeira	n.d.	255,0	28,0	-89,0	Valorização
Papel e cartão	n.d.	118,0	15,6	86,8	Valorização
Pilhas e baterias	n.d.	4,0	0,9	-77,5	Valorização
Plástico e metal (embalagens)	n.d.	26,0	21,0	-19,2	Valorização
Resíduos Contaminados (*)	n.d.	n.d.	0,6	n.d.	Valorização
Tintas de marcação (Lt)	0,0	90,0	20,0	-77,8	Valorização
Vidro	n.d.	n.d.	0,4	n.d.	Valorização
Resíduos indiferenciados	n.d.	n.d.	109,0	n.d.	Eliminação
<b>Total das toneladas dos resíduos</b>	<b>0,0</b>	<b>403,0</b>	<b>422,5</b>	<b>4,8</b>	

(\*) designa a perigosidade do resíduo.

TABELA 118 | RESÍDUOS POR PERIGOSIDADE E DESTINO

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	0,6	0,0	0,6
Resíduos não perigosos	312,9	109,0	421,9
<b>Total</b>	<b>313,5</b>	<b>109,0</b>	<b>422,5</b>

## Coimas e sanções monetárias por incumprimento legal

GRIEN28

No ano 2012, não ocorreram coimas ou sanções por incumprimento legal em matérias ambientais.

## Investimento ambiental

GRIEN30

O investimento ambiental totalizou 4,5 mil euros associados à gestão de resíduos.



ATT. COMISSO 24H

## **Compromisso de futuro**

A sustentabilidade, mais do que um esforço diário para ir ao encontro das soluções de curto prazo, é um compromisso com o futuro. Deve ser vista como algo maior, à escala mundial, que garante às empresas que o seu futuro e o futuro do planeta não estão hipotecados.

Nos CTT, a sustentabilidade é algo que faz parte da empresa e que se revela todos os dias. Reflete-se em cada projeto em que os trabalhadores se envolvem. É ambiental, social e económica. É um esforço contínuo para criar valor para as empresas e que garante que o futuro é de todos, para todos.

O futuro? O futuro já começou.  
E os CTT estão cada vez mais presentes.














Realizado (≥ 95%)















Não realizado
















Em realização














Temas	Metas para 2012	Progressão	Realização	Metas para 2013
<b>GESTÃO DE NEGÓCIO</b>				
<b>POLÍTICA E ESTRATÉGIA</b>				
	Expansão da verificação do <i>reporting</i> a empresas dos CTT – Nível A+		Três empresas subsidiárias dos CTT verificadas pela segunda vez por entidade externa, com aumento da cobertura de indicadores, em relação ao ano anterior	Expansão e integração do <i>reporting</i> e respetiva verificação externa
				Definição e publicitação de metas plurianuais para as variáveis-chave de Sustentabilidade
				Adesão a normativos internacionais
				Evolução do <i>reporting</i> para a versão GRI4
<b>RELACIONAMENTO COM OS STAKEHOLDERS</b>				
	Atualização do exercício de auscultação de <i>stakeholders</i>		Exercício com planeamento faseado. Em curso	Continuação do exercício de auscultação de <i>stakeholders</i>
	<i>Focus groups</i> com trabalhadores e clientes		Realizados <i>focus groups</i> com trabalhadores	<i>Focus groups</i> com clientes
	Elaboração de peças segmentadas para públicos diversos		Não foram elaboradas todas as peças planeadas	Elaboração de peças segmentadas para públicos diversos
				Mais e melhor oferta ao nível de produtos e serviços e maximização da eficiência operacional
<b>ÉTICA</b>				
	Formação e divulgação interna dos procedimentos em vigor		Não realizado	Divulgação interna dos procedimentos e canais em vigor e avaliação do grau de conhecimento do Código Ética
	Pacote de formação/sensibilização para chefias sobre ética empresarial		Em preparação	Pacote de formação/sensibilização para chefias sobre ética empresarial
				Atualização e publicitação do Código de Ética
<b>GESTÃO AMBIENTAL</b>				
<b>SISTEMAS DE GESTÃO</b>				
	Continuação do processo de certificação corporativo		Em análise	Certificação corporativa
	Integração dos sistemas de gestão certificados dos centros operacionais de correio		Realizado	Certificação ambiental da Post-Contacto
	Certificação ambiental da Tourline		Realizado	Melhoria dos processos de captura, validação e reporte de informação p/ os Compromissos de Gestão














Temas	Metas para 2012	Progressão	Realização	Metas para 2013
<b>EFICIÊNCIA ENERGÉTICA</b>				
	Realização de auditoria energética (SGCIE*) ao COCN		Lançamento de concurso	Auditoria energética (SGCIE*) ao COCN
	Emissão de certificados Planos de melhoria Relativos a certificação energética e qualidade do ar interior (RSECE*) de 53 edifícios		Realizado 88 edifícios (50 do lote original e 38 adicionais)	Implementação do PRCE – Plano de Racionalização Energética do COCS
				Elaboração e implementação dos Planos de Racionalização energética dos edifícios certificados
	Redução do consumo de energia elétrica em 4%		Redução em 7,5%	Redução do consumo de energia elétrica em 4%
	Redução do consumo de combustíveis em 4%		Redução de 6,3%	Redução do consumo de combustíveis em 4%
	Melhoria da eficiência energética dos transportes (l/100Km)		Implementadas medidas de eficiência	Ganhos de eficiência de 1,5% (indicadores normalizados)
				Teste de soluções de contagem remota de eletricidade
	Melhoria progressiva de aplicação informática de gestão de consumos		Em curso	Melhoria da aplicação de gestão de consumos de combustíveis
	Formação em condução eco eficiente de condutores de veículos pesados		Realizada formação em condução defensiva, certificação de aptidão de motoristas (CAM)) e novos camiões a um total de 307 condutores (2 202 horas)	Formação em condução eco eficiente
	Implementação de medidas de racionalização de energia dos transportes.		Realizado	Implementação do PRCE -Plano de Racionalização de Consumos dos transportes
	Elaboração de Relatório anual do PRCE dos transportes		Realizado	Elaboração de Relatório anual do PRCE dos transportes
<b>MOBILIDADE SUSTENTÁVEL</b>				
	Aquisição de 150 bicicletas elétricas		Realizado	Afetação a giros e <i>roll-out</i> da exploração
	Aquisição de mais 42 veículos pesados		Aquisição de 26 veículos pesados do <i>standard</i> EEV	Início de utilização de uma dezena de VE em Lisboa, no âmbito do projeto comunitário FR_EVUE
	Teste de novos modelos de veículos elétricos e análise sobre eventual aquisição de novas viaturas		Realização de testes com diversos modelos de VE ligeiros, comerciais e de passageiros	Participação no <i>Drivers Challenge</i> do IPC
				Atualização e expansão de cobertura do estudo de <i>commuting</i>















\* SGCIE – Sistema de gestão de consumos intensivos de energia

\* RSECE – Regulamento dos sistemas energéticos e de climatização de edifícios

Temas	Metas para 2012	Progressão	Realização	Metas para 2013
<b>GESTÃO DE CONSUMOS</b>				
	Melhoria do processo de contabilização do consumo da água		Não realizado	Melhoria do processo de contabilização do consumo da água
				Redução do consumo de água em 4%
	Redução do consumo de papel em 5%		Redução de 6%	Redução do consumo de papel em 4%
<b>GESTÃO DE RESÍDUOS</b>				
	Conclusão da análise sobre o alargamento de sistemas de gestão de resíduos a lojas CTT e a centros de distribuição postal		Em curso	Análise s/ expansão dos sistemas de gestão de resíduos às lojas e centros de distribuição postal
	Redução da produção de resíduos		Valor estabilizado em 775 ton	Redução da produção de resíduos
	Aumento da taxa de valorização		Degradação de 80% para 72%.	Aumento da taxa de valorização
	Análise da necessidade de obtenção de licença para armazenagem temporária de resíduos		Realizado	
<b>ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS</b>				
	Redução das emissões diretas e indiretas de CO <sub>2</sub> em 2%, expressas em indicadores absolutos		Redução de 7,1%	Redução das emissões diretas e indiretas de CO <sub>2</sub> em 4%, expressas em indicadores absolutos
	Redução da incorporação carbónica por objeto postal		Ligeiro aumento de 1,9%	Redução da intensidade carbónica por objeto postal em 1,5% ( <i>scopes 1, 2 e 3</i> )
	Participação nos programas de monitorização e gestão carbónica da PostEurop e IPC		Realizado	Participação nos programas de monitorização e gestão carbónica da PostEurop e IPC
	Auditoria de 3ª parte ao inventário carbónico		Realizado	Auditoria de 3ª parte ao inventário carbónico
<b>BIODIVERSIDADE</b>				
	Protocolo com associação ambientalista para projetos de reflorestação dependente da aprovação/financiamento comunitário – Projeto Teixo no quadro do Pragra Life+)		Não realizado por falta de financiamento comunitário	
	Continuação da participação no projeto europeu <i>Print Power</i> para promoção do uso responsável da impressão e do papel		Realizado	Realização de <i>press releases</i> , anúncios de imprensa e <i>mailings</i>
	Divulgação interna/externa do estudo IPC sobre impactes da indústria postal na biodiversidade		Realizado	Patrocínio de iniciativas de promoção da biodiversidade

Temas	Metas para 2012	Progressão	Realização	Metas para 2013
<b>FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO</b>				
	Conclusão da formação ambiental para trabalhadores das lojas, centros de distribuição e outros		Não realizada	Formação ambiental para trabalhadores da rede de lojas e centros de distribuição
	5 emissões filatélicas temáticas		Lançamento de 3 emissões/edições filatélicas (1,6 milhões de selos e livro temático, com tiragem de 4,5 mil exemplares)	Lançamento de 3 emissões filatélicas e 1 publicação temática
	Implementação de Canal TV interna /conteúdos de sustentabilidade)		Realizado	Kit de eficiência ambiental para gestores locais
				Ciclo de palestras temáticas
<b>ECONÓMICO E SOCIAL</b>				
<b>QUALIDADE DE SERVIÇO</b>				
	Expansão da certificação a mais 154 unidades. (total de 546 lojas e 313 CDP)		859 unidades certificadas (550 lojas e 309 CDP)	Cobertura integral da rede de lojas e centros de distribuição (1 034 unidades)
	Certificação ISO 27001 da Mailtec Consultoria		Realizado	
	Redução do prazo de resposta a reclamações		Prazos de 7,7 dias para o nacional e 28,1 para o internacional	Manutenção dos prazos do ano anterior
	Manutenção do posicionamento (QS internacional)		7ª posição a nível europeu, com melhoria de desempenho	Manutenção do posicionamento no <i>ranking</i> de QS internacional
	Cumprimento dos objetivos de qualidade acordados com a ANACOM (100 pontos)		255,4 pontos	Superar os objetivos de qualidade acordados com a ANACOM (100 pontos)
<b>COMPRAS</b>				
	Pelo menos 50 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais		Realizado com 70%	Pelo menos 50 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais
	Pelo menos 50% contratos celebrados c/ critérios ambientais		Realizado com 98%	Pelo menos 50% contratos celebrados c/ critérios ambientais
	Lançamento do processo de inscrição e registo dos fornecedores		Em curso	Implementação do processo de inscrição e registo dos fornecedores
	Implementação de piloto para visitas a fornecedores com desenvolvimento de <i>check-list</i>		Efetuada 5 visitas	Refinamento e rotinagem do processo de visitas
	Manutenção do prazo médio de pagamentos (39 dias)		Prazo médio de pagamento de 39 dias	Prazo médio de pagamentos (<40 dias)
				Estudo sobre utilização de papel reciclado

Temas	Metas para 2012	Progressão	Realização	Metas para 2013
<b>SAÚDE</b>				
	Maior acessibilidade dos trabalhadores aos exames de saúde, no local de trabalho		Abertura de postos de colheita de análise em locais de trabalho, abrangendo 3 500 trabalhadores	Melhor acessibilidade dos trabalhadores aos exames de saúde, no local de trabalho
	Levantamento e rastreio social dos familiares aderentes portadores de doença reconhecida pelo Estado		Avaliação de 92% dos 223 casos identificados	
			Realização de rastreios cardiovasculares com a colaboração da Fundação Portuguesa de Cardiologia, em dez edifícios CTT do continente e ilhas	
<b>HIGIENE E SEGURANÇA</b>				
	Continuação de formação aos trabalhadores em 1ºs socorros e combate a incêndios		1 821,5 horas (264 participações)	Continuação de formação aos trabalhadores em 1ºs socorros e combate a incêndios
	Melhoria do nível de satisfação com as condições de trabalho		Melhoria dos resultados (80,5% versus 76,8%)	Manutenção do nível de satisfação com as condições de trabalho
	Certificação OHSAS 18001 da EAD e COCN		Realizado	Certificação OHSAS 18001 do COCS
	Formação às áreas envolvidas nos requisitos na norma OHSAS		315 horas (15 participações)	
	Continuidade de <i>newsletters</i>		Publicadas 7 <i>newsletters</i> sobre saúde no trabalho, higiene e segurança	
	Manutenção dos níveis de formação		Realizadas 583 ações com 6 601 participações, representando 12 957 horas	Manutenção dos níveis de formação em segurança no trabalho
	Redução do nº de acidentes mortais para 0		Realizado	Mortalidade laboral zero
	Redução do nº de acidentes laborais em 5%		Redução de 11%	Redução do nº de acidentes laborais em 5%
	Redução do nº de dias perdidos em 5%		Redução de 22% dos dias perdidos	Redução do nº de dias perdidos em 5%
				Apoio psicológico a trabalhadores vítimas de assaltos
<b>QUALIFICAÇÃO</b>				
	Objetivo de uma taxa de formação de 1,23%		Aumento da taxa de esforço de 1,19 para 1,27%	Taxa de formação de 1,35%.
			Certificação de mais 179 trabalhadores pelo Centro de Novas Oportunidades dos CTT. Realizadas 1 126 desde o início	
<b>TRABALHADORES</b>				
	Redução do absentismo para 7%		Redução em 0,5% – resultado final 6,7%	Redução do absentismo para 6,5%

Temas	Metas para 2012	Progressão	Realização	Metas para 2013
<b>MARKETING SUSTENTÁVEL</b>				
	Aumento da relevância dos produtos/serviços eco (tráfego e receita) da empresa		Aumento da receita do correio verde em 6,2% e do DM em 4,6%	Aumento do peso relativo dos produtos/serviços eco
	Reestruturação do portfólio e alargamento da compensação carbônica a todos os produtos de conveniência		Adiado	Alargamento do portfólio eco ao negócio de encomendas/ expresso
	Revisão do modelo de compensação carbônica		Em curso	Modelo participativo de compensação carbônica
	Rotulagem ambiental de produtos (ótica do ciclo de vida)		Não realizado	Rotulagem ambiental de produtos
	Análise e eventual lançamento de produtos <i>bottom of the pyramid</i>		Em análise	Estudo s/ lançamento de serviços <i>social business</i>
	Logística inversa		Em análise	Estudo s/ oferta na área da logística inversa
				Desenvolvimento de <i>standard</i> internacional p/ green mail
<b>COMUNIDADE</b>				
	Continuação do “Projeto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social”		Recolha de mais 4 500 embalagens solidárias	Continuação do “Projeto de Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social”
	Organização de campanhas específicas de recolha de livros		4 recolhas específicas de livros e donativos, com 28 950 objetos	Organização de campanhas específicas de recolha de livros
	Desenvolvimento de plano de apoio ao sobre-endividamento		Não realizado	
	Biblioteca escolar (permuta de livros)		Lançada para o ano letivo 2012-2013. Satisfez as necessidades de 90 famílias	Biblioteca escolar (permuta de livros)
	Realização de 5 ações de voluntariado (total)		Organização de 10 iniciativas	Realização de 6 ações de voluntariado (total)
	Realização de 3 ações de voluntariado ambiental, no mínimo		Realizadas 3 ações no domínio da proteção do ambiente e da biodiversidade	Realização de 3 ações de voluntariado ambiental
	Implementação de experiência-piloto de voluntariado de longa duração		Projeto em fase de aprovação	Implementação de experiência-piloto de voluntariado de longa duração
	Projeto filatélico comunicar a cores destinado a daltônicos		Emissão filatélica “Comunicar a Cores”	
				Pai Natal solidário

Temas	Metas para 2012	Progressão	Realização	Metas para 2013
<b>GESTÃO DA DIVERSIDADE</b>				
	Expansão a outras unidades da avaliação/análise da adequação dos trabalhadores com deficiência aos postos de trabalho		Resultados em análise	
	Experiências de ocupação profissional para 25 pessoas		Experiências para 19 pessoas	Experiências de ocupação profissional para 20 pessoas
	Análise aprofundada da distribuição salarial por género		Publicação interna semestral de RH “Quem somos” com dados sobre género e remunerações	
	Implementação de pacote formativo sobre igualdade de oportunidades que inclui os temas do género, assédio, idade, entre outros		Em preparação	Formação sobre igualdade de oportunidades (incluindo género)
				Elaboração de Plano para a Igualdade de Género
				Promoção da igualdade e não discriminação nos processos de recrutamento e seleção
<b>CONCILIAÇÃO TRABALHO/FAMÍLIA</b>				
	Análise da viabilidade de implementação de proposta para bolsas de estudo/prémios a atribuir a filhos de trabalhadores		Em análise	

**TABELA 119 | ÍNDICE REMISSIVO GRI**  
**ÍNDICE REMISSIVO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÓMICO ORGANIZADO SEGUNDO O GRI**

E – Indicador Essencial  
 C – Indicador Complementar  
 Verif. Indep. – Verificação Independente

Índice de conteúdo do GRI (exclui os indicadores que não se aplicam à empresa).  
 Foram submetidas a Verificação externa três empresas subsidiárias dos CTT – CTT Expresso, EAD e Mailtec.

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página (s)	Estado de reporting	Verificação independente
<b>ESTRATÉGICA E ANÁLISE</b>				
1.1 – E	Mensagem do Presidente (Mensagem do CA)	8 e 9	•	✓
1.2 – E	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades	17-18, 21-22, 25-26, 29-30, 115, 130, 138-139,147	•	✓
<b>PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b>				
2.1 – E	Denominação da organização relatora	7, 13, 17	•	✓
2.2 – E	Principais marcas, produtos e/ou serviços	17, 49, 111, 117, 126, 131, 140, 147, 154	•	✓
2.3 – E	Estrutura operacional da organização e principais divisões, operadoras, subsidiárias e <i>joint ventures</i>	13, 28	•	✓
2.4 – E	Localização da sede social da organização	182	•	✓
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	17	•	✓
2.6 – E	Tipo e natureza jurídica da propriedade	13, 45	•	✓
2.7 – E	Mercados abrangidos, incluindo uma análise geográfica discriminativa, os sectores abrangidos e tipos de clientes/beneficiários	13, 17, 56, 58	•	✓
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	13	•	✓
2.9 – E	Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura acionista	6	•	✓
2.10 – E	Prémios recebidos durante o período abrangido pelo relatório	12, 120	•	✓
<b>PARÂMETROS DO RELATÓRIO</b>				
3.1 – E	Período abrangido para as informações apresentadas no relatório	6	•	✓
3.2 – E	Data do último relatório publicado <i>O último reporting foi em 2012, relativo ao exercício de 2011</i>	7, 170	•	✓
3.3 – E	Ciclo de publicação de relatórios <i>Os relatórios têm periodicidade anual</i>	7, 170	•	✓
3.4 – E	Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	7, 182	•	✓

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	7	•	✓
3.6 – E	Limite do relatório	6, 13	•	✓
3.7 – E	Limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório	6	•	✓
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	6	•	✓
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	7, 180	•	✓
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)	6	•	✓
3.11 – E	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados	6	•	✓
3.12 – E	Tabela de correspondência GRI	170-179	•	✓
3.13 – E	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório	7	•	✓
<b>GOVERNAÇÃO, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO</b>				
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	28, 111, 115, 126, 129, 138, 146, 150, 154	•	✓
4.2 – E	Indicar se o Presidente do Conselho de Administração (CA) é, simultaneamente, diretor executivo	29	•	✓
4.3 – E	Indicar o número de membros do órgão de governação hierarquicamente mais elevado, por género, que são independentes e/ou não-executivos	25, 27, 29, 111, 115, 126, 129, 138, 146, 150, 154, 156	•	✓
4.4 – E	Mecanismos que permitem a acionistas e trabalhadores transmitirem recomendações ou orientações ao CA	55, 56, 66, 67, 111, 115, 126, 129, 138, 146, 150, 154	•	✓
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)	20, 25, 27	•	✓
4.6 – E	Processos ao dispor do CA para evitar a ocorrência de conflitos de interesse <i>Além das disposições no Código de Ética e dos contratos de gestão, refere-se a entrega anual de declarações de rendimentos e de incompatibilidades ao Tribunal Constitucional, à Procuradoria-Geral da República e à Inspeção-geral de Finanças</i>	25, 171	•	✓
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	27	•	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página (s)	Estado de reporting	Verificação independente
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	25, 111, 112, 114, 126, 129, 138, 146, 154	•	✓
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	20, 25, 27, 29	•	✓
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	25	•	✓
4.11 – E	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma	29, 115, 130, 131	•	✓
4.12 – E	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende	22, 61, 67, 78	•	✓
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.	22, 33	•	✓
4.14 – E	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização	39, 116, 139, 147	•	✓
4.15 – E	Base para a identificação e seleção das partes interessadas a serem envolvidas	37	•	✓
4.16 – E	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas	22, 38, 39, 40, 41, 46, 51, 63, 65, 67, 69, 116	•	✓
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	38, 39, 67, 163-169	•	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página (s)	Estado de reporting	Verificação independente	
				CTT, SA	Empresas subsid.
<b>DESEMPENHO ECONÓMICO</b>					
	Abordagem da gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	12, 17-22, 29-33, 163-169			
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	44, 111, 116, 126, 131, 139, 147, 150, 154	•	✓	✓
EC2 – E	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a alterações climáticas	107	•	✓	
EC3 – E	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização	73, 74	•	✓	
EC4 – E	Apoio financeiro significativo recebido do Governo <i>Não existiu</i>	173	•	✓	
EC5 – C	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional, por género, nas unidades operacionais importantes <i>Não existem trabalhadores remunerados com base no salário mínimo nacional. No final do ano 2012, o salário mais baixo praticado nos CTT foi de 603€ na função de atendimento e de 552€ na função de distribuição, sem diferença de género, correspondendo respetivamente aos rácios de 1,2 e 1,1 (valor/485€)</i>	116, 131, 139, 173	•	✓	✓
EC6 – E	Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes <i>A empresa, operador postal incumbente do serviço postal universal, desenvolve a sua atividade em todo o território nacional, sem especialização ou concentração regional. Em matéria de seleção e adjudicação de compras a fornecedores os critérios aplicados não discriminam a localização do fornecedor. A atividade de compras está centralizada e por esse motivo, não se apresentam dados repartidos por região. O conceito de “local” deve ser entendido como de âmbito “nacional”. Em 2012, 97% do valor adjudicado foi atribuído a fornecedores locais e 3% a fornecedores estrangeiros</i>	173	•	✓	
EC7 – E	Procedimentos para contratação local e proporção de membros da gestão de topo, recrutados na comunidade local, em unidades operacionais importantes <i>Vide EC6</i>	NA 173	•	✓	
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>	21, 49, 58, 117, 131, 140	•	✓	✓
EC9 – C	Descrição e análise dos impactes económicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão <i>Em 2012, os CTT investiram 41,5 M.€, sendo este valor injetado na economia nacional e contribuindo para a dinamização do tecido económico. Além disso, é referido no corpo do relatório a presença da empresa em todo o território nacional, ou seja, a prestação de um serviço público universal, no sentido literal (e contratual) a toda a população, beneficiando-a diretamente e sem contrapartidas. Os CTT contribuem ainda para a captação de poupanças</i>	47, 56, 173	•	✓	

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página (s)	Estado de reporting	Verificação independente	
				CTT, SA	Empresas subsid.
<b>DESEMPENHO AMBIENTAL</b>					
	Abordagem da gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	12, 17-22, 29-33, 85, 97-105, 163-169			
EN1 – E	Discriminação das matérias-primas, por peso ou por volume	99, 113, 124, 128, 136, 144, 149, 153, 158	•	✓	✓
EN2 – E	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem	99	•	✓	
EN3 – E	Discriminação do consumo direto de energia, por fonte de energia primária	87, 88, 112, 121, 127, 134, 143, 149, 152, 157	•	✓	✓
EN4 – E	Discriminação do consumo indireto de energia, por fonte de energia primária <i>Através do link da ERSE (abaixo) pode efetuar-se a discriminação acima mencionada. Os nossos fornecedores são os seguintes: Portugal continental – EDP Serviço Universal; EDP Comercial; Iberdrola; e ENDESA; Açores – EDA; Madeira – EEM.</i> <i><a href="http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagemenergetica/comparacaoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx">http://www.erse.pt/pt/desempenhoambiental/rotulagemenergetica/comparacaoentrecomercializadores/Paginas/default.aspx</a></i>	87, 121, 134, 143, 157, 174		✓	✓
EN5 – C	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência	87, 88, 121	•	✓	✓
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	19, 49, 89, 92, 93, 99, 100	•	✓	
EN7 – C	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e reduções alcançadas	46, 87, 97	•	✓	✓
EN8 – E	Consumo total de água, por fonte	98, 123, 136, 144, 158	•	✓	✓
EN9 – C	Fontes hídricas significativamente afetadas pelo consumo de água <i>Vide EN21</i>	NA 174	•	✓	
EN10 – C	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada <i>Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada não determinada.</i>	174	•	✓	
EN11 – E	Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas <i>Todas as instalações CTT situam-se em área urbana e/ou industrial</i>	103, 174	•	✓	✓
EN12 – E	Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade <i>Vide EN11</i>	103, 174	•	✓	✓
EN13 – C	Habitats protegidos ou recuperados	105	•	✓	
EN14 – C	Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade	103, 104	•	✓	

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página (s)	Estado de reporting	Verificação independente	
				CTT, SA	Empresas subsid.
EN15 – C	Número de espécies da lista vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção <i>Vide EN11</i>	NA	•	✓	
EN16 – E	Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso	94, 95, 97, 113, 122, 128, 135, 143, 149, 153, 157	•	✓	✓
EN17 – E	Outras emissões relevantes e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso	95, 96, 97, 123, 158	•	✓	✓
EN18 – C	Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, e reduções alcançadas	7, 97, 100, 121, 135, 143	•	✓	
EN19 – E	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso <i>Verificou-se uma fuga de um chiller instalado no centro operacional do sul (COCS), em Cabo Ruivo – Lisboa, que foi reparada, tendo sido efetuado um carregamento de 59Kg de gás R134a na sequência da mesma. Não se verificaram emissões deste tipo na atividade da Mailtec, CTT Expresso e EAD</i>	175	•	✓	✓
EN20 – E	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	94, 122, 135, 143	•	✓	✓
EN21 – E	Descarga total de água, por qualidade e destino <i>Descarga efetuada em coletor municipal</i>	175	•	✓	
EN22 – E	Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha	101, 102, 113, 125, 128, 137, 145, 149, 153, 159	•	✓	✓
EN23 – E	Número e volume total de derrames significativos <i>Verificaram-se 18 ocorrências nos centros operacionais de correio que se podem enquadrar neste âmbito. No entanto, estas não foram significativas</i>	175	•	✓	✓
EN24 – C	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia	NA	•	✓	
EN25 – C	Identificar a dimensão, o estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial <i>A atividade dos CTT não tem impacto neste âmbito</i>	NA 175	•	✓	
EN26 – E	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte	85-86, 100, 101	•	✓	✓
EN27 – E	Porcentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens por categoria	103	•	✓	
EN28 – E	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais <i>Não foram aplicadas sanções aos CTT, SA nem às empresas subsidiárias</i>	26, 107, 159, 175	•	✓	✓
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	85, 94, 98, 103, 112, 121, 143	•	✓	
EN30 – C	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental por tipo	107, 125, 138, 146, 159	•	✓	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página (s)	Estado de reporting	Verificação independente	
				CTT, SA	Empresas subsid.
<b>DESEMPENHO SOCIAL</b>					
	Abordagem da gestão, objetivos, desempenho, políticas e contextualização	12, 17-22, 29-33, 45-49, 56-58, 63-66, 68-71, 78-81, 163-169			
<b>RECURSOS HUMANOS</b>					
LA1 – E	Mão de obra total, por tipo de emprego, por tipo de contrato de trabalho, por região, segmentada por gênero	63, 65, 112, 118, 126, 132, 140, 148, 151, 155	•	✓	✓
LA2 – E	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, gênero e região	13, 63	•	✓	
LA3 – C	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários, ou a tempo parcial, por unidades operacionais relevantes	72, 74, 78	•	✓	
LA4 – E	Porcentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva	67	•	✓	
LA5 – E	Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação coletiva	66	•	✓	
LA6 – C	Porcentagem dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde <i>Estão cumpridos os requisitos prévios para a instalação de comitês de segurança e saúde no trabalho, embora ainda não estejam em funcionamento por não existir representação dos trabalhadores para estas matérias, estando esta condicionada à eleição dos representantes dos trabalhadores nos locais de trabalho, a ser promovida pelas ERCT</i>	176	•	✓	
LA7 – E	Porcentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região e por gênero	65, 75, 76, 118, 119, 126, 127, 132, 133, 140, 141, 148, 151, 156	•	✓	✓
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	74, 75	•	✓	
LA9 – C	Tópicos sobre saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos <i>Saúde e segurança são temáticas abordadas em várias cláusulas do Acordo de Empresa (AE) CTT. Às situações não reguladas pelo AE aplicam-se as disposições previstas no Código do Trabalho</i>	176	•	✓	
LA10 – E	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, por gênero e por categoria	67, 68, 112, 118, 127, 132, 140, 141, 148, 151, 156	•	✓	✓
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	66, 69, 71	•	✓	
LA12 – C	Porcentagem de trabalhadores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero	66	•	✓	

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página (s)	Estado de reporting	Verificação independente	
				CTT, SA	Empresas subsid.
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	27, 78, 79, 80, 111, 112, 115, 119, 126, 127, 129, 133, 138, 142, 146, 150, 152, 154, 156	•	✓	✓
LA14 – E	Discriminação do rácio do salário-base e remuneração das mulheres/homens, por categoria	81, 120, 134, 142	•	✓	✓
LA15 – E	Taxas de retorno e de retenção após licença parental, por género	72	•	✓	
<b>DIREITOS HUMANOS</b>					
HR1 – E	<p>Percentagem e número total de acordos e contratos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos</p> <p><i>Neste âmbito e no contexto da aplicação da Política de Compras Responsáveis CTT, 97% de 142 contratos significativos celebrados pelos CTT, incluíram cláusulas de direitos humanos, representando 13% no total dos contratos celebrados (1073), mas 90% do valor adjudicado</i></p>	46, 117, 131, 139, 177	•	✓	✓
HR2 – E	<p>Percentagem dos principais fornecedores, empresas contratadas e outros parceiros que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos</p> <p><i>Relativamente aos fornecedores significativos, 96% de 105 fornecedores foram sujeitos a avaliação de direitos humanos. De qualquer modo, nos mercados onde os CTT operam, os direitos humanos estão salvaguardados por lei</i></p>	117, 131, 139, 177	•	✓	
HR3 – E	<p>Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação</p> <p><i>Não existe formação neste âmbito</i></p>	177	•	✓	
HR4 – E	<p>Número total de casos de discriminação e medidas tomadas</p> <p><i>Não se verificaram casos de discriminação</i></p>	78, 177	•	✓	
HR5 – E	<p>Operações e fornecedores importantes em que possa haver risco significativo de violação ao livre exercício de liberdade de associação e de negociação coletiva. Medidas tomadas para garantir esses direitos</p> <p><i>Com base no Acordo de Empresa, não existem impedimentos ao livre exercício da liberdade de associação nem à realização de acordos de negociação coletiva. Relativamente aos fornecedores, o processo de adjudicação de compras inclui a assinatura de uma declaração de princípios por estes, expressando desta forma a empresa, a expectativa de uma atitude de responsabilidade social por parte dos seus fornecedores, conforme cláusula n) “Cumpra com os princípios e procedimentos relativos a liberdade de associação, trabalho forçado, trabalho infantil e igualdade definidos nas Convenções fundamentais da OIT – Organização Internacional do Trabalho”</i></p>	112, 120, 127, 131, 134, 142, 148, 152, 156, 177	•	✓	✓
HR6 – E	<p>Operações e fornecedores significativos em que possa haver risco de ocorrência de trabalho infantil. Medidas tomadas para garantir a sua abolição efetiva.</p> <p><i>Os CTT proíbem qualquer forma de trabalho infantil. Vide HR5</i></p>	78, 112, 120, 127, 134, 142, 148, 152, 156, 177	•	✓	✓

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página (s)	Estado de reporting	Verificação independente	
				CTT, SA	Empresas subsid.
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 <i>Relativamente à ocorrência de trabalho forçado ou escravo, as evidências remetem para as primeiras disposições da Constituição da República, dado que sendo Portugal um estado de direito democrático, a abolição de trabalho forçado/escravatura é um dos princípios fundamentais. Vide HR5</i>	78, 112, 120, 127, 134, 142, 148, 152, 156, 178	•	✓	✓
HR8 – C	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações <i>O pessoal que efetua a segurança nos CTT pertence a empresas de segurança privadas. Este é formado pelas empregadoras relativamente aos procedimentos contratados. Em alguns casos específicos os CTT formam o pessoal de vigilância humana para garantir que todas as regras e procedimentos de segurança das pessoas e instalações são cumpridos em caso de crise</i>	33, 178	•	✓	
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 <i>Zero. Não se verificou necessidade de reavaliação deste tipo de indicador por a empresa se reger pelas normas da Constituição da República e da OIT</i>	178	•	✓	
HR11 – E	Número de reclamações relacionadas com direitos humanos, apresentadas, tratadas e resolvidas através de mecanismos formais de reporte de queixas <i>Não houve reclamações que se enquadrem neste tipo de indicador</i>	120, 127, 134, 142, 148, 156, 178	•	✓	✓
<b>SOCIEDADE</b>					
S01 – E	Percentagem de operações com envolvimento com a comunidade local, avaliação de impactos e programas de desenvolvimento implementados	56, 61	•	✓	
S02 – E	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análises de risco de corrupção	26	•	✓	
S03 – E	Percentagem de empregados formados em políticas e práticas de anticorrupção da organização <i>No seguimento das práticas do ano anterior, formaram-se mais 1 864 trabalhadores (16,4% do efetivo) em branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, com um volume de 4 013 horas de formação</i>	71, 178	•	✓	
S04 – E	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	25, 26, 118, 132, 140, 147, 150	•	✓	✓
S05 – E	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies <i>Os CTT são membros ou participam em entidades/ organizações/associações empresariais, sociais e sectoriais que partilham das suas preocupações e promovem interesses comuns</i>	178	•	✓	

Nº e tipo de Indicador	Descrição	Página (s)	Estado de reporting	Verificação independente	
				CTT, SA	Empresas subsid.
S06 – C	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país <i>Não foram alocadas contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas</i>	179	•	✓	
S07 – C	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados	26	•	✓	
S08 – E	Número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos	26, 112, 118, 126, 132, 140, 147, 150	•	✓	✓
S09 – E	Operações com impactos negativos significativos, potenciais ou reais, nas comunidades locais <i>Vide EC9</i>	57, 85	•	✓	
S010 – E	Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações que tenham impactos negativos significativos, potenciais ou reais, nas comunidades locais	57	•	✓	
<b>PRODUTOS E SERVIÇOS</b>					
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	50	•	✓	
PR2 – C	Número total de incidentes resultantes da não conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo e resultado <i>Zero incidentes</i>	179	•	✓	
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	47	•	✓	
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	55	•	✓	
PR5 – C	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente	48, 52, 54, 111, 117, 118, 126, 131, 140, 147, 150, 154	•	✓	✓
PR6 – E	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio	26-27	•	✓	
PR7 – C	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio, por tipo <i>Incidentes inexistentes</i>	179	•	✓	
PR8 – C	Número total de reclamações registadas, relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	55	•	✓	
PR9 – E	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	26, 111, 118, 126, 131, 140, 147, 150, 154	•	✓	✓

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

## Notas metodológicas

GRI 3.9

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 CO<sub>2</sub>* 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 CO<sub>2</sub> Emissions from the Consumption of Purchased Electricity, Heat and/ or Steam do Greenhouse Gas Protocol Initiative.*
- *Emissions from Mobile Source vs. 2.0* através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para os vários combustíveis utilizados pela frota e de acordo com os respetivos consumos.
- *Tool for Mobile consumption vs 2.0 da GHG Protocol Initiative vs. 2.0* através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para as várias categorias de transporte subcontratos;

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

## 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 re-emitem 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 (CO<sub>2</sub>), o metano (CH<sub>4</sub>), o óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), os hidrofluorcarbonos (HFC), os perfluorcarbonos (PFC) e o hexafluoreto de enxofre (SF<sub>6</sub>). 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 .....

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: .....

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

Insira os seus comentários ou sugestões no espaço abaixo

.....

.....

.....

.....

.....

Muito Obrigado!

Edição: CTT – Correios de Portugal, SA  
Sede social: R. São José 20, 1166-001 LISBOA  
Contacto: sustentabilidade@ctt.pt





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

## ***Verificação independente do Relatório de Sustentabilidade 2012***

### **Introdução**

Fomos solicitados pelo Conselho de Administração dos CTT – Correios de Portugal, S.A (CTT), para procedermos à verificação independente do seu “**Relatório de Sustentabilidade 2012**” (**Relatório**). A verificação foi efetuada de acordo com as instruções e critérios definidos pelos CTT, referidos e divulgados no Relatório, e com os princípios e a abrangência descritos no Âmbito.

### **Responsabilidades**

O Conselho de Administração dos CTT é responsável pela preparação do Relatório e divulgação da informação de desempenho apresentada e seus critérios de avaliação bem como pelos sistemas de controlo interno, processos de recolha, agregação, validação e relato da mesma. A nossa responsabilidade consiste na elaboração de um relatório contendo o nosso parecer sobre a adequação daquela informação baseada nos procedimentos de verificação independente que efetuámos e por referência aos termos acordados. Não assumimos qualquer responsabilidade perante qualquer outro propósito, pessoas ou organizações.

### **Âmbito**

Os nossos procedimentos de revisão foram planeados e executados de acordo com o *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000), e com referência ao *Global Reporting Initiative*, versão 3.1 (GRI3.1), de forma a obter um grau moderado de segurança sobre a adequação da informação constante do Relatório bem como dos sistemas e processos que lhe servem de suporte. A extensão dos nossos procedimentos é menor que a de uma auditoria e, por consequência, o nível de fiabilidade é mais baixo, consistindo em indagações e testes analíticos e algum trabalho substantivo.

A nossa verificação teve por âmbito os dados relativos aos indicadores de desempenho da casa-mãe e das empresas subsidiárias CTT Expresso, EAD e Mailtec, **assinalados com “✓” no “Índice GRI”** constante do Relatório.

Relativamente à verificação da auto avaliação feita pela gestão dos níveis de conformidade do GRI3.1, o nosso trabalho consistiu na verificação da consistência com os requisitos da *GRI's Reporting Framework Application Levels*.

---

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





Nesta verificação independente, os nossos procedimentos consistiram em:

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

### **Independência**

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

### **Conclusões**

Com base no trabalho efetuado, 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 2012.

Lisboa, 30 de agosto de 2013

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

António Joaquim Brochado Correia, ROC



**Sede Social**

Palácio Sousa Leal  
Rua de São José nº 20, 1166-001 Lisboa

**Edifício Central**

Edifício CTT  
Av. D. João II, Lote 1.12.03, 1999-001 Lisboa

[www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)

**LINHA CTT 707 26 26 26**  
Dias úteis e sábados das 8h às 22h