

ctt

Política de Bem-estar e Qualidade



Grupo CTT
—
Política de Bem-Estar e Qualidade

O Grupo CTT adota uma estratégia empresarial responsável fomentando o bem-estar individual e organizacional, bem como a segurança das suas pessoas, ativos e instalações, com foco na qualidade e melhoria contínua em toda a sua cadeia de valor, gerando valor para todos os *stakeholders*.

I. Princípios e Propósito

A política de Bem-Estar e Qualidade reflete a aposta no bem-estar dos colaboradores, num ambiente de trabalho seguro e saudável e em níveis de qualidade elevados, alinhados com as normas e as melhores práticas e obedecendo aos seguintes princípios:

- a) Promover o bem-estar num ambiente de trabalho seguro e saudável, incentivando a participação ativa dos colaboradores e implementando medidas preventivas e corretivas que visem a saúde física, mental, financeira e social das suas pessoas;
- b) Preservação de um nível elevado de segurança (*safety*) e proteção (*security*) para garantia da integridade das suas pessoas, ativos e instalações;
- c) Transparência e rigor na informação disponibilizada sobre os incidentes ocorridos dentro e fora das instalações;
- d) Promoção da qualidade, da inovação e da melhoria contínua;
- e) Respeito pelo quadro legal e regulamentar em vigor, e pelos compromissos subscritos pela empresa.

Estes princípios são extensíveis a toda a cadeia de valor, em todas as suas atividades, incluindo fornecedores e parceiros.

II. Objetivos e Compromissos

Tendo identificado a materialidade das atividades de Bem-Estar e Qualidade, e em linha com os seus impactos, riscos e oportunidades, o Grupo CTT assume os seguintes compromissos:

- a) Difundir o conteúdo das políticas, assegurando o acesso às mesmas por todos os colaboradores e demais partes interessadas;
- b) Ponderar a admissão e contratação de fornecedores e parceiros de acordo com o respeito pelos princípios e compromissos desta política;
- c) Dispor de meios de verificação de controlo e cumprimento, e divulgar eventuais incumprimentos, desvios ou incidentes apurados, garantindo informação cabal e clara a todas as partes interessadas;
- d) Adotar métricas e metas quantificadas em matéria de desempenho de Bem-Estar e Qualidade;
- e) Definir e divulgar a sua estratégia de certificações externas independentes em matéria de Bem-Estar e Qualidade, incluindo os respetivos resultados.

Para promover o Bem-Estar, assumem como objetivos e compromissos específicos:

- a) Promoção e prevenção da Saúde, Segurança no Trabalho e Proteção de Pessoas e Ativos: proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável, investindo em estratégias de saúde preventiva e curativa, e garantindo o cumprimento das normas de saúde ocupacional, alinhadas às melhores práticas.
Este compromisso inclui a prevenção de lesões, doenças relacionadas ao trabalho e riscos de incidentes, bem como a proteção das pessoas e dos ativos da empresa, incluindo a segurança da informação e das infraestruturas físicas e digitais, sempre em conformidade com os direitos humanos e as exigências legais e regulamentares aplicáveis;
- b) Promoção da literacia em Bem-Estar: Sensibilizar os seus colaboradores e promover o conhecimento sobre bem-estar, saúde e segurança no trabalho;
- c) Participação dos colaboradores: Assegurar a consulta, envolvimento e participação dos colaboradores e seus representantes em matérias de bem-estar organizacional, saúde e segurança;
- d) Investigação, Divulgação de Incidentes (*Safety* e *Security*) e Promoção da Disciplina Operacional: Investigar, reagir e divulgar incidentes ou acidentes com o objetivo de promover a melhoria contínua e aumentar a conscientização interna sobre segurança e proteção, com a colaboração da comunidade e das autoridades competentes, especialmente em questões relacionadas à segurança (*security*); paralelamente, promover

a disciplina operacional por meio de ações de formação, visando a prevenção de incidentes de segurança (*safety*) e o fortalecimento da proteção (*security*);

- e) Resposta a Emergências: Dispor de meios adequados de resposta a emergências, e de controlo e reparação de acidentes, incluindo a atuação em condições de contingência, à luz da garantia de continuidade do negócio;
- f) Gestão de Riscos de Segurança e Saúde: Estabelecer objetivos e metas claras para reduzir incidentes e acidentes, identificar, avaliar os riscos para a segurança e tomar medidas para minimizar a probabilidade da sua materialização e impacto, monitorizando continuamente;
- g) Segurança Rodoviária: Assegurar a segurança rodoviária no quadro do Compromisso comum do Grupo CTT, dos colaboradores e dos parceiros.

Relativamente à Qualidade, os compromissos dos CTT incluem:

- a) Promover a melhoria contínua dos serviços, produtos, operações e processos internos, para satisfação dos requisitos aplicáveis;
- b) Garantir o funcionamento de um Sistema de Gestão da Qualidade alinhado com as melhores práticas, proporcionando um enquadramento claro para a definição dos objetivos da qualidade;
- c) Fomentar o desenvolvimento dos colaboradores do Grupo CTT, através da formação e aprendizagem, e alcançar níveis de excelência no desempenho;
- d) Maximizar a eficácia e eficiência das suas operações, com recurso ao permanente investimento em iniciativas de inovação, investigação e desenvolvimento (II&D);
- e) Fomentar, desenvolver e consolidar parcerias com as entidades que integram a sua cadeia de abastecimento e com instituições do sistema científico e tecnológico, tirando partido das tecnologias de informação e comunicação (TIC);
- f) Definir e implementar processos integrados de auscultação de *stakeholders*, internos e externos, incluindo colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros, valorizando permanentemente o seu *input* no processo de melhoria contínua.

III. Âmbito: Cadeia de Valor e Partes Interessadas

Todas as empresas do Grupo CTT estão vinculadas à presente Política, independentemente da jurisdição em que operem, sem prejuízo dos casos em que, por imposição legal ou estatutária, devam dispor de políticas próprias aprovadas pelos respetivos órgãos de gestão. No exercício

da sua função acionista, os CTT procurarão promover a adoção da presente Política ou de princípios e compromissos equivalentes.

O Grupo CTT atenderá ainda ao impacto externo da presente política nas diversas Partes Interessadas (*stakeholders*), incluindo a comunidade envolvente, promovendo o seu envolvimento e a partilha de valor.

As entidades contratadas consideradas como críticas pelo Grupo CTT, na qualidade de fornecedor, parceiro ou outra, podem ainda ser objeto de auditoria.

IV. Referenciais e Salvaguardas

A presente Política observa e promove o cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis a nível internacional, europeu e nacional. O Grupo CTT alinha a sua atividade com os padrões ou iniciativas internacionais de referência¹ das Nações Unidas, da Organização de Cooperação e Desenvolvimento Económico e da Organização Internacional do Trabalho, e dispõe de processos claros e auditáveis que incluem o seu dever de diligência empresarial.

No que se refere, em especial, à Política de Qualidade e Bem-Estar, a atividade do Grupo CTT está alinhada com:

- a) **Dez Princípios do UN Global Compact**, designadamente no que se refere à eliminação da discriminação no emprego;
- b) **Agenda 2030 das Nações Unidas**, designadamente o que se refere ao crescimento económico inclusivo e sustentável, ao emprego pleno e produtivo e ao trabalho digno para todos (ODS #8);
- c) **Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT)** sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, designadamente no que se refere ao emprego, a formação profissional e as condições de trabalho;
- d) **Carta de Princípios do BSCD de Portugal**, designadamente na parte relativa à prevenção, saúde e segurança.

V. Governo: Definição, Execução, Controlo e Divulgação da Política

Definição	Conselho de Administração
Execução	Comissão Executiva e Steering Committee ESG Área(s) responsáveis pela gestão & desenvolvimento das pessoas Área responsável pelos recursos físicos e segurança
Controlo	Comité de Sustentabilidade
Divulgação	Área(s) responsável (eis) pela comunicação e pela divulgação interna e externa

VI. Validade e Revisão

A presente Política foi aprovada em 20 de março de 2025 e é revista, pelo menos, a cada 2 anos.