

2017

# Relatório de Sustentabilidade



# Índice

<b>Sobre este Relatório</b>	<b>4</b>	<b>2. Materialidade e Relacionamento com Stakeholders</b>	<b>19</b>
<b>Mensagem do Presidente</b>	<b>7</b>	2.1. Análise de Materialidade	19
<b>Destaques 2017</b>	<b>8</b>	2.2. Estratégia de Envolvimento com Stakeholders	23
<b>Prémios e Reconhecimentos</b>	<b>9</b>	<b>3. Gestão de Risco e Ética</b>	<b>26</b>
<b>1. Os CTT</b>	<b>10</b>	3.1. Gestão de Riscos e Crises	26
1.1. Modelo de Gestão e Governo da Sociedade	11	3.2. Ética Empresarial	28
1.2. Estratégia Empresarial, Desafios e Tendências	12	<b>4. Desempenho Económico e Satisfação dos Clientes</b>	<b>30</b>
1.3. Produtos e Serviços	13	4.1. Desempenho Económico	30
1.4. Inovação	15	4.2. Satisfação dos Clientes	30
1.5. Cadeia de Fornecedores	16		
1.6. Acionistas	17		

4.3. Segurança e Proteção de Dados	34	6.5. Saúde e Segurança no Trabalho	51
<b>5. Promover a Responsabilidade Ambiental</b>	<b>35</b>	<b>7. Apoio à Comunidade Envolvente</b>	<b>52</b>
5.1. Política e Sistemas de Gestão Ambiental	35	<b>Notas Metodológicas</b>	<b>54</b>
5.2. Energia	36	<b>Compromissos</b>	<b>55</b>
5.3. Emissões Atmosféricas e Alterações Climáticas	39	<b>Anexo</b>	<b>57</b>
5.4. Consumos, Resíduos e Biodiversidade	42	<b>Relatório de Verificação</b>	<b>61</b>
<b>6. Promover o Bem-estar Interno</b>	<b>46</b>	<b>Tabela GRI</b>	
6.1. Caracterização do Capital Humano	46	<a href="#"><u>Consulte aqui o Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico organizado segundo o GRI</u></a>	
6.2. Gestão das Relações Laborais	47		
6.3. Formação e Desenvolvimento de Carreiras	48		
6.4. Diversidade e Igualdade de Oportunidades	50		

## Sobre este Relatório

### Âmbito e limite do relatório

---

Os CTT publicam anualmente Relatórios de Sustentabilidade desde 2005. Abrangendo inicialmente apenas a empresa-mãe (CTT, S.A.), os Relatórios passaram progressivamente a incluir informação sobre as diversas subsidiárias, tendo em conta o seu contributo significativo para os desempenhos sociais e ambientais globais. Nessa lógica de integração, o presente relatório relata os dados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017, apresentando, sempre que disponível, informação agregada sobre os CTT, S.A. e a totalidade das suas subsidiárias, designadas, em conjunto, por CTT.

Registou-se uma alteração na estrutura operacional dos CTT neste período de reporte. Os CTT formalizaram a aquisição da Transporta – Transportes Porta a Porta, S.A. uma empresa que oferece soluções de logística integrada de distribuição e transporte de mercadorias em Portugal. No entanto, esta transação não altera o âmbito do relato em relação ao ano anterior.

Os CTT são desde 2013 uma sociedade anónima cotada em bolsa, com 100% do capital em *free-float*, disperso por acionistas institucionais e particulares. O Conselho de Administração (CA) é composto por treze Administradores, executivos e não executivos e os órgãos sociais foram eleitos em Assembleia Geral para o triénio 2017-2019. Tendo posteriormente um membro executivo (CFO) renunciado, um novo administrador foi cooptado por deliberação do CA para completar o mandato em curso, com as mesmas funções.

---

### Compromisso

Este é o décimo terceiro Relatório anual de Sustentabilidade dos CTT – Correios de Portugal, S.A. – Sociedade Aberta. Os dados reportados têm por base os sistemas de informação dos CTT, os princípios de contabilidade aceites em Portugal e os protocolos indicadores de desempenho para o cálculo dos indicadores GRI. Este documento é publicado autonomamente do Relatório e Contas 2017 (R&C). No entanto, a sua leitura deverá ser complementada com a do referido relatório, também com a do Relatório de Governo Societário e com a consulta do *website* dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)).

A sua estrutura e conteúdo refletem os contributos da gestão, respeitando as Diretrizes GRI (*Global Reporting Initiative*) enquanto referencial de elaboração de Relatórios de Sustentabilidade e respetivos protocolos para o cálculo de indicadores. Este relato de Sustentabilidade adotou a quarta geração de diretrizes para relatórios de sustentabilidade, tendo obtido a validação CORE, atribuída pela entidade verificadora KPMG & Associados.

No que respeita à análise de materialidade, incorpora *inputs* decorrentes de um exercício recente de envolvimento com *stakeholders*, realizado conforme as diretrizes da Norma AA1000SES, que permitiu a atualização do mapeamento e identificação dos temas relevantes e dos *stakeholders* críticos da empresa.

Os princípios essenciais para a definição do conteúdo deste Relatório foram a transparência, a relevância, a abrangência e a completude, a fim de proporcionar uma leitura cómoda e objetiva aos *stakeholders* que irão utilizar este documento. O documento estará disponível online em [www.ctt.pt](http://www.ctt.pt) e eventualmente noutros suportes. Para aceder à Tabela GRI com a localização de cada indicador, consulte aqui. Estamos interessados em recolher comentários ou sugestões, que podem ser enviadas para o endereço: [sustentabilidade@ctt.pt](mailto:sustentabilidade@ctt.pt) ou, para o endereço físico, CTT- Correios de Portugal, a/c da Sustentabilidade e Ambiente Av. D. João II, nº 13, 1999-001 Lisboa.

**5,1 MILHÕES**  
de objetos postais, distribuídos  
diariamente em mais de  
**6 MILHÕES**  
de domicílios

Todos os dias cerca  
de **98 MIL**  
**CLIENTES**  
entram em 608 Lojas CTT  
e 1.761 Postos de Correio

Um dos maiores  
empregadores  
nacionais, com  
**12.163**  
trabalhadores  
**1/3**  
são mulheres

A maior frota nacional,  
com **3.560**  
**VEÍCULOS**  
e um dos maiores parques  
imobiliários, com mais  
de 1.020 edifícios

# Mensagem do Presidente & CEO

António Gomes Mota  
**Presidente do Conselho de Administração**

Francisco de Lacerda  
**Vice-Presidente do Conselho de Administração & CEO**

## Mensagem do Presidente

Em 2017, a par da proteção às linhas de negócio tradicionais, continuámos o caminho de expansão das encomendas e expresso e do Banco CTT, que atingiu cerca de 285 mil clientes e 619 M€ em depósitos.

No final do ano aprovámos o Plano de Transformação Operacional, que visa preparar a próxima etapa de crescimento e eficiência operacional dos CTT e contempla medidas de investimento, redução de pessoal, limitações aos incrementos salariais e às remunerações variáveis. Mantivemos padrões de qualidade que são exigentes: o índice global de qualidade de serviço fixou-se nos 110,1 pontos, face ao objetivo regulatório de 100 pontos e o nível de satisfação percebida dos clientes atingiu os 84,7%.

Fomos uma das primeiras empresas portuguesas e do setor a integrar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas na sua estratégia de negócio.

O Conselho de Administração integra quatro mulheres (31% do total), cumprindo os órgãos de administração e fiscalização dos CTT folgadoamente os limiares legais na matéria. Revimos e aprovámos o Plano para a Igualdade, contemplando 17 medidas em diversas áreas. Renovámos a adesão ao IGEN – Fórum Empresas para a Igualdade, assumindo compromissos em matéria de parentalidade, recrutamento e seleção e outros. Neste âmbito, recebemos dois prémios da *Human Resources* nas categorias “Igualdade de Género”, pela 3ª vez, e “Gestão de Seniores”, pela 2ª vez, um reconhecimento pelo nosso trabalho.

A oferta de formação foi de 262 mil horas e a taxa de absentismo atingiu os 6,8%. Em termos de segurança no trabalho, ocorreram 1.072 acidentes laborais (nenhum mortal). A edição do *Drivers' Challenge* (avaliação de condução ecoeficiente), abrangeu 4.700 condutores e obteve uma menção honrosa nos *Green Project Awards 2017*.

Mobilizámos 130 voluntários e familiares para 16 ações de voluntariado ambiental e social. Apoiámos iniciativas comunitárias no valor de 1,1M€ e lançámos um programa de parcerias que oferece preços preferenciais aos colaboradores/as CTT.

Na área das alterações climáticas, obtivemos o nível de Liderança A no *Carbon Disclosure Project 2017*, o mais importante *rating* bolsista carbónico internacional (apenas 2 empresas portuguesas e outras tantas, no setor, atingiram este nível), vimos as nossas metas carbónicas, absoluta e de intensidade, aprovadas pela SBTi – *Science Based Target Initiative*, (a única empresa do setor a consegui-lo) e registámos a maior redução de emissões do setor a nível mundial, -76% (2008-16).

A CTT Expresso foi a 1ª empresa portuguesa do setor a compensar integralmente as emissões de CO<sub>2</sub>, mediante votação participativa no *facebook*, com alcance superior a meio milhão de pessoas.

No domínio da biodiversidade, lançámos a 4ª edição do projeto “Uma Árvore pela Floresta”, uma parceria CTT-Quercus com vista à florestação de zonas críticas do país. Esta atingiu mais de 8 milhões de pessoas e traduziu-se na venda recorde de 65 mil *kits*, ou seja, outras tantas árvores a plantar no início de 2018.

O portefólio Eco continuou a contribuir para o resultado, com um razoável crescimento no Correio Verde e uma estabilização relativa no DM Eco. A nossa oferta Eco representa agora cerca de 12% da receita total.

O consumo de combustíveis desceu 1,8% e o de eletricidade, gás e climatização cresceu 3,5%, estabilizando os consumos energéticos globais (+0,4%). As emissões de CO<sub>2</sub> dos scopes 1 e 2 reduziram-se em 1,4%. A aquisição de mais 40 viaturas elétricas e de 1 viatura híbrida fez aumentar a frota ecológica dos CTT para 353 veículos, a maior a nível nacional.

Somos hoje uma empresa reconhecida como social e ambientalmente responsável, o resultado de um trabalho contínuo e sustentado ao longo da última década. Continuar, faz parte do nosso compromisso.

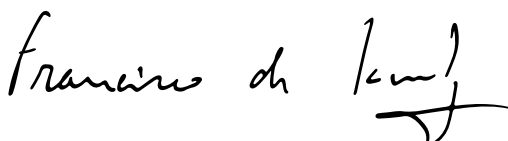
António Gomes Mota

**Presidente do Conselho de Administração**



Francisco de Lacerda

**Vice-Presidente do Conselho de Administração & CEO**



## Governação e desenvolvimento económico

---

- Aumento dos rendimentos operacionais, em 2,5%.
- Investimento global no valor de 28,6 M€. Aquisição de nova empresa de logística e transporte (Transporta).
- Integração dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU na estratégia de negócio
- Representatividade feminina de 31% no CA (PSI 20: 12%) e de 31,6% nas chefias de 1ª linha

## Cientes

---

- 84,7% dos clientes declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos
- Neutralidade carbónica integral da oferta da CTT Expresso
- Portefólio Eco (Correio e Expresso) reforça peso nas receitas totais para 12%
- Construção ou renovação de mais 14 rampas de acesso a Lojas CTT para deficientes motores
- Modernização da frota com 242 novos veículos, dos quais 41 elétricos e híbridos (10% da frota é alternativa)
- Teste de distribuição *Last mile* com recurso a tecnologia *drone*

## Pessoas

---

- Aumento do absentismo global para 6,8% (+0,3 p.p.). Taxa sem maternidade, paternidade, luto e estudo, 6,2%
- Aumento dos acidentes por sinistralidade em 9,5%, mas redução dos dias perdidos em 7%
- 89% dos trabalhadores abrangidos por formação, num total de 262.480 horas
- Revisão do Acordo de Empresa 2016 (vertente salarial), com aumento salarial entre 0,65% e 1%
- *Gap* salarial médio por grupo profissional 7% desfavorável ao género feminino (média nacional: 17,8%)
- Plataforma de Sistema de Gestão de Ideias *Inov+* regista 1700 participantes ativos

## Sociedade

---

- Apoio a mais de duas dezenas de iniciativas de natureza comunitária, entre outras, no montante de 1.144 mil€
- Organização de 16 ações de voluntariado empresarial, com 130 voluntários (2.314 horas)
- Lançamento da 2ª edição de *Mentoring* CTT/EPIS, para jovens em risco de insucesso escolar, em Lisboa e no Porto
- Campanha de recolha interna de donativos para as vítimas de incêndios de Oliveira do Hospital
- Envio de 1259 presentes a crianças que escreveram cartas ao Pai Natal Solidário, apadrinhadas pela população

## Ambiente

---

- Metas de emissões CO<sub>2</sub> aprovadas pela SBTi - *Science Based Target Initiative* (CTT pioneiros no sector, a nível mundial)
- Investimento de natureza ambiental no montante de 3,5 M€
- Redução do consumo de combustível em 1,8%, devido a alterações de modelo operacional e tipologia da frota e crescimento do consumo de eletricidade (2,4%)
- Aquisição de energia verde para 100% da atividade CTT
- Aumento das emissões totais (*scopes* 1, 2 e 3) em 7,4% e redução nos *scopes* 1 e 2 em 1,4%
- 4ª Edição do projeto CTT/Quercus "Uma Árvore pela Floresta" com adesão record, vendidos mais de 65 mil kits



## Governança

---

- Marca de Excelência, atribuído pela Superbrands 2017
- Marca com maior reputação em bolsa, atribuído pela OnStrategy
- Marca de Confiança, das Seleções do Readers' Digest, na categoria Serviços de Correio e Logística
- Prémio de Sustentabilidade Reputacional atribuído pela OnStrategy pela robustez sustentada da marca

## Ambiente

---

- Nível de Liderança A no *Carbon Disclosure Project 2017*, o mais importante rating bolsista carbónico internacional
- Finalistas no Prémio CSR *Coups de Coeur Ambiente 2017* da PostEurop, com a plataforma de carpooling CTT
- Menção Honrosa no Green Project Awards com o "*Drivers' Challenge*", um sistema de avaliação de ecocondução
- 4º Operador postal com melhor desempenho carbónico a nível mundial (ranking de proficiência carbónica EMMS – *Environmental Measurement and Monitoring System* do IPC – *International Post Corporation*)

## Pessoas

---

- Prémios *Human Resources Portugal 2016* distingue os CTT nas categorias "Igualdade de Género" e "Gestão de Seniores", atribuídos pela revista *Human Resources Portugal*
- Prémios *Excellence in Road Safety Awards*, pelo Programa de Segurança Rodoviária que os CTT desenvolvem desde 2015

## Clientes e Sociedade

---

- Medalhas de Prata e Bronze nos prémios APCC Portugal *Best Awards* para as Linhas de Contacto CTT e CTT Expresso, respetivamente, na categoria "Transportes, Distribuição e Logística"
- Prémio *Best Buy Award*, pela melhor relação preço-qualidade, oferecida a nível de serviços de entrega expresso
- *Global Business Awards* para a Payshop, na categoria *Best Consumer Payments Solutions Provider – Portugal 2017*
- Solução cttads.pt distinguida com o *Post Europ Innovation Award 2017*
- Prémio Wipa Grand Prix 2017 com a emissão de selos "Indústria Conserveira", a primeira, no mundo inteiro, a ser encerrada em autênticas latas de conserva
- Prémio Excelência Logística 2017 pelo projeto da Nova Arquitetura da Rede de Produção e Logística (NARPEL)
- 1º prémio nos *World Post & Parcels Awards*, os Óscares da Indústria Postal Mundial, na categoria Gestão de Pessoal com o NAVEINFORMA, que permite a comunicação em tempo real com todos os trabalhadores da rede
- Menções honrosas HIGHLY RECOMMENDED do *World Post & Parcels Awards*, nas categorias Responsabilidade Social, com o projeto Pai Natal Solidário, e Tecnologia, com o projeto cttads.pt

## Comunicação

---

- Prémio Fundacom na categoria Rádio e Televisão Corporativas, com a CTT TV. Os CTT receberam também 2 menções honrosas nas categorias Evento Externo (até 1000 pessoas), com o *Assessment Day 2016* do *Employer Brand*, e Publicação Interna, com a Revista Move-nos
- Marca do Ano nos Prémios Marketeer 2017



# 1 Os CTT

## 1.1. Modelo de Gestão e Governo da Sociedade

A Sociedade adota um modelo de governo de cariz anglo-saxónico, em que o Conselho de Administração (CA) é responsável pela administração da Sociedade e a Comissão de Auditoria (órgão composto por Administradores Não Executivos independentes) e o ROC são responsáveis pela sua fiscalização.

Tendo sido adotado após a privatização dos CTT, este modelo permitiu a consolidação da estrutura e práticas de gestão, em linha com as *best practices* nacionais e internacionais, promovendo o efetivo desempenho de funções e articulação dos órgãos sociais, o regular funcionamento de um sistema de *checks and balances* e a *accountability* da sua gestão perante os seus Acionistas e demais *stakeholders*.

No contexto das suas funções de administração, o CA delegou poderes de gestão corrente numa Comissão Executiva (CE), cuja atuação é supervisionada pelos Administradores Não Executivos, designadamente pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações, composta na sua totalidade por cinco Administradores não executivos, dos quais quatro independentes. O Presidente da CE e outros vogais assumem outros cargos na organização, nomeadamente a presidência do CA em empresas subsidiárias e em alguns Comitês da sociedade, sendo igualmente membros de algumas Comissões de subsidiárias.

A 31 de dezembro de 2017 a atividade dos CTT desenvolvia-se essencialmente nos negócios de correio, de expresso e encomendas, nos serviços financeiros e no Banco CTT. Para informação mais detalhada sobre a estrutura organizacional da Empresas sugere-se a consulta do Relatório de Governo Societário 2017 que está disponível em [www.ctt.pt](http://www.ctt.pt).

A empresa opera em Portugal, Espanha e Moçambique e detém subsidiárias que complementam a sua oferta global. No final do ano, as principais empresas subsidiárias detidas a 100% pelos CTT, eram as seguintes: Banco CTT, S.A.; CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A.; Escrita Inteligente, S.A.; Mailtec Comunicação, S.A.; Payshop (Portugal), S.A.; CTT Contacto, S.A.; Tourline Express Mensajería, SLU e Transporta – Transportes porta a Porta, S.A.

Os CTT detêm ainda participação nas seguintes sociedades: CORRE – Correio Expresso de Moçambique, S.A. (50%) e Multicert – Serviços de Certificação Eletrónica S.A. (20%).

Tendo em conta a dimensão da empresa e as múltiplas áreas de atuação e de operação, foram criados Comitês de apoio à gestão, tendo por objetivo o acompanhamento e controlo da atividade da Empresa, seja ao nível da implementação da estratégia definida pelo CA, seja do cumprimento das normas em vigor.

A 31 de dezembro de 2017 encontravam-se em funcionamento os seguintes comitês: Comitê de Gestão de Risco, Comitê de Crédito, Comitê de Investimento, Comitê de Gestão Imobiliária, Comitê de Acompanhamento de Negócios, Comitê de Siste-

mas de Informação, Comitê de Comunicação e ainda o Comitê de Sustentabilidade, que tem por objetivo definir, acompanhar e desenvolver uma política de sustentabilidade coerente, sólida e dinâmica que envolva todos os trabalhadores e os restantes *stakeholders*. Este Comitê é composto por membros da CE e presidido pelo CEO. A responsabilidade de coordenação é da Direção de Marca e Comunicação que promove reuniões com os responsáveis das direções mais relevantes, das Subsidiárias e da Sustentabilidade. Para informação mais detalhada, ver o Relatório do Governo Societário.

A Assembleia Geral é competente, entre outras matérias, para eleger os membros dos órgãos sociais (incluindo os membros da Mesa da Assembleia Geral, do CA e da Comissão de Auditoria bem como o ROC, este último por proposta da Comissão de Auditoria), apreciar o relatório do CA, discutir e aprovar o balanço, as contas e o parecer da Comissão de Auditoria, decidir sobre a aplicação de resultados do exercício e deliberar sobre alterações aos Estatutos.

A Comissão de Auditoria (atualmente composta exclusivamente por membros independentes), em conjunto com o ROC, desempenham as funções de fiscalização que decorrem das disposições legais e regulamentares aplicáveis, competindo designadamente a esta Comissão promover e monitorar a independência do ROC e a auditoria interna da Sociedade, com vista a contribuir para a qualidade da informação financeira e a eficácia dos sistemas de controlo interno e gestão de risco. Promove uma avaliação anual da eficácia do sistema e propõe as medidas necessárias ao seu aperfeiçoamento.

Adicionalmente, a Comissão de Vencimentos (composta por membros independentes face à administração e eleita pela Assembleia Geral) é responsável pela fixação das remunerações dos membros dos órgãos sociais. Para informação mais detalhada sobre o modelo de governo da sociedade sugere-se a consulta do Relatório de Governo Societário 2017 que está disponível em [www.ctt.pt](http://www.ctt.pt).

### Órgãos Sociais

Conselho de Administração – Presidente (Não Executivo), António Sarmiento Gomes Mota; Presidente Executivo (CEO) e Vice-Presidente do Conselho de Administração, Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda. Vogais Executivos do CA: Dionizia Maria Ribeiro Farinha Ferreira, António Pedro Ferreira Vaz da Silva, Francisco Maria da Costa de Sousa de Macedo Simão e Guy Patrick Guimarães de Goyri Pacheco (CFO).

Vogais Não Executivos do CA: Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz, José Manuel Baptista Fino, Céline Dora Judith Abecassis-Moedas, João Afonso Ramalho Sopas Pereira Bento, Maria Luísa Coutinho Ferreira Leite de Castro Anacoreta Correia, Maria Belén Amatriain Corbi, Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde. O CA é composto na sua totalidade por nove elementos do género masculino e quatro do género feminino, com quatro pessoas na faixa entre os 30 e os 50 anos e os restantes acima dos 50 anos.

Mesa da Assembleia Geral – Presidente, Júlio de Lemos de Castro Caldas; Vice-Presidente, Francisco Maria de Moraes Sarmiento Ramalho. É composta por dois elementos do género masculino, ambos com idade superior a 50 anos.

Para mais informação sobre a composição da Comissão de Auditoria, Comissão de Vencimentos, Comissão do Governo Societário, Comissão de Ética, Secretário da Sociedade e Revisor Oficial de Contas, consultar [www.ctt.pt](http://www.ctt.pt).

---

### Metas para 2018

---

- Adesão ao *Global Compact*
- Aguardar lançamento do DJSI Ibérico
- *Standard* de relato GRI4 - *Comprehensive*
- Comité de Sustentabilidade – atividade regular

---

## 1.2. Estratégia Empresarial, Desafios e Tendências

O setor postal está em profunda transformação. A nível internacional observa-se a adaptação dos operadores postais à realidade em constante mudança, um ambiente competitivo em que o negócio tradicional está em queda. A estratégia dos CTT é definida tendo em conta as tendências do setor, as melhores práticas e estratégias de sucesso adotadas e principalmente as necessidades específicas dos seus mercados. Podem resumir-se as tendências do setor nos seguintes pontos:

- **Digitalização;**
- **Crescimento do e-commerce;**
- **Globalização, Liberalização e Privatização;**
- **Diversificação;**
- **Foco em eficiência;**
- **Internet of Postal Things.**

### Linhas estratégicas

Os CTT têm vindo a adoptar uma estratégia de diversificação, contudo ainda são bastante dependentes do negócio correio (>70% das suas receitas vs cerca de 40% para o setor) e encontram-se numa fase inicial de transformação devido à ainda limitada penetração das encomendas do comércio eletrónico em Portugal e ao Banco CTT apenas ter iniciado a sua atividade em 2016.

Neste ano foi fundamental rever a estratégia dos CTT para acomodar as ações urgentes e dar seguimento a uma transformação estratégica do negócio postal, a médio prazo, de forma a melhorar a rentabilidade e a fortalecer a qualidade de serviço.

Considera-se igualmente prioritário o desenvolvimento dos negócios não postais, nomeadamente o Expresso & Encomendas e o Banco CTT.

### A. Reformular o negócio postal

A implementação do Plano de Transformação Operacional será executada de forma gradual até 2020 e terá um envolvimento contínuo da Comissão Executiva e do Conselho de Administração. O plano pode resumir-se em 4 grandes iniciativas:

- Ajuste das políticas de recursos humanos e aumento o esforço de redução dos gastos com fornecimentos e serviços externos;
- Reforço do programa de otimização de recursos humanos (continuação da eliminação de redundâncias) e racionalização de ativos não estratégicos (venda de imóveis *non-core*, poupando gastos associados com os mesmos);
- Otimização da Rede de Lojas através da conversão de lojas em Postos de Correio ou fecho de lojas com pouca procura, mantendo a proximidade aos cidadãos, a qualidade do serviço e o cumprimento das obrigações regulatórias;
- Reorganização da Rede de Distribuição, para melhorar a eficiência operacional.

### B. Transformar e desenvolver os negócios não postais

É crucial uma estrutura capaz de captar as oportunidades do mercado e de dar resposta às necessidades dos clientes, sempre em evolução. A modernização do modelo de negócio dos CTT passa, entre outras, pelas seguintes iniciativas:

- Crescimento acima do mercado nas encomendas e serviços de valor acrescentado (correio & encomendas);
- Continuidade do percurso do Banco CTT para alcançar o *break-even*;
- Estimulação das vendas e aumento de rentabilidade;
- Melhoria da tecnologia e da plataforma de gestão de dados, que permitam desenvolver ofertas inovadoras e de valor acrescentado.

Transversalmente a este conjunto de prioridades estratégicas, a sustentabilidade assume um papel fundamental, funcionando como um dos princípios orientadores, sempre presentes, na execução das iniciativas declinadas no plano estratégico. Este facto é aliás comprovado pela inscrição da Vocação de Sustentabilidade – vertentes social e ambiental, na Visão dos CTT.

Os compromissos de sustentabilidade que os CTT assumem perante a sociedade, assentam na sua estratégia enquanto empresa responsável. Esta reflete os desafios da empresa e a sua resposta às necessidades dos *stakeholders*. Para mais informação sobre o tema, consulte o capítulo 2. deste Relatório.

## 1.3. Produtos e Serviços

Como empresa moderna e atenta às necessidades dos clientes, os CTT alargam anualmente a sua oferta integrada de produtos com recurso a valência das áreas de correio, expresso e serviços financeiros, procurando enriquecer o portefólio e abranger todos os nichos de mercado emergentes. Com este fim, implementou-se um Programa de Excelência Comercial que tem por objetivos dedicar mais tempo ao cliente e aumentar a qualidade de serviço, ou seja, fornecer produtos e serviços “chave na mão” através de um interlocutor único.

Também a vertente ecológica é um dos pontos importantes de que se reveste a atual relação entre as empresas e os clientes e nesse domínio 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 2.369 pontos a todos os cidadãos e empresas, a preços competitivos. Destes destacam-se:

- **Produtos de Correio** – de âmbito nacional e internacional: correio normal, correio azul (tratamento prioritário); correio registado (tratamento com elevado grau de segurança e prioritário com possibilidade de integração de serviços especiais), correio verde (produto de conveniência – não necessita de selar ou pesar – e sustentável – fabricado com materiais amigos do ambiente e com compensação carbónica), correio editorial (oferece tarifas económicas para envio de livros, jornais e publicações), envios para cegos e encomendas (nacional até 10 Kg / internacional até 30kg);
- **Embalagens CTT** – saquetas e caixas;
- **Serviços de Conveniência** – Apartados, Armazenagem de Encomendas, Aviso Eletrónico, PICK&GO, Posta Restante, Reexpedição de Correspondências, Representação Postal, Retenção de Correio e SIGA;
- **Correio Expresso** – EMS Economy; EMS Internacional; CTT e-Segure, com serviços de *track & trace*; cobrança, frágil, seguro e *Click&Ship*;
- **Produtos Próprios, de Terceiros e de Apoio ao Cidadão** – Carteiras de Selos, Cartões de Boas Festas, Produtos UNICEF, Chocotelegram (“telegrama” em chocolate), Cartão Jovem, Carregamento eletrónico dos Títulos de Transporte, reembolso do Subsídio Social de Mobilidade, entre outros;
- **Colecionismo** – selos, livros e carteiras anuais e temáticas, carimbos comemorativos; clube do colecionador;
- **Correio Publicitário** – Direct Mail nacional e internacional, Direct Mail ECO, Geocontacto, Correio Não Endereçado (Correio Contacto e Infomail), Correio Não Endereçado ECO, Sampling Direct, Distribuição na Via Pública. Integra meios privilegiados de comunicação e promoção de produtos, serviços e marcas, permitindo através da distribuição de mensagens, atingir

direta e eficazmente o consumidor, possibilitando a mensurabilidade dos resultados, comunicar com segmentos alvo pré-selecionados e a inclusão de suportes de resposta;

- **Serviços digitais** – serviços de personalização online para os clientes ocasionais (*meuselo* e *meupostal*); serviços no âmbito da certificação eletrónica, de que é exemplo a marca de dia eletrónica (MDDE – serviço que veio acrescentar melhores condições de segurança aos envios de comunicações eletrónicas, exclusivo para advogados); Via CTT (caixa postal eletrónica); serviços de informação geográfica;
- **Serviços financeiros** – poupança (Dívida Pública - Certificados de Aforo, Certificados do Tesouro, Seguros Capitalização, PPR); Pagamentos (faturas, portagens, impostos, carregamento de telemóveis, bilhética); Vales e Transferências (vales nacionais e internacionais, Western Union); Seguros de vida (saúde) e não vida (acidentes pessoais, multiriscos, etc.); Payshop oferece serviços inovadores;
- **Serviços bancários** – contas depósito à ordem, soluções de poupança (depósito a prazo e conta poupança), crédito habitação, cartões de débito, transferências e débitos diretos, cartão de crédito e crédito pessoal;
- **Telecomunicações** – venda de equipamentos e de serviços de telecomunicações móveis;
- **Consultoria** – neste negócio, os CTT estão presentes na Europa, África e América Latina.

### Acessibilidade

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

Com cerca de 98 mil clientes/dia nas Lojas CTT e uma média diária de um objeto postal endereçado distribuído por agregado familiar, a acessibilidade é uma das suas marcas distintivas. A empresa disponibiliza a maior rede de contacto a nível nacional, atuando como um elemento estruturante e determinante para a coesão social do território nacional.

No final de 2017, a rede de contacto com o público era composta por 608 Lojas CTT e 1.761 Postos de Correio, totalizando 2.369 pontos de acesso e ainda 4.702 percursos de carteiros, que garantem a disponibilidade e acessibilidade do serviço do atendimento e distribuição, afirmando-se como uma plataforma de conveniência e multisserviço.

Complementarmente, a rede dispunha de 1 899 postos de vendas de selos e de 175 máquinas automáticas de venda de selos e 14 máquinas automáticas de venda de produtos postais. A rede de marcos e caixas postais era constituída por 10 759 equipamentos, localizados em 9.658 pontos geográficos a nível nacional. Além destes, existem ainda 6.800 postos de pagamento Payshop.

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

Esta realidade gera objetivos conflitantes entre a manutenção da sustentabilidade económica da empresa e a sua ação de responsabilidade social para com a comunidade envolvente, com os inerentes custos. Neste contexto e quando necessário os CTT estabeleceram soluções com parceiros locais, preferencialmente Juntas de Freguesia, preservando desta forma a relação de proximidade e confiança que os CTT têm mantido com os clientes e população e assegurando a qualidade de serviço.

Qualquer alteração e impacto na comunidade de eventuais alterações do modelo operacional são analisadas internamente, baseados em informação recolhida no local por agentes internos e externos, de modo a garantir a satisfação da população.

Conforme previsto no Contrato de Concessão, definiram-se para o triénio 2015/2017 objetivos de densidade da rede postal que consideram fatores como a distância a percorrer pelos clientes para acederem ao ponto de acesso mais próximo, ponderando a natureza urbana ou rural das áreas geográficas, bem como a acessibilidade dos cidadãos aos vários serviços de correio e aos horários em que o podem fazer. O integral cumprimento dos objetivos definidos reforça a intenção da Empresa em manter uma rede de proximidade e de conveniência junto dos clientes e da população em geral.

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

	Habitantes por estabelecimento postal					Km <sup>2</sup> por estabelecimento postal				
	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Média UE</b>	4.766	4.487	4.389	4.605	n.d.	41	39	38	40	n.d.
<b>Portugal</b>	4.277	4.485	4.444	4.413	4.357	38	40	40	39	39

Fonte: UPU Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos;

Tabela 1 - Densidade e cobertura postal

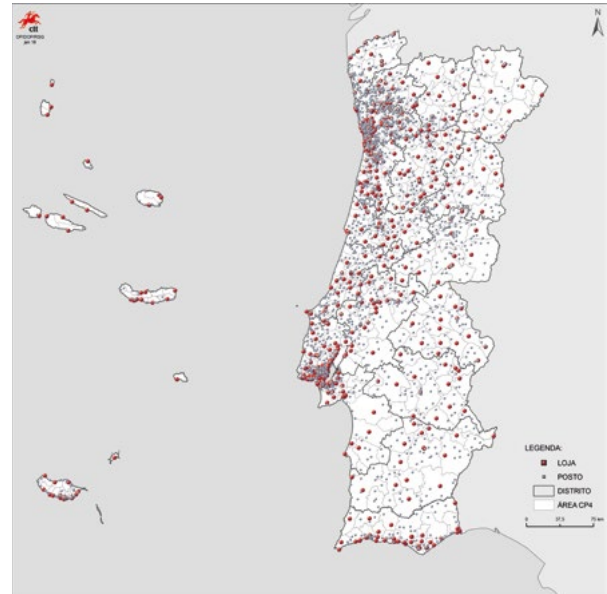


Figura 1 - Rede de Lojas e Postos de Correio

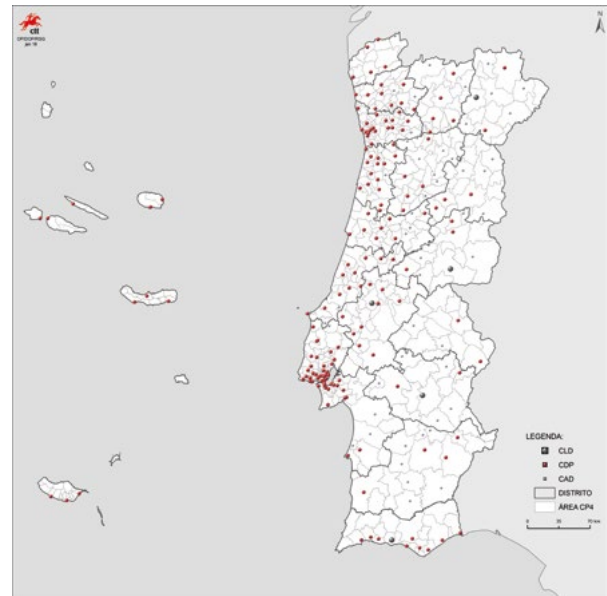


Figura 2 - Rede de centros de distribuição postal

No domínio da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física, a empresa continuou a fazer obras de modernização e remodelação, tendo construído ou renovado mais 14 rampas de acesso em Lojas CTT, no valor de 103 mil €. As tipologias de acessibilidades que têm vindo a ser construídas incluem rampas interiores ou exteriores, plataformas elevatórias, rampas amovíveis, rampeamento em espaço público junto à entrada da loja, alteração de fachadas com abertura de porta em alçados laterais, ou outras. Assim, cerca de 92% do total das lojas apresentam atualmente condições de acessibilidade melhorada.

### Marketing Sustentável

Os CTT têm vindo a constatar uma adesão continuada por parte dos seus clientes ao uso dos produtos de correio amigos do ambiente, que são muitas vezes também um elemento de

comunicação, dada a sensibilidade dos clientes a estes argumentos, contribuindo assim para a melhoria da imagem da empresa junto do público. Desde o seu lançamento em 2010, as vendas totais da gama de produtos eco CTT representam uma receita aproximada de 82 milhões de euros, as receitas do Correio Verde cresceram 280% e as dos produtos DM Eco cresceram 250%, em grande medida impulsionadas pela visibilidade dos seus atributos ambientais e carbónicos.

O Correio Verde é uma oferta 100% ecológica, que alia a conveniência (fácil de usar, sem necessidade de pesar) e a ecologia. Todas as embalagens são produzidas com materiais ambientalmente amigáveis (papel e tintas) e são neutras em carbono, sem custos adicionais para os clientes. As emissões produzidas ao longo da cadeia de valor, que não foram possíveis evitar, são integralmente compensadas através do apoio a projetos com benefícios, quer ambientais (combate às alterações climáticas e da conservação da biodiversidade), quer sociais (apoio à geração de emprego e à melhoria da qualidade de vida das comunidades locais). O Correio Verde realizou campanhas promocionais, de forma a aumentar a sua notoriedade, tendo-se verificado um aumento anual do tráfego da gama eco em 3,4%, com cerca de 5,0 milhões de objetos. Em média, cada objeto de Correio Verde entregue pelos CTT leva à emissão de 66,5 gramas de CO<sub>2</sub>.

A gama de serviços de Marketing Direto Eco fornece um símbolo distintivo para as campanhas que se destacam positivamente pelo seu desempenho ambiental, mediante o cumprimento de vários critérios ecológicos. Esta medida visou projetar a utilização do canal correio com mérito ecológico, através da utilização de matérias-primas ecológicas, processos de produção responsáveis e gestão adequada do final de ciclo de vida. Em 2017, apesar de se ter verificado, pela primeira vez, uma quebra anual do tráfego em termos absolutos, a gama Eco manteve seu peso relativo (37%) no tráfego global do Direct Mail, com cerca de 25,6 milhões de objetos, valor que representa uma receita aproximada de 5,7 milhões de euros e resulta do esforço efetuado junto dos clientes para utilização da linha eco.

Desde 2016, os CTT procedem à neutralização carbónica integral da oferta de Expresso, expandindo assim a oferta verde dos CTT que atinge presentemente, em 2017, cerca de 12% da receita total da empresa.

Os CTT lançaram a 2ª edição da iniciativa de compensação carbónica participativa, em 2017, colocando à votação do público os projetos para compensação carbónica integral da oferta de expresso e encomendas, na página de Facebook Esfera CTT. Para 2018, está previsto o lançamento da 3ª edição, para seleção dos projetos a financiar para compensação das emissões do Correio Verde. Esta iniciativa confirma o alinhamento dos CTT com os ODS 12 e 13 da ONU, que os CTT subscrevem, dá resposta a expectativas dos nossos *stakeholders* e permite-lhes participar ativamente no processo de decisão.

Para a neutralização carbónica do Correio Verde, os CTT financiaram 3 projetos de compensação, um dos quais é nacional e apoia a conservação das trufeiras da Serra da Freita. Os outros

projetos financiados são internacionais, um visava promover a reflorestação dos Parques Nacionais da Gorongosa e Marromeu, em Moçambique, e o outro apoia a produção sustentável de cerâmica numa fábrica situada no estado Sergipe, no Brasil, através da utilização de biomassa renovável como combustível para a produção de energia térmica. Para a oferta Expresso, além do projeto brasileiro de utilização de biomassa renovável indicado anteriormente, foi também eleito, por votação aberta a todos os portugueses, um projeto português que apoia a conservação de organismos fluviais. Com esta iniciativa os CTT foram nomeados finalistas do GPA – *Green Project Awards* 2018, na categoria de Iniciativa de Mobilização.

---

### Metas para 2018

---

- Votação para expansão do modelo participativo de compensação carbónica ao Correio Verde
  - Implementação de novos negócios de logística inversa
- 

## 1.4. Inovação

Os desafios da crescente transformação digital afetam todos os negócios, incluindo o dos operadores postais e só podem ser vencidos através de um consistente esforço de reinvenção e inovação. Os CTT têm desenhado constantemente novos serviços e novas oportunidades de negócio para manterem a sua posição de liderança no mercado.

Assim, no contexto da I&D, em particular nas **áreas de negócio**, destacam-se:

- Dinamização do negócio de Expresso e Encomendas e em particular do comércio eletrónico:
  - Consolidação / expansão da oferta CTT e-segure, complementada com *app* própria;
  - Disponibilização de cacifos automáticos para entrega de encomendas em 5 locais de grande circulação em Lisboa;
  - Lançamento de piloto de solução de distribuição dinâmica assente em aplicação móvel e em contexto urbano (Lisboa), satisfazendo entregas rápidas no âmbito do *e-commerce* (*Same Day & Instant Delivery*).
- Reforço do negócio de Correio:
  - Lançamento do serviço *cttads.pt* (geração e gestão *online* de campanhas publicitárias). Serviço distinguido com o Prémio *PostEurop Innovation Award* de 2017;
  - Teste de distribuição *Last mile* com recurso a tecnologia *drone*;
  - Via CTT incrementada com acessibilidade via *app*;
  - Expansão da Solução Recibos Online (ROL): presença em mais de 1200 lojas e Postos de Correio e estudo da sua integração com parceiros e grandes clientes;
  - Sistema de alimentação automática da máquina de *Rest Mail*, baseado em *robots* e braço automatizado.

- Na área financeira, sublinha-se:
  - Consolidação da atividade do Banco CTT e lançamento da oferta de Crédito à Habitação;
  - A Payshop oferece soluções inovadoras.
- Em termos de iniciativas de alcance corporativo, realça-se:
  - Novas funcionalidades associadas ao Meu Selo, Meu Postal e Bilheteira na app CTT (disponível para Android e IOS);
  - SAP - Agilização, introdução de tecnologia inovadora com ferramentas analíticas de *Big Data* avançadas e novo portal das alfândegas para simplificar o relacionamento processual dos clientes com a alfândega.
- No âmbito do programa interno de sugestões “+ INOVAÇÃO byCTT”:
  - Gestão das Ideias com mais de 1700 utilizadores e 700 ideias;
  - Inovação Exploratória – exploração e análise das tendências tecnológicas e de mercado mais significativas.

## 1.5. Cadeia de Fornecedores

### Relações negociais

Em 2017 o volume de compras adjudicado fixou-se em 50 M€ para um total de 1 048 processos de compra concluídos, um decréscimo de 1,5% face ao valor do ano anterior. Os grupos de compra que mais contribuíram para aquele valor foram os dos Transportes e das Infraestruturas e Tecnologia, representando, no seu conjunto, 61% do adjudicado.



*Tem sido com enorme honra e satisfação que ao longo dos anos a Europac tem sido parceira dos CTT no fornecimento das embalagens de cartão, nomeadamente os da sua linha Eco (Correio Verde). O Grupo Europac é uma empresa presente em todos*

*os sectores da indústria do papel e do cartão para embalagem, da gestão integral de resíduos e da exploração florestal como fonte de matéria-prima necessária para o fabrico de papel reciclado e kraft-liner. Somos certificados FSC, um sistema de cadeia de custódia que cumpre os requisitos do Forest Stewardship Council.*

**Bruno Carmo**  
Delegado Técnico Comercial



### Qualificação e seleção de fornecedores

O projeto de visitas a fornecedores, com enfoque na capacidade produtiva e de avaliação das condições fabris de novos fornecedores de materiais da cadeia de abastecimento, progrediu e são comuns os encontros, com vista a parcerias no desenvolvimento de novos materiais ou maturação dos já existentes, constituindo uma oportunidade de melhoria para os nossos fornecedores e consequente aumento de competitividade no mercado.

Estas deslocações a fornecedores constituem também uma oportunidade de registo de informação sobre a capacitação e amadurecimento da nossa cadeia de abastecimento no que concerne a sistemas de qualidade, de gestão ambiental, de gestão da segurança e saúde no trabalho e de cumprimento dos direitos humanos. Este ano destacamos a visita a um fornecedor para ajuda na correção de um problema detetado num dos materiais fornecidos, contribuindo para o desenvolvimento do mesmo.

Em matéria de qualificação e seleção, assumimos que 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 requisitos em matéria de ambiente, direitos laborais, direitos humanos, não discriminação, etc. por parte dos nossos fornecedores, faz parte das peças concursais de todos os procedimentos.

Em procedimentos de elevada complexidade, quer pelo serviço ou fornecimento envolvido, quer pelo valor ou abrangência da prestação na nossa organização, é frequente optar-se por procedimentos com prévia qualificação de fornecedores no caso da contratação pública ou recorrer-se a ferramentas de prospecção de mercado para aferir quais os fornecedores com melhor capacidade para a prestação pretendida.

Neste ano registaram-se 102 novos fornecedores, dos quais 61% assinaram uma declaração de compromisso com critérios associados a práticas laborais e ambientais, entre outros.

O número de contratos considerados como significativos foi de 140 em que todos incluem cláusulas referentes ao cumprimento de legislação e boas práticas em matérias de direitos humanos, laborais, ambientais, e de impacto na sociedade. Especificamente em relação à inclusão de procedimentos relativos a critérios ambientais nesses contratos, os objetivos pré-definidos foram ultrapassados.

### Avaliação de risco

Os CTT têm um serviço contratado para a avaliação de risco dos fornecedores. Esta avaliação incide sobre aspetos de natureza financeira e risco. Os 10 fornecedores principais em termos de volume de adjudicações são considerados críticos e alvo de análise particular, tendo representado 29% do valor global adjudicado este ano.

Os dois fornecedores de maior valor adjudicado atuam na área de Sistemas de Informação, mais concretamente na prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de *software* aplicacional, e representam cerca de 9% desse valor. O risco gerado para a atividade dos CTT é muito baixo, considerando a natureza da prestação sem influência direta no ciclo produtivo da empresa e a existência de outros parceiros capazes de suprir a necessidade.

Dos restantes principais fornecedores, destacam-se alguns, na área dos Transportes, que apesar de terem valores contratualizados menores, no seu conjunto representam cerca de 8% no



volume de adjudicações e são identificados como potenciais geradores de risco, devido ao objeto do contrato: aluguer operacional de veículos ligeiros e serviços complementares, utilizados no exercício da atividade CTT, e subcontratação de rotas de transporte.

No grupo de compra Transportes, as propostas dos concorrentes a estes processos de compra foram avaliadas pela ponderação de seis fatores, dos quais se destacam dois relacionados com o consumo e as emissões poluentes, espelhando a preocupação dos CTT em minorar o risco do impacte ambiental da sua atividade.

Nos contratos de fornecimento de serviços de transportes são igualmente contempladas cláusulas de natureza ambiental bastante exigentes, de que se destacam: limite de idade da frota utilizada; plano de manutenção; exigência de formação específica em eco condução e condução segura aos subcontratados; acesso dos CTT a dados das rotas dos subcontratados, entre outras.

### Política de Compras Responsáveis

Os CTT têm uma Política de Compras Responsáveis, que visa promover a melhoria dos aspetos ambientais e sociais da cadeia de valor, através do envolvimento e da responsabilização dos seus fornecedores. Algumas das características desta Política: está publicamente disponível em [www.ctt.pt](http://www.ctt.pt); cobre os domínios da Saúde Segurança, Ambiente, Condições de Trabalho, Ética e Continuidade de Negócio; é integrada nos documentos concursais; inclui uma cláusula de rescisão por incumprimento; aplica-se a todos os fornecedores.

A aposta no eco consumo tem-se centrado não só na redução do impacte ambiental associado à utilização de recursos, mas também na seleção de fornecedores, com a inclusão de critérios ambientais nos processos concursais. Nesta matéria, pese embora os CTT sejam uma empresa 100% privada, estabeleceram metas alinhadas com as do Sistema Nacional de Compras Públicas (60% de atingimento), que têm sido sistematicamente ultrapassadas. Em 2017 utilizaram critérios ambientais em 79,2% dos procedimentos pré-contratuais e os contratos celebrados com critérios ambientais representaram 98,7% do total.

Em matéria de Direitos Humanos, salientamos a gradual aplicação de clausulado nos nossos contratos que determina a necessidade de concordância dos CTT para qualquer subcontratação de serviços por parte dos nossos fornecedores no âmbito da prestação dos serviços por nós contratados, garantindo que conhecemos a cadeia de fornecedores em toda a sua amplitude.

### Metas para 2018 e seguintes

- Manutenção das metas das Compras Públicas Ecológicas (60%)
- Sistema de registo, qualificação e avaliação de fornecedores até 2020
- Criação de sistema de qualificação RS de fornecedores
- Prazo médio de pagamentos até 60 dias

## 1.6. Acionistas

O capital social dos CTT é de 75.000.000€, integralmente subscrito e realizado, sendo representado por 150 000 000 de ações ordinárias (não existindo diferentes categorias), nominativas, escriturais, com valor nominal de 0,50€ cada, admitidas à negociação no mercado regulamentado Euronext Lisbon.

Como é habitual, os CTT realizaram um estudo para caracterizar a sua estrutura de capital. Este identificou 181 acionistas institucionais, detentores de cerca de 60% do capital da empresa e 3 investidores *family office*, com cerca de 18%.

### Composição acionista por perfil de investidor

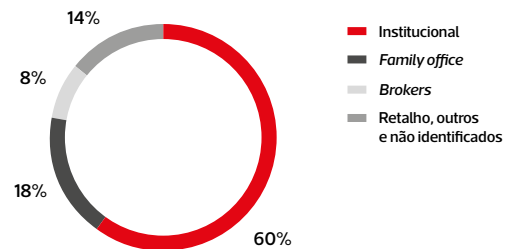


Figura 3 – Composição acionista por perfil de investidor

Segundo este estudo, no final de 2017, o investimento com sede em Portugal representava 26% das ações dos CTT detidas pelos investidores institucionais e *family offices* (vs. 20% no final de 2016), enquanto os investidores sediados na América do Norte e Espanha detinham, respetivamente, 25% e 18% (vs. 18% e 11% no final de 2016). O estudo também identificou naquela data investidores com sede na Alemanha, Reino Unido & Irlanda e Itália que detinham respetivamente 6%, 6% e 4% das ações dos CTT, (vs. 13%, 17% e 0%, no final do ano transato).

No resto da Europa, os investidores com aqueles perfis detinham naquela data 15% (vs. 21% no final de 2016). Verifica-se assim que os investidores americanos, espanhóis e portugueses aumentaram as suas participações no capital dos CTT, mas que os do Reino Unido, Alemanha e França as reduziram significativamente.

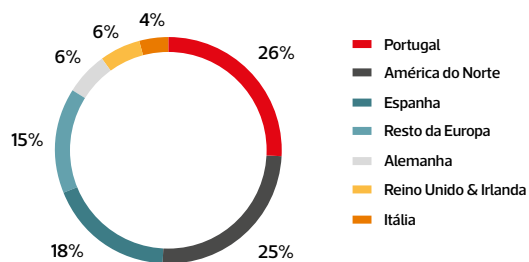
**Repartição geográfica**


Figura 4 – Repartição geográfica

Verifica-se que no final do ano os 10 maiores acionistas dos CTT (que incluem investidores institucionais e *family offices*) detinham 37% do capital da Empresa (vs. 46% no final de 2016), enquanto que os 25 maiores detinham um total de 54% (vs. 66% no final de 2016). Para mais informação consultar o Relatório de Governo Societário.

Titulares de participação qualificada	Nº Ações	% Capital	% Direitos de voto
Gestmin, SGPS, S.A. <sup>(1)</sup>	16.733.301	11,156%	11,156%
Manuel Carlos de Melo Champalimaud	284.885	0,190%	0,190%
<b>Manuel Carlos de Melo Champalimaud <sup>(2)</sup></b>	<b>Total 17.018.186</b>	<b>11,345%</b>	<b>11,345%</b>
Global Portfolio Investments, S.L. <sup>(3)</sup>	8.492.745	5,662%	5,662%
<b>Indumenta Pueri, S.L. <sup>(3)</sup></b>	<b>Total 8.492.745</b>	<b>5,662%</b>	<b>5,662%</b>
<b>Credit Suisse Group AG <sup>(4)</sup></b>	<b>Total 4.965.530</b>	<b>3,310%</b>	<b>3,310%</b>
<b>Norges Bank</b>	<b>Total 4.726.966</b>	<b>3,151%</b>	<b>3,151%</b>
<b>BNP Paribas Asset Management, S.A. <sup>(5)</sup></b>	<b>Total</b>	<b>3,10%</b>	<b>3,10%</b>
<b>Wellington Management Group LLP <sup>(6)</sup></b>	<b>Total 3.105.222</b>	<b>2,070%</b>	<b>2,070%</b>
<b>Kairos Partners SGR SpA <sup>(7)</sup></b>	<b>Total 3.075.000</b>	<b>2,050%</b>	<b>2,050%</b>
<b>CTT, S.A. (ações próprias) <sup>(8)</sup></b>	<b>Total 1</b>	<b>0,000%</b>	<b>0,000%</b>
<b>Restantes Acionistas <sup>(9)</sup></b>	<b>Total 103.970.006</b>	<b>69,313%</b>	<b>69,313%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150.000.000</b>	<b>100,000%</b>	<b>100,000%</b>

Tabela 2 – Estrutura acionista a 31 de dezembro de 2017

No ano 2017, os CTT pagaram um dividendo de 0,48€ por ação, tendo o preço da ação depreciado em 45,59%. A 29 de dezembro de 2017, na última sessão de bolsa do ano, o preço de fecho de mercado da ação dos CTT foi de 3,507€.

## 2. Materialidade e Relacionamento com Stakeholders

### 2.1. Análise de Materialidade

#### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU

Os objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas são uma ferramenta de trabalho de extrema utilidade para as empresas. À semelhança dos princípios do *Global Compact* e dos anteriores objetivos do Milênio, todos lançados pelas Nações Unidas, os ODS funcionam de forma ainda mais completa e aprofundada como guias ou diretrizes para apoiar as empresas na definição, implementação, comunicação e reporte de todas as suas estratégias, objetivos e atividades.









São 17 os temas prioritários identificados e validados por 190 países, a nível global, para a preservação do planeta e da dignidade do ser humano.

No caso dos CTT, mapeámos e priorizámos os ODS para a nossa cadeia de valor<sup>1</sup>, utilizando a metodologia *SDG Compass*, desenvolvida pelo *WBCSD*, *UN Global Compact* e *GRI*. Identificámos as metas ODS que podem contribuir para promover impactes positivos ou minimizar/evitar impactes negativos e alocámo-las a cada fase da cadeia de valor, tendo em conta os riscos e as oportunidades.

Aumentar Impactes+	ODS 16	ODS 16	ODS 4 ODS 7 ODS 8 ODS 13 ODS 16	ODS 4 ODS 7 ODS 8 ODS 13 ODS 16	ODS 4 ODS 7 ODS 8 ODS 13 ODS 16	ODS 7 ODS 13 ODS 16	ODS 8	
Negócio Postal e CEP	Matérias primas	Fornecedores	Acetização	Tratamento	Transporte e Distribuição	Subcontratações	Utilização do produto	Fim de vida útil do produto
Reduzir Impactes-		ODS 7			ODS 3			

Figura 5 – Cadeia de fornecimento do negócio postal, expresso e encomendas

De acordo com a referida metodologia, e tendo em conta o alinhamento dos indicadores ODS com a natureza do negócio dos CTT, selecionámos metas para os seguintes indicadores: **Saúde e Bem-estar, Educação de Qualidade, Energia Acessível e Limpa, Trabalho Decente e Crescimento Económico, Ação contra a Mudança Global do Clima, e Paz, Justiça e Instituições Eficazes**. A vasta maioria delas já integra as nossas atividades e programas, sob diversos aspetos, e consta do quadro de Compromissos de Sustentabilidade. A consulta aos indicadores empresariais *SDG Compass* apoiou na identificação e seleção dos indicadores e objetivos específicos dos CTT, listados abaixo, a título exemplificativo:

<p><b>3 Saúde e bem-estar</b></p> <p><b>3.6 Sinistralidade rodoviária</b> Reduzir a sinistralidade em 5% Acidentes mortais 0</p> 	<p><b>4 Educação de qualidade</b></p> <p><b>4.4 Formação</b> Volume de formação de 242.042 horas Taxa de esforço de formação de 1,2%</p> 
<p><b>7 Energia acessível e limpa</b></p> <p><b>7.2 Energia renovável</b> Aquisição de 100% de eletricidade de origem renovável</p> <p><b>7.3 Eficiência energética</b> Reduzir em 1%/ano o consumo de energia elétrica</p> 	<p><b>8 Trabalho decente e crescimento económico</b></p> <p><b>8.8 Condições de trabalho</b> Aumentar a satisfação com as condições de trabalho</p> <p><b>8.10 Acesso aos serviços financeiros</b> Expansão da cobertura do negócio bancário</p> 
<p><b>13 Ação contra a mudança global do clima</b></p> <p><b>13.1 Gestão carbónica</b> Redução das emissões de CO<sub>2</sub> dos scopes 1 e 2 (período 2008-2020) em 33%</p> <p><b>13.2 Adesão a normativos internacionais</b> Global Compact</p> <p><b>13.3 Educação ambiental</b> Formação para 38 trabalhadores em condução ecoeficiente</p> 	<p><b>16 Paz, justiça e instituições eficazes</b></p> <p><b>16.5 Anticorrupção e suborno</b> Conclusão da formação no Código de Conduta</p> <p><b>16.6 Governance e ética</b> Comité de Sustentabilidade</p> <p><b>16.7 Envolvimento com stakeholders</b> Comunicação segmentada</p> 

<sup>1</sup> Os CTT identificam diversas cadeias de valor e de fornecimento para as suas atividades de negócio que são distintas entre si. Neste exercício adotou-se a cadeia de valor do negócio postal, expresso e encomendas, por ser uma das mais significativas.

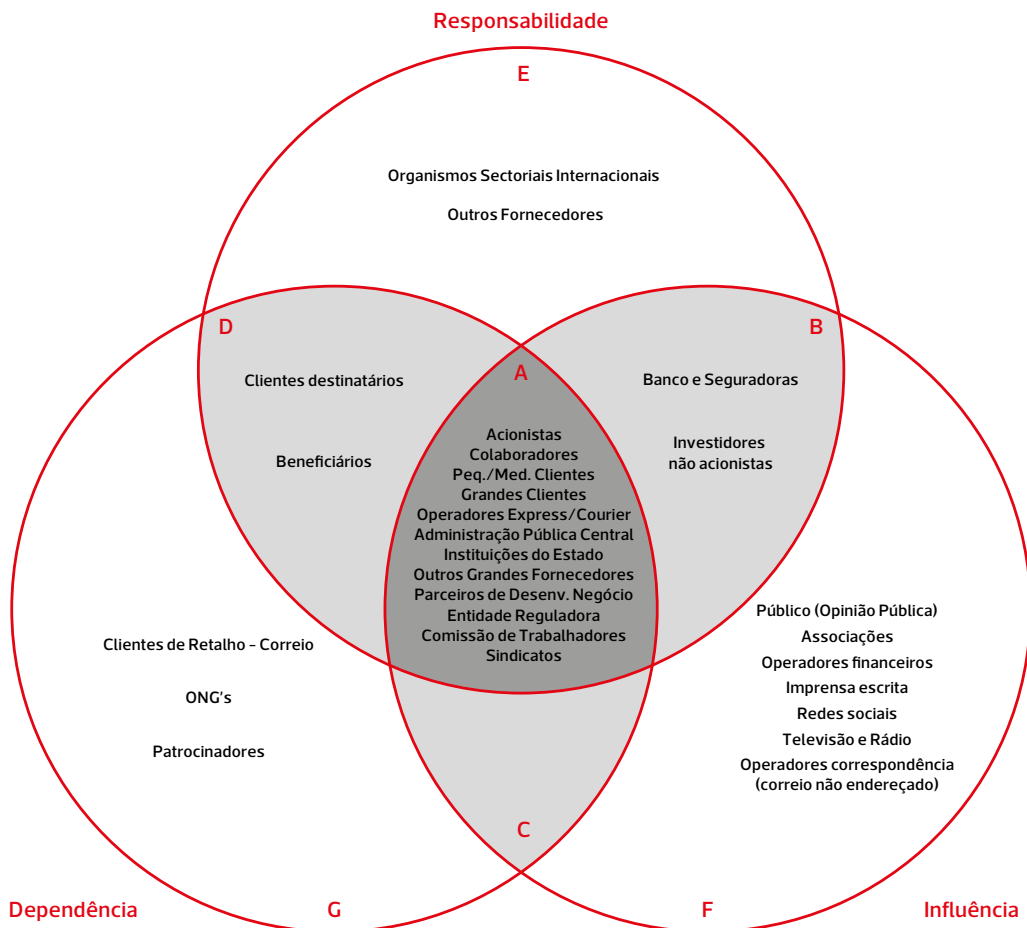
**Auscultação de stakeholders**

O envolvimento regular com os seus *stakeholders* é determinante para permitir o posicionamento adequado de cada empresa face às necessidades e perceções destes que, por sua vez, são permanentemente influenciadas pelas condições do mercado e pela situação socioeconómica do país.

É nossa convicção e prática integrar o conceito de sustentabilidade na gestão corrente da empresa, numa atitude contínua de envolvimento, transparência e compromisso. Nesse sentido e face às alterações estruturais da envolvente do mercado e da realidade da empresa, aliado ao facto de a versão 4 do *standard de reporting* da GRI (*Global Reporting Initiative*), seguido pelos CTT, estar obrigatoriamente suportada numa análise de mate-

rialidade, realizámos em 2016 um novo exercício de auscultação de Partes Interessadas (PI), para rever e atualizar a estratégia de envolvimento com as mesmas.

O teste de mapeamento de PI teve em conta as dimensões da influência, dependência e responsabilidade e permitiu seleccionar uma amostra de sete grupos de PI. Comparando com o exercício anterior, verificou-se a integração de novos grupos de Partes Interessadas: Operadores de Express/Courier, Comissão de Trabalhadores e Pequenos/Médios Clientes, reflexo, respetivamente, da intensificação da concorrência, da alteração da envolvente laboral e da maior pulverização da base de clientes. Verificou-se também a exclusão de dois grupos de PI: Público e Subsidiárias, sintoma da perceção de alguma redução das obrigações públicas e da nova realidade organizativa do grupo.



Fonte: Auscultação de *stakeholders* - PWC

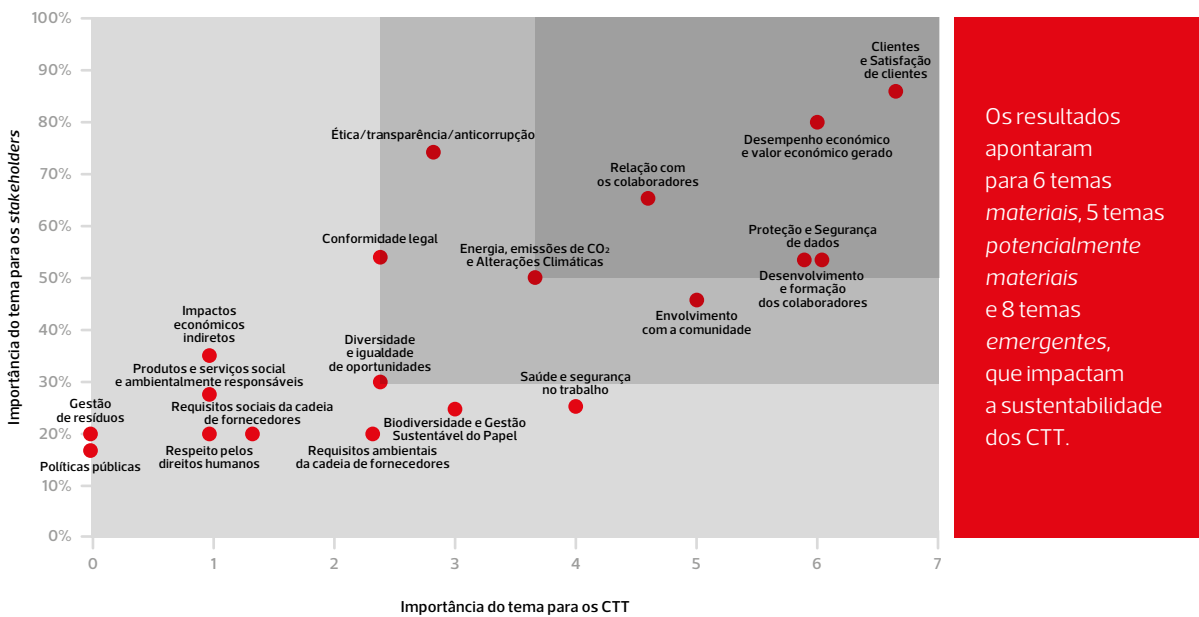
Figura 6 - Mapeamento das Partes Interessadas

**A matriz de materialidade e os temas materiais**

A matriz resultante do exercício posicionou de forma diferente os temas críticos e aponta para a necessidade de um maior enfoque nestes e noutros. É um instrumento de apoio à gestão de topo no processo de tomada de decisões e na definição das prioridades de atuação em matérias de sustentabilidade.

A hierarquização dos temas teve em conta os critérios de relevância indicados pela AA1000SES - Stakeholder Engagement Standard (relacionamento com compromissos ou políticas, efeitos financeiros na organização e conformidade legal e análise de benchmarks), complementados com uma avaliação de impacto versus probabilidade de ocorrência. Do ponto de vista externo, foram considerados os pontos de vista das partes interessadas, que, cruzados com a visão da gestão, deu origem à matriz de materialidade.

**Matriz de Materialidade - CTT**



Fonte: Auscultação de stakeholders - PWC

Figura 7 - Matriz de Materialidade

Os resultados da análise de materialidade e o nível de criticidade atribuído aos diversos temas refletem-se na seleção dos conteúdos do presente relatório e no destaque que lhes é dado. Continuamos, no entanto, a apresentar dados sobre outras ma-

térias menos críticas, por as considerarmos pertinentes para a prestação de contas e o envolvimento com as PI, como é o caso do marketing sustentável, a biodiversidade ou a igualdade de oportunidades, entre outros.

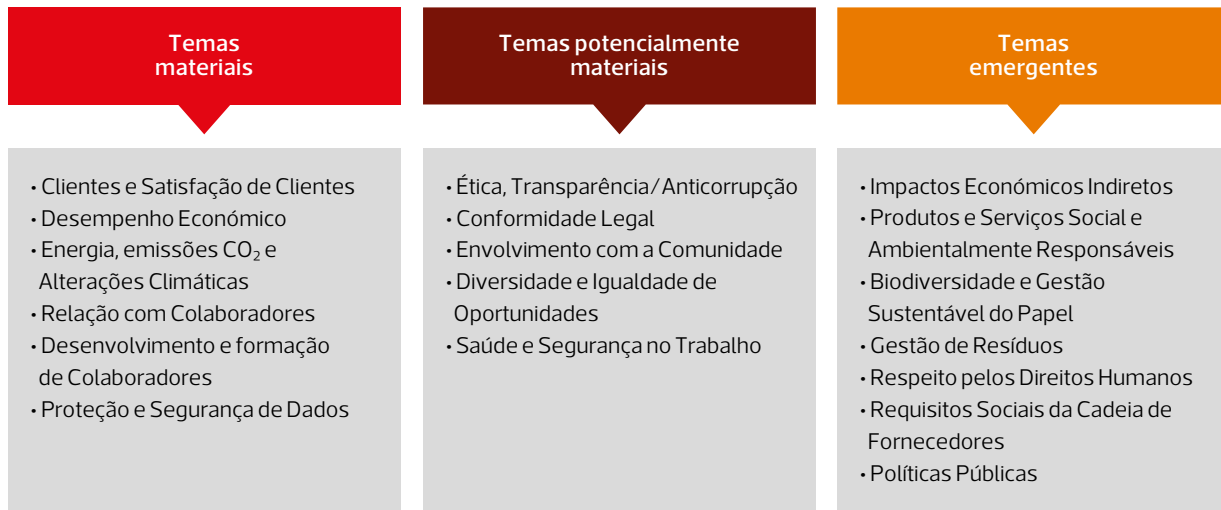
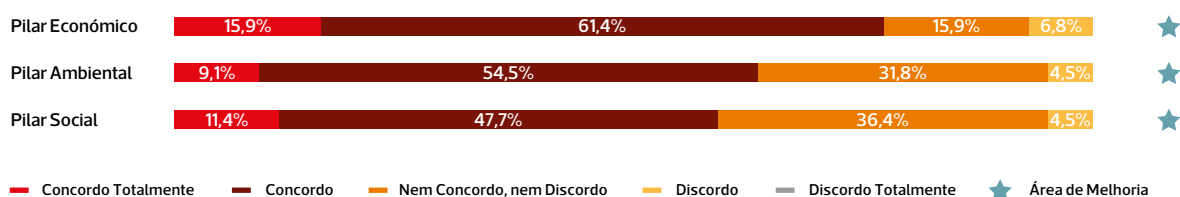


Figura 8 - Temas Materiais CTT

As PI foram solicitadas a pronunciar-se, para lá da relevância dos temas, sobre o respetivo desempenho. Foram auscultadas 44 entidades, com uma taxa de resposta de 90%. Os resultados do exercício, na linha de outras sondagens, estudos e inquéritos a clientes e à população em geral, revelaram que os CTT têm uma presença forte no mercado e que a perceção das PI face às respostas da empresa e às medidas adotadas é, em geral, bastante favorável.

Verifica-se que a maioria dos *stakeholders* considera que os CTT apresentam uma visão clara das suas responsabilidades nos três pilares, sendo o pilar económico o que revela melhores resultados com 77,3%, seguido do pilar ambiental e social com 63,6% e 59,1%, respetivamente. Em termos gerais, as matérias mais conhecidas são também as que obtêm melhor avaliação de desempenho.

Considera que os CTT apresentam uma visão clara das suas responsabilidades económicas, ambientais e

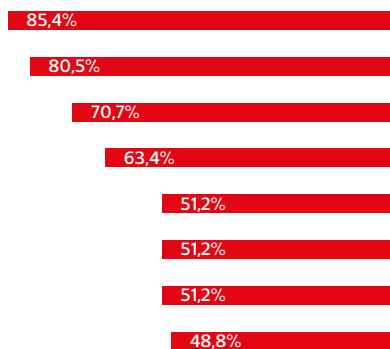


Fonte: Auscultação de *stakeholders* - PWC  
Figura 9 – Avaliação por Pilar

Nos temas mais importantes, a avaliação resultante do exercício de auscultação é globalmente positiva, existindo maiores oportunidades de melhoria nos domínios da formação e de-

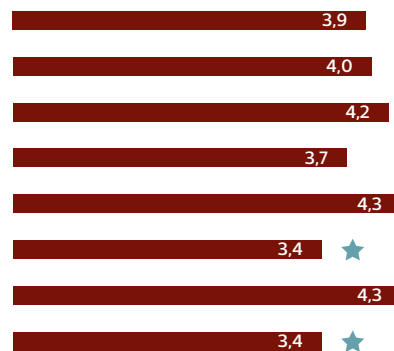
envolvimento de trabalhadores e na gestão energética e carbónica, matérias a que continuaremos a dar a maior atenção.

Importância %



- Cientes e Satisfação de clientes
- Desempenho económico e valor...
- Ética/trasparência/anticorrupt...
- Relação com os colaborações
- Conformidade legal
- Desenvolvimento e formação...
- Proteção e Segurança de dados
- Energia, emissões de CO<sub>2</sub> e...

Desempenho Médio



★ Área de Melhoria

Fonte: Auscultação de *stakeholders* - PWC (Escala 1-5 e 0-100%)  
Figura 10 – Perceção dos CTT

## 2.2. Estratégia de Envolvimento com Stakeholders

A auscultação de PI avaliou também o nível de conhecimento destes relativamente às iniciativas ou atividades desenvolvidas pelos CTT no âmbito dos 3 pilares da sustentabilidade. Concluiu-se que os trabalhadores são o grupo que apresenta melhores resultados, sendo os mercados de capitais o grupo que apresenta valores menos positivos. Cerca de 1/3 dos inquiridos posicionam-se no patamar mais elevado de relacionamento com os CTT (colaboração), embora 7% considere não ter qualquer envolvimento. Como oportunidades de melhoria resulta o reforço da comunicação sobre as atividades de sustentabilidade realizadas e a aposta na comunicação segmentada, em particular ao mercado de capitais e a clientes. Este exercício permitiu-nos ajustar a estratégia de envolvimento, identificar as PI que beneficiariam de um reforço de comunicação e os canais a ativar.

As diversas formas e meios de envolvimento utilizados traduzem-se no terreno em ações regulares de consulta, diálogo e também de monitorização das necessidades e satisfação das PI, como é o caso dos inquiridos, das respostas por escrito a investidores institucionais, analistas de research, outros investidores e público em geral, reuniões internas com clientes, analistas de mercado e investidores, acionistas, acolhimento de visitas, conferências, grupos de trabalho, painéis, newsletters, comunicados de informação privilegiada, relatos, participações qualificadas referentes a transações e aquisições e outro tipo de comunicação externa e interna que a empresa assume como de atividade corrente.

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

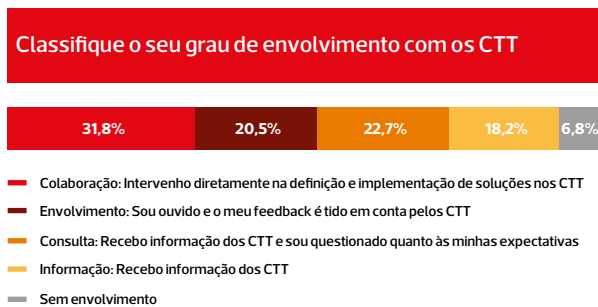


Figura 11 – Grau de envolvimento com os CTT

Partes interessadas críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Acionistas e Investidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados obtidos e retorno para os acionistas</li> <li>• Valor da ação</li> <li>• Alinhamento da Gestão com as orientações dos acionistas</li> <li>• Prestação de informação clara, transparente e atempada que permita conhecer a evolução e a realidade económica, financeira e de governo da Empresa;</li> <li>• Estabilidade social e laboral</li> <li>• Reputação de cidadania empresarial responsável</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reporting</i> trimestral, semestral e anual apresentado de forma rigorosa, fiável e consistente através de apresentações, comunicados, relatórios &amp; contas semestrais e anuais, divulgados através do site da Empresa e da CMVM</li> <li>• Reuniões e teleconferências com investidores e analistas de mercado</li> <li>• Esclarecimento de acionistas e outros investidores, através de linha telefónica e e-mail disponibilizados para o efeito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagamento de dividendos</li> <li>• Política de remuneração variável indexada à consecução de objetivos de gestão pré-definidos</li> <li>• Iniciativas e investimentos de cariz ambiental e social</li> <li>• Manutenção e aprofundamento do envolvimento com as partes interessadas, através de Reuniões, teleconferências e webcasts de divulgação de resultados e comunicação de guidance da gestão relativamente à estratégia empresarial</li> <li>• Participação em <i>ratings</i> empresariais de ambiente e sustentabilidade</li> </ul>
Regulador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade de serviço do Serviço Postal Universal</li> <li>• Preços do Serviço Postal Universal</li> <li>• Critérios de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços</li> <li>• Cumprimento das regras de concorrência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação sobre serviços</li> <li>• Informações e esclarecimentos pontuais</li> <li>• Participação em audiências e/ou consultas públicas de projetos de decisão</li> <li>• <i>Reporting</i> regular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento dos níveis de qualidade definidos e gestão do sistema de reclamações e pedidos de informação</li> <li>• Aplicação dos critérios de formação dos preços definidos</li> <li>• Cumprimento de objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços</li> <li>• Aplicação da metodologia de cálculo do custo líquido do serviço universal (CLSU) e do conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do CLSU</li> <li>• Monitorização da aplicação dos princípios e das regras comunitárias e nacionais de concorrência</li> </ul>

Partes interessadas críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Cientes	<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>Conveniência</li> <li>Satisfação</li> <li>Flexibilidade e customização</li> <li>Segurança dos objetos postais (responsabilidade)</li> <li>Segurança das operações bancárias</li> <li>Cobertura geográfica e acessibilidade</li> <li>Responsabilidade e imagem ambiental</li> <li>Relacionamento mais próximo e frequente (newsletters, portais, focus groups, 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>Key Account Managers, 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>220 lojas Banco CTT</li> <li>Modelo operacional ambientalmente mais responsável (frota e edifícios)</li> <li>Estudos sobre a adequação da oferta de produtos e serviços</li> <li>Consolidação do portefólio ecológico (produtos e serviços)</li> <li>Manutenção da certificação em diversos referenciais</li> </ul>
Concorrentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participação em iniciativas de interesse comum</li> <li>Benchmarking setorial</li> <li>Disponibilizar acesso à rede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participação em fóruns</li> <li>Participação em exercícios de benchmarking</li> <li>Representação em organismos do setor postal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento das regras de mercado</li> <li>Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos setoriais</li> </ul>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabilidade (segurança de emprego, salário, proteção social)</li> <li>Remunerações adequadas</li> <li>Oportunidades de desenvolvimento de carreira e progressão profissional</li> <li>Boas condições de trabalho</li> <li>Reconhecimento de mérito</li> <li>Gestão participativa</li> <li>Manutenção das medidas de apoio social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informação atempada</li> <li>Comunicação personalizada usando cadeia de chefia/diálogo</li> <li>Reuniões de equipa</li> <li>Comunicação interna escrita (revista, newsletters temáticas, suportes eletrónicos, cartas, intranet)</li> <li>Formação</li> <li>Fóruns</li> <li>Sistemas de sugestões</li> <li>Inquéritos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manutenção dos postos de trabalho</li> <li>Ampla divulgação de informação laboral</li> <li>Continuidade de Programa de H&amp;S</li> <li>Avaliação das condições de trabalho</li> <li>Modernização e renovação de infraestruturas e equipamentos</li> <li>Formação sobre condução segura/defensiva/ecológica</li> <li>89% dos trabalhadores abrangidos por formação</li> <li>Participação no Fórum</li> </ul>
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> <li>Manutenção das medidas de apoio social aos trabalhadores e familiares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões mensais e/ou extraordinárias com a gestão de topo</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>Assinada revisão do Acordo de Empresa</li> <li>89,9% dos trabalhadores abrangidos p/ acordos de negociação coletiva</li> <li>Revisão das remunerações base mensais até 2.772,3€. Aumento entre 0,65% e 1%</li> <li>Harmonização do horário de trabalho</li> </ul>
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Igualdade de oportunidades e transparência (regras claras)</li> <li>Cumprimento de prazos nos pagamentos</li> <li>Aumento do volume de novos fornecimentos</li> <li>Estreitamento de relações</li> <li>Qualificação de fornecedores (inquéritos 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> <li>Comunicação regular sobre não conformidades nos fornecimentos – oportunidade de melhoria</li> <li>Mailbox para receção de apresentações de empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maior exigência nos requisitos sociais, de direitos humanos e ambientais</li> <li>Política de Compras Ecológicas – cumprimento dos objetivos</li> <li>Participação no desenvolvimento de novos produtos/serviços e melhoria nos já existentes</li> <li>Convide a fornecedores para reuniões de apresentação de produtos/serviços prestados</li> </ul>
Comunicação social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acesso a informação fiável e relevante</li> <li>Comunicação ao mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assessoria de Imprensa (contacto direto com media)</li> <li>Press Releases</li> <li>Conferências de imprensa</li> <li>Presença nas redes sociais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgação de informação sobre os serviços, projetos, resultados e outros aspetos da vida empresarial</li> </ul>
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprimento das Obrigações do Serviço Público</li> <li>Proximidade/presença no terreno</li> <li>Dinamização da economia local</li> <li>Capacidade de interlocução/ diálogo com parceiros locais</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>Website dos CTT</li> <li>Presença na imprensa local e nacional e nos social media</li> <li>Contacto direto com o carteiro e atendedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoio à inclusão social:</li> <li>92% de acessibilidade às lojas para pessoas com mobilidade reduzida;</li> <li>recolha de donativos através dos agentes da Paysshop</li> <li>16 ações de voluntariado empresarial</li> <li>Renovação das instalações das Lojas CTT</li> <li>Programa ambiental – redução de consumos energéticos e emissões</li> </ul>

Tabela 3 – Lista de partes interessadas e formas de envolvimento



### Adesões e participações significativas

No âmbito da estratégia de sustentabilidade da empresa, os CTT são membros e desenvolvem atividades conjuntamente com o BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, a APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade, a APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa, a APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial e a APVE - Associação Portuguesa do Veículo Elétrico.

Os CTT são igualmente membros da APDC - Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações, da APAN - Associação Portuguesa de Anunciantes, do ICAP - Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade, da COTEC - Associação Empresarial para a Inovação, da APEL - Associação Portuguesa de Editores e Livreiros, do IPAI - Instituto Português de Auditoria Interna e do IPCCG - Instituto Português de Corporate Governance, entre outras.

Na qualidade de membros fundadores da União Postal Universal (UPU) marcam presença num conjunto de outras organizações afiliadas, como a PostEurop - Associação dos Operadores Postais Europeus, a UPAEP - União Postal das Américas, Espanha e Portugal, a Euromed - União Postal do Mediterrâneo e a AICEP - Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa. A presidência da AICEP é exercida pelos CTT desde 2009.

Os CTT foram eleitos em 2016 para representar Portugal, durante quatro anos, no Conselho de Operações Postais da UPU e para membros do Conselho de Administração da PostEurop, durante três anos. Neste organismo, ocupam a posição de Vice-Presidente no grupo de trabalho Ambiente e de Presidente no Fórum de Inovação.

Os CTT são também aderentes do Caring for Climate das Nações Unidas, um compromisso das empresas líderes mundiais relativamente às alterações climáticas e membros da IPC - International Post Corporation.

---

### Metas para 2018

---

- Comunicação segmentada com *stakeholders*
  - Conclusão da revisão da estrutura/conteúdos do *site* dos CTT/redes sociais até 2019
-

## 3. Gestão de Risco e Ética

### 3.1. Gestão de Riscos e Crises

O modelo de Gestão do Risco implementado nos CTT obedece ao modelo de “3 linhas de defesa”, baseado nas boas práticas de Auditoria e Controlo Interno, de forma a identificar, avaliar e gerir as incertezas e ameaças que possam influenciar a prossecução do plano e dos objetivos estratégicos, de modo alinhado com o perfil de risco.

Compete à Comissão de Auditoria supervisionar a política e o sistema de gestão do risco, em articulação com o CA e a CE, acompanhando as políticas de controlo de risco e as metodologias de avaliação integrada, promovendo igualmente uma avaliação anual do grau de cumprimento e desempenho da política e sistema de gestão do risco.

A Direção de Finanças e Risco é responsável pela coordenação centralizada deste modelo de gestão, assegurando a implementação das políticas definidas pela CE junto das Unidades de Negócio e das Direções Corporativas e desenvolvendo processos e metodologias de gestão do risco de acordo com as melhores práticas.

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

Para uma visão mais pormenorizada do conjunto de ações tomadas no domínio do princípio da precaução, consultar o Relatório de Governo Societário, pontos 50 a 55, nas páginas 36 a 41.

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

- Plano estratégico dos CTT (médio prazo);
- Plano e orçamento anual;
- Relatórios e Contas, anual e semestral;
- Relatório de Sustentabilidade anual;
- Indicadores mensais de controlo;
- Reuniões mensais e trimestrais de controlo.

No início de 2017, finalizando o processo de *risk assessment* iniciado em 2016 procedeu-se a uma auscultação a todas as 1.ªs linhas com o objetivo de obter um consenso relativamente aos dez riscos mais críticos (*top risks*). Estes foram posteriormente alvo de um exercício de quantificação para traduzir, em impacto financeiro, as consequências da sua materialização, permitindo obter uma visão agregada do efeito individual e conjugado do impacto dos diversos riscos (*Value-at-Risk*). Através da realização de vários *workshops* foram ainda identificadas ações específicas de mitigação para cada *top risk*, cuja calendarização e implementação ocorrerá durante 2018.

Procedeu-se ainda à revisão de toda a documentação de suporte ao Sistema de Gestão do Risco, tendo sido aprovado o Regulamento Interno de Gestão do Risco, documento que estabelece as normas e procedimentos que devem orientar o processo de Gestão do Risco dos CTT, nomeadamente a descrição de metodologias, técnicas e ferramentas de suporte à sua operacionalização e a definição de funções, responsabilidades e modelos de governo e articulação organizacional.

Assim, os CTT têm nesta fase, identificados, avaliados e priorizados os seguintes riscos corporativos mais significativos e passíveis de comprometer a concretização dos seus objetivos estratégicos e de afetar negativamente o seu crescimento sustentável:

#### Riscos Estratégicos

resultam de incertezas decorrentes da estratégia definida pelos CTT e do modo como esta é implementada

<b>Resposta à concorrência</b>	Falta de capacidade/agilidade de resposta às ofertas concorrentes e consequente perda de Clientes.
<b>Desafio CEP Ibérico</b>	Desafio de captar quota no mercado CEP Ibérico de forma incremental e crescente.
<b>Imagem pública</b>	Perceção negativa da imagem dos CTT por parte dos clientes, investidores e restantes <i>stakeholders</i> .
<b>Preços do Serviço Universal</b>	Regras de fixação dos preços SU que não integram as preocupações e lógica de mercado.

#### Riscos Operacionais

resultam de falhas ou deficiências na gestão dos processos de negócio, nas pessoas e nos sistemas de informação

<b>Eficácia operacional</b>	Deterioração da qualidade do serviço por ineficácias (ou ineficiências) operacionais, recorrentes ou pontuais.
<b>Continuidade das operações postais</b>	Interrupção das operações postais por ocorrência de eventos disruptivos, imprevisíveis e inevitáveis, alheios à vontade e controlo dos CTT.

<b>Riscos Operacionais</b> resultam de falhas ou deficiências na gestão dos processos de negócio, nas pessoas e nos sistemas de informação	
<b>Proteção de dados pessoais</b>	Incumprimento dos deveres decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
<b>Conflitualidade laboral</b>	Divergências entre a empresa e os trabalhadores/sindicatos, materializadas em greves e ações de protesto.
<b>Continuidade das atividades de Atendimento</b>	Perturbações na Rede de Lojas causadas por falhas nos sistemas informáticos, absentismo ou outros motivos.
<b>Obrigações do Serviço Universal</b>	Incumprimento das obrigações emergentes da concessão do Serviço Postal Universal.
<b>Segurança de Informação</b>	Comprometimento da confidencialidade ou integridade da informação de negócio, clientes, colaboradores ou outras partes.
<b>Riscos Financeiros</b> resultam de fatores exógenos e internos que afetam de forma significativa e direta a performance e a condição financeira dos CTT	
<b>Investimento operacional</b>	Rendibilidade inferior ao previsto dos projetos de investimento operacional dos CTT.
<b>Investimento financeiro</b>	Perda total ou parcial do capital aplicado pelos CTT em empresas participadas.
<b>Taxas de juro</b>	Incapacidade de gerar rendimentos financeiros por aplicação em depósitos a prazo dos excedentes de tesouraria.
<b>Plano de cuidados de saúde</b>	Aumento do valor das responsabilidades com benefícios a empregados respeitantes ao plano de cuidados de saúde.
<b>Riscos Externos</b> resultam de fatores mais ou menos imprevisíveis e que estão para além do poder de intervenção e influência dos CTT	
<b>Substituição eletrónica</b>	Quebra do tráfego postal por intensificação do fenómeno de digitalização e substituição do correio físico por outras formas de comunicação digital.
<b>Comportamento do consumidor</b>	Incapacidade de resposta ao surgimento de novos paradigmas no mercado e exigências por parte do consumidor.
<b>Terrorismo</b>	Danos pessoais ou materiais decorrentes de atos maliciosos ou terroristas.

Figura 12 – Fatores de risco e oportunidades dos CTT

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

Fator de risco	Riscos	Oportunidades
Ambiente/Alterações Climáticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Danos reputacionais e financeiros resultantes de más práticas ambientais ou incumprimento legal</li> <li>Aumento de custos decorrente de futuras obrigações legais e regulamentares</li> <li>Aumento da fatura energética associada à evolução dos preços dos combustíveis e energia</li> <li>Disrupções operacionais devidas a fenómenos climáticos extremos</li> <li>Diminuição do tráfego de correio físico, resultante de iniciativas com base em argumentário ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de negócios ecológicos</li> <li>Fidelização dos clientes</li> <li>Aumento do poder de <i>pricing</i></li> <li>Reforço da marca e reputação</li> <li>Maior eficiência de recursos e redução de custos</li> <li>Otimização da cadeia de fornecimento</li> <li>Melhor gestão do risco</li> <li>Aumento de capacidade de captação de investidores e redução do custo do capital</li> <li>Reforço do envolvimento com trabalhadores e outros <i>stakeholders</i></li> </ul>

Tabela 4 – Riscos e oportunidades na vertente ambiental

### Impactes ambientais da atividade, produtos e serviços

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

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

A abordagem e gestão destes temas podem ser consultadas no [capítulo 5](#) deste relatório.

## 3.2. Ética Empresarial

No final do ano foi aprovada uma atualização do Código de Conduta CTT e Subsidiárias, bem como o Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, documentos que constituem guias orientadores e esclarecedores dos valores e atitudes que devem ser atendidos por todos os trabalhadores no desempenho das suas funções, estando prevista a sua difusão no decurso de 2018. Durante este ano, a formação sobre os Códigos de Conduta “CTT e Subsidiárias” e “CTT e Banco”, foi concluída com sucesso por parte de 1.726 colaboradores.

A atividade da Comissão de Ética, para além do acompanhamento relativo às comunicações rececionadas nos canais existentes sobre eventuais situações de violação do Código de Conduta, ou remetidas pela Comissão de Auditoria, no âmbito do Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades (RPCI), centrou-se no acompanhamento do índice de formação ao Código de Conduta e Subsidiárias, na atualização do Regulamento Interno da própria Comissão e ainda na revisão e na preparação dos Códigos referidos acima, com vista a assegurar a observância nos CTT dos preceitos consagrados na legislação publicada em agosto de 2017.

A responsabilidade pelo suporte técnico à Comissão de Ética, em termos de operacionalização do sistema de comunicação de irregularidades, está atribuída à Direção de Auditoria e Qualidade, que assegura o tratamento confidencial das comunicações recebidas e preserva o princípio de não retaliação em relação às pessoas que reportam as irregularidades.

Este ano, a Comissão de Ética recebeu duas comunicações que foram apreciadas e decididas, visando aferir eventuais irregularidades relacionadas com o incumprimento das normas de conduta, não tendo, no âmbito do RPCI, sido veiculado qualquer caso para tratamento.

De destacar ainda a atividade desenvolvida pelo Compliance que, no âmbito da prestação de serviços financeiros 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, reportou 181 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 19,1M€.

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. Nesse contexto, são averiguadas denúncias e reclamações e analisados procedimentos e práticas que proporcionam ou configuram comportamentos irregulares e de corrupção.

Em resultado das ações de auditoria e de inspeção foram auditados 89 centros de distribuição, 102 Postos de Correio e

200 Lojas CTT, representando, respetivamente, 39%, 20% e 33% do universo elegível. Na sequência das investigações prévias a processos disciplinares ocorreram 5 rescisões unilaterais de contratos de trabalho.

No âmbito da formação em políticas e práticas de anticorrupção, formaram-se 725 participantes, com um volume de 3.284 horas, correspondendo a 6% dos trabalhadores<sup>2</sup>.

Todas as operações do Banco CTT são submetidas a avaliação de risco. Os clientes e transações efetuadas são objeto de análise, de acordo com o risco que podem representar em termos de utilização do Banco para fins de branqueamento de capitais ou financiamento ao terrorismo (em que se inclui o crime de corrupção).

Também as relações com contrapartes financeiras e não financeiras são sujeitas a um processo de due diligence, que visa evitar a realização de negócio com entidades que apresentem riscos de branqueamento de capitais ou possam representar riscos reputacionais, por estarem envolvidas em crimes financeiros ou associados a práticas de corrupção

Não se registaram processos de fraude ou outras infrações. O Banco CTT tem uma política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo (PBCFT) e um conjunto de processos e procedimentos que visam assegurar os requisitos legais e mitigar os riscos da utilização do Banco para esses fins. Anualmente uma equipa de auditores externos faz a avaliação dos processos e procedimentos e realiza testes de efetividade.

### Cumprimento das obrigações éticas

Os CTT foram alvo de multas no âmbito de leis e regulamentos relativos a produtos e serviços: multas contratuais da ANACOM, no montante de 151 mil euros, relativas a incumprimento do contrato de prestação do Serviço Universal Postal; o Banco CTT pagou 10.500€ relativos a 2 reportes fora do prazo; e a Mailtec pagou 6.768€. Não foram objeto 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 ou societários.

Registaram-se 563 ocorrências/processos relativos ao não cumprimento de leis e regulamentos laborais, tendo sido resolvidos 97 e mais 530 de anos anteriores. No âmbito da contratação a termo entraram 56 processos de que resultou a reintegração de uma pessoa.

Os CTT garantem a salvaguarda das responsabilidades da empresa em matérias legais e cumprem o Código Internacional da Prática Publicitária da ICC – International Chamber of Commerce, estando representados na Auto Regulação Publicitária, de que são sócios, bem como o da APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes. Cumprem códigos/regulamentos, e.g. Código de Conduta em Matéria de Publicidade, Código de Práticas

<sup>2</sup> A nível nacional, incluindo o Banco CTT e sem a Transporta

Leis sobre Publicidade Ambiental, entre outros. Estão abrangidos pela autodisciplina a que a própria indústria se impõe, com o objetivo de assegurar de forma rápida e eficaz o respeito pelas normas na comunicação publicitária.

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

Compete à ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, a regulação e supervisão do setor postal. Assim e no âmbito do Contrato de Concessão celebrado, a ANACOM efetua a monitorização regular aos CTT através de dois tipos de auditorias:

- Auditoria ao sistema de contabilidade analítica dos CTT, para verificação da conformidade do sistema e dos resultados obtidos, bem como com as normas e boas práticas nacionais e internacionais. As declarações emitidas sobre a auditoria aos resultados do sistema de contabilidade analítica referentes aos exercícios de 2014 e 2015 indicam que os resultados foram produzidos de acordo com as disposições legais e regu-

lamentares aplicáveis. Neste âmbito foram também desenvolvidos trabalhos no domínio da auditoria aos resultados do exercício de 2016.

- Auditoria aos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações e de pedidos de informação dos CTT, para verificação da fiabilidade de resultados e adequação das metodologias de apuramento dos níveis de qualidade de serviço. A publicação dos resultados da auditoria referentes ao ano de 2015 validou os valores dos indicadores reportados pelos CTT à ANACOM, tendo sido desenvolvidos trabalhos a nível das ações de controlo sobre os níveis de qualidade prestados pelos CTT no ano de 2016.

---

#### **Metas para 2018 e seguintes**

---

- Conclusão do processo formativo sobre o Código de Conduta CTT e Subsidiárias até 2019
  - Divulgação interna do Código de Boa Conduta Para a Prevenção e Combate ao Assédio
-

## 4. Desempenho Económico e Satisfação dos Clientes

### 4.1. Desempenho Económico

mil euros	2016	2017	Δ% 17/16
Rendimentos operacionais consolidados	696.822	714.278	2,5%
EBITDA consolidado	102.053	81.138	-20,5%
Resultado operacional consolidado	90.883	47.093	-48,2%
Resultado líquido consolidado	62.160	27.263	-56,1%
VAB consolidado	429.764	401.981	-6,5%
Investimento	42.160	28.534	-32,3%
Margem EBITDA	14,6%	11,4%	-3,3 p.p.
Rendibilidade do Capital Próprio (ROE)	25,6%	13,1%	-12,6 p.p.
VAB / Efetivo Médio (euro)	34.656	32.062	-7,5%
Ativo consolidado	1.316.697	1.608.765	22,2%
Capital Próprio	233.327	183.991	-21,1%
Capital Social	75.000	75.000	0,0%

Tabela 5 – Desempenho económico dos CTT

Os CTT encerraram o ano com um resultado líquido consolidado de 27.263 mil euros, correspondente a uma margem líquida sobre os rendimentos operacionais consolidados de 3,8% e uma rendibilidade do capital próprio de 13,1%.

O EBITDA consolidado ascendeu a 81.138 mil euros, registando um decréscimo de 20,5% em relação ao ano anterior, correspondente a uma margem de 11,4%.

mil euros	2016	2017	Δ% 17/16
Valor económico direto gerado	<b>697.724</b>	<b>714.659</b>	<b>2,4%</b>
Receitas	697.724	714.659	2,4%
Valor económico direto distribuído	<b>708.457</b>	<b>761.821</b>	<b>7,5%</b>
Gastos Operacionais	266.315	311.301	16,9%
Salários e benefícios de Empregados	338.387	354.740	4,8%
Pagamento a fornecedores de Capital	76.805	77.381	0,8%
Pagamento ao Estado	25.714	17.255	-32,9%
Investimentos na Comunidade	1.236	1.144	-7,5%
<b>Valor económico acumulado</b>	<b>-10.734</b>	<b>-47.162</b>	<b>-339,4%</b>

Tabela 6 – Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT

A empresa distribui mais de 354 M€ em salários e benefícios, remunera os seus acionistas, é um importante pagador de impostos e reverte para a comunidade um valor acima de um milhão de euros.

### 4.2. Satisfação dos Clientes

#### Rede de contacto

Os CTT têm um impacto significativo na sociedade portuguesa, pela sua presença em todo o território nacional e também em mercados internacionais, chegando aos lugares mais remotos, pelo seu elevado peso ao nível de emprego e na produção de riqueza e enquanto veículo de reforço competitivo do tecido empresarial nacional.

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

Cerca de 2/3 da força de trabalho da empresa, mais de 7 mil colaboradores, está diariamente em contacto direto com os clientes, no atendimento e na distribuição, tornando bem visível uma das suas principais características, a proximidade. Disponibiliza informação no seu *website* sobre as características dos produtos e serviços e também sobre os seus desempenhos agregados de qualidade de serviço.

A renovação das infraestruturas tem sido uma preocupação constante, com vista a proporcionar bem-estar aos clientes e aos colaboradores. A modernização das lojas é a face mais visível deste esforço de investimento. A empresa tem investido ao nível das operações e do *backoffice*, nomeadamente em equipamentos de automatização de correio, na renovação e expansão da sua frota ecológica, em sistemas de informação e em inovação e desenvolvimento. Já são 220 as lojas Banco CTT em todo o país que prestam serviços bancários à população, promovendo uma oferta diferenciada.

#### Modelo organizativo de vendas

Os CTT estão orientados para o mercado em geral e para o segmento empresarial, em especial, oferecendo produtos com a marca CTT, que refletem o conjunto cada vez mais diversificado das suas competências, desde o correio e soluções empresariais, encomendas e expresso, serviços financeiros e bancários, *printing* e *finishing*, etc.

Os clientes estão segmentados por volume de negócio e setor de atividade. No total são 1 400 contas repartidas por retalho; Grande Distribuição; Farmácia; Editores; Automóvel; OAF (Organizações, Associações e Fundações); Utilities; Telcos (Telecomunicações); Administração Pública Local; Administração Pública Central; Banca e Seguros. Desta forma é garantida a cada cliente uma atenção regular, dedicada, presencial e especializada permitindo uma oferta global e integrada de serviços e produtos visando a criação de valor e a potenciação de cada ato de negócio empresarial.

## Desmaterialização, proximidade e *Business Intelligence*

Os CTT continuaram a apostar no desenvolvimento de produtos que integram as competências e ativos existentes, inovando continuamente o leque de ofertas. Este ano, destacamos o lançamento dos seguintes novos serviços:

- **CTT Ads** - solução online, chave-na-mão e disponível 24/7, permite a criação e envio de campanhas de publicidade usando a rede CTT, de forma simples e sem esforço, garantindo um resultado eficaz. Orientada para pequenas e microempresas que, pela sua dimensão ou posicionamento, não têm acesso a agências criativas ou de meios, podendo encontrar nesta solução a forma ideal para fazer crescer os seus negócios, com uma comunicação publicitária profissionalizada, através do envio de mensagens pelo meio físico, e-mail ou SMS;
- No negócio de Correio e Serviços de Conveniência privilegiou-se a simplificação de processos, com a introdução de canais digitais;
- Soluções integradas para o setor das águas, conjugando competências de proximidade com a rede de carteiros, para a leitura de contadores;
- Solução para o setor do arrendamento, que, em modelo Self-Service, permite aos nossos clientes gerir os contratos com os seus inquilinos e receber as respetivas rendas;
- Informação de toponímia e georreferenciação, via *Web Services* e *Widget*, que permite a integração direta nos sistemas de informação dos clientes, garantindo melhor qualidade e eficiência na recolha e manutenção de moradas e posicionamento geográfico;
- Os Recibos Online superaram os 3 milhões de faturas processadas, o que corresponde à eliminação de quase 600 km de impressão em talão, papel não reciclável devido aos químicos usados. O serviço esteve disponível em mais de 1900 lojas e Postos de Correio desde julho, tornando-se a primeira grande rede de retalho nacional a disponibilizar um serviço deste género para os seus clientes finais.

**Via CTT** - A caixa postal eletrónica que permite receber digitalmente, organizar, partilhar e arquivar a correspondência de forma segura, fácil e sem custos. Este ano tornou-se possível a qualquer entidade aderir a este serviço em modo *self-adherence* e agora com uma app para *smartphones*.



É o serviço dos CTT que permite a comunicação eletrónica totalmente desmaterializada em toda a sua cadeia de valor. Promove a ligação eletrónica entre expedidores empresariais e qualquer destinatário, seja pessoa particular, coletiva ou organismos públicos e instituições (B2C, B2B, B2X). Lançada em 2006, conta com mais de 1,4 milhões de utilizadores e 52 entidades aderentes, com a Administração Pública, o setor de Telecomunicações, Utilities e Banca como entidades expendedoras.

## Comunicação com o cliente



A sustentabilidade tem hoje um papel central na estratégia da Nespresso. Como reflexo, a seleção dos parceiros é fundamental, pois devem estar imbuídos dos mesmos princípios.

A parceria com a CTT Expresso é disso exemplo, sendo uma relação com exigência constante, baseada na escolha de serviços com menor pegada de carbono. Para tal, é determinante existir uma estreita colaboração entre as entidades, através da comunicação em tempo real, pela colaboração com iniciativas de logística inversa de resíduos e pela inovação contínua dos meios disponíveis para o sucesso da entrega à primeira tentativa. Desta forma, há uma sintonia dos esforços com impacto positivo no meio ambiente e na satisfação dos nossos clientes, garantindo a sustentabilidade da nossa parceria e negócio.

**Sandra Conceição**  
Diretora Operacional da Nespresso



São diversos os canais de entrada para os pedidos de informação e/ou reclamações, continuando a verificar-se a tendência de substituição dos tradicionais impressos por meios mais facilitadores. O suporte voz e digital permitem ao cliente efetuar um maior número de reaberturas e insistências nos processos.

Estão atualmente disponíveis dez *mailboxes* externas e oito linhas de atendimento diferenciadas, além do sistema Nave, em que a reclamação é efetuada presencialmente nas Lojas CTT. Manteve-se a tendência de recurso a entidades de mediação por parte dos clientes, nomeadamente o Provedor do Cliente dos CTT. Desde 2010, estes canais de atendimento ao cliente obtiveram doze galardões, comprovando que os CTT estão na linha da frente na implementação das melhores soluções de contacto.

Em 2017, as Linhas CTT e CTT Expresso foram premiadas com as medalhas de prata e bronze, respetivamente, no APCC Best Awards 2017, na categoria de Transportes, Distribuição e Logística.

Os serviços de atendimento ao cliente receberam mais de 2,6 milhões de contactos através de telefone e e-mail, com um acréscimo de procura de 20% face ao ano anterior, devido sobretudo ao canal e-mail, que aumentou 28% e já representa 45% da totalidade dos contactos.

Nº de contactos recebidos	2017	Δ %
Canal telefónico	1.434.023	14%
Canal e-mail	1.177.733	28%
<b>Total</b>	<b>2.611.756</b>	<b>20%</b>

Tabela 7 – Contactos de clientes

A tendência crescente do volume de contactos dos clientes decorre essencialmente do crescimento do *e-commerce* e respetivos processos de desalfandegamento e envio de documentação, do incremento da funcionalidade de cobrança de portagens, pesquisa de objetos e correio internacional.

### Satisfação do cliente

A opinião dos clientes, expressa através de inquéritos de satisfação realizados em base diária, indica que 84,7% dos clientes que responderam percecionam a qualidade global dos CTT como boa ou muito boa, manifestando 91,9% dos clientes opinião favorável relativamente à qualidade do atendimento e 85,6% relativamente à qualidade da distribuição.

A medição da qualidade do Serviço Postal Universal é efetuada pela PwC (*Price Waterhouse Coopers*) e o Indicador Global de Qualidade de Serviço (IGQS) ascende a 110,1 pontos, resultado que compara com um objetivo de 100.

Dos resultados obtidos, salienta-se o correio registado que alcançou 92,6% de entregas até 1 dia e a percentagem de entregas até 3 dias do correio normal com 95,9%. As entregas de correio azul atingiram 91,4% até 1 dia no continente e 87,9% até 2 dias na área CAM (fluxos entre Continente, Açores, Madeira). No correio internacional, numa perspetiva E2E (ponta a ponta), realizaram-se 82,6% de entregas até 3 dias e 96,3% até 5 dias, abaixo dos objetivos definidos pela Diretiva Comunitária para o setor postal.

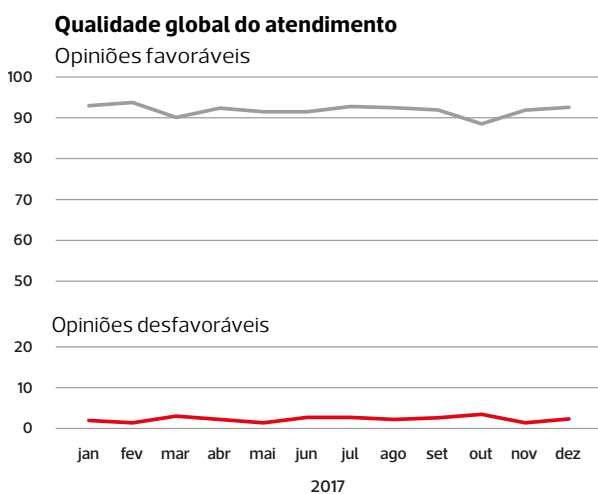


Figura 13 – Opinião do atendimento

### Qualidade global da distribuição

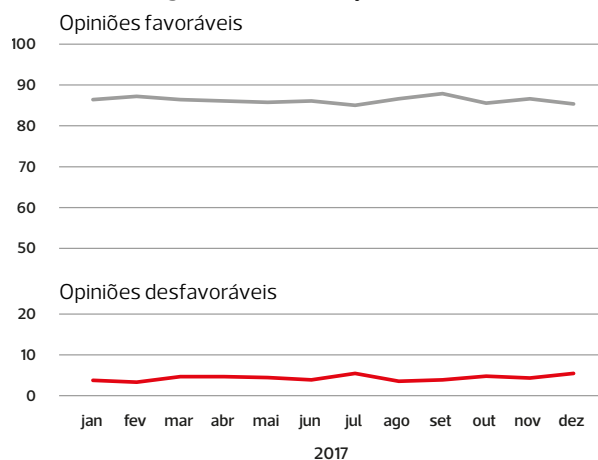


Figura 14 – Opinião da distribuição

A aposta na certificação de serviços, enquanto ferramenta de eleição na gestão da relação com o cliente, reforçou-se em 2017, contemplando a totalidade das unidades operacionais da área de distribuição (CDP), da área de atendimento (Lojas CTT, lojas móveis e balcões exteriores de correio) e 204 Postos de Correio.

No âmbito dos Sistemas de Gestão, mantiveram-se as certificações existentes nos referenciais Qualidade (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001) e Segurança (OHSAS 18001) nos centros operacionais dos CTT, nas empresas subsidiárias mais importantes, incluindo a certificação IPC - International Post Corporation no Entrepasto Postal Aéreo de Lisboa, a certificação FSC (custódia da cadeia de valor) e a certificação Segurança da Informação (ISO 27001) na Mailtec.

Já no final do ano, foi obtida a Certificação Corporativa dos CTT, que reconhece a conformidade com os requisitos ISO dos processos transversais de Recursos Humanos, Sistemas de Informação, Recursos Físicos e Segurança, Compras e Logística, Apoio a Clientes e Negócio, Auditoria e Qualidade e Marca e Comunicação (Gestão Ambiental), que servem as áreas internas e os Sistemas de Gestão Certificados.

Nos inquéritos de opinião realizados, 89,1% dos clientes consideram os CTT uma empresa de confiança e os seus atendedores competentes (94,2%) e simpáticos (93,5%). A perceção dos clientes sobre o tempo de espera nas Lojas CTT evoluiu desfavoravelmente face ao ano anterior, situando-se nos 70,6% de opiniões favoráveis.

Os estudos de Cliente Mistério efetuados regularmente ao universo organizacional abrangido pela certificação de serviços avaliam aspetos como a qualidade das infraestruturas, a apresentação, a atitude do pessoal e o nível do serviço de atendimento e distribuição. Os resultados globais atingidos foram favoráveis na ordem dos 96,4% no caso dos centros de distribuição postal e de mais de 99,3%, nas lojas.



Realizou-se um estudo de *Brand Positioning and Reputation* 2017 dos CTT que os posicionou como uma Marca Robusta, ou seja, uma marca que ao longo de 10 anos regista índices de excelência e robustez de forma sustentada, em Portugal. Além disso, a avaliação do público em geral para as dimensões Admiração, Confiança, Preferência e Recomendação colocam os CTT em 1º lugar entre as marcas do PSI 20.

Este ano não se realizaram inquéritos de satisfação aos clientes empresariais numa perspetiva transversal aos CTT. No entanto, algumas subsidiárias auscultaram os seus clientes: a CTT Contacto obteve uma pontuação de 7,3 (numa escala de 1 a 10) e 96,3% dos clientes finais da Tourline, em Espanha, declararam-se satisfeitos com a marca. O Banco tem 84% de clientes muito satisfeitos.

### Metas para 2018

- Manter a certificação de Lojas, CDP e Postos de Correio
- Melhorar o posicionamento no ranking IRA-E K+1 de QS internacional
- Manter o resultado do GMS *Inbound* acima do objetivo
- Superar os objetivos de qualidade definidos pela ANACOM (100 pontos)
- Manter a certificação das empresas subsidiárias dos CTT, incluindo a Transporta
- Alargar a Certificação Corporativa a mais 2 processos transversais relevantes dos CTT
- Manutenção dos prazos médios de resposta a reclamações (10 dias nac. e 38 int.)

### Reclamações

Os processos relativos a pedidos de informação e reclamações de clientes constituem uma forma privilegiada de deteção de anomalias verificadas ao longo do ciclo operativo dos produtos e serviços do portefólio CTT. Nesse sentido, a área de apoio a clientes tem tido por principal objetivo a identificação de situações recorrentes, procurando envolver toda a organização na procura de soluções que permitam eliminar estas ocorrências.

Neste ano, entraram 242.866 processos relativos a serviços e produtos comercializados, revelando um crescimento de 8% face ao ano anterior.

O total de reclamações abaixo inclui os processos dos CTT, S.A. e das empresas subsidiárias<sup>3</sup>, autonomizando-se apenas a CTT Expresso por apresentar um número significativo de reclamações, embora em linha com a sua atividade e o seu volume de tráfego.

Nº de processos de reclamações recebidos (nacional e internacional)	2017	Δ 17/16
CTT	153.676	11%
CTT Expresso	89.190	4%
<b>TOTAL</b>	<b>242.866</b>	<b>8%</b>

Indemnizações (euros)	2017	Δ 17/16
CTT	840.707	22%
CTT Expresso	441.864	12%
<b>TOTAL</b>	<b>1.282.571</b>	<b>18%</b>

**Notas:** Inclui processos de reclamações, pedidos de informação e indemnizações relativos ao Serviço Universal e não Universal

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

### CTT

O aumento de processos em 11% está associado à crescente consciência dos clientes em termos de direitos e à maior exigência e expectativa no cumprimento dos padrões de serviço. Os principais motivos de insatisfação relacionam-se com a perceção de atrasos na entrega, extravio de objetos e demora de tratamento dos objetos postais sujeitos a tratamento aduaneiro/desalfandegamento.

Os pedidos de informação e reclamações repartem-se da seguinte forma: serviço nacional, 44%; internacional, 51% e financeiros, 5%.

No serviço internacional os motivos que levam o cliente a solicitar averiguações são os atrasos na entrega, 43% e os extravios, 32%, representando no conjunto <sup>3</sup>/<sub>4</sub> dos pedidos de informação e reclamações.

Relativamente a outras anomalias que se enquadram no âmbito do cumprimento deficiente das especificações de produto ou serviço, ocorreram 43 e 4 queixas, respetivamente a nível nacional e internacional, que apontam para casos de não divulgação da informação<sup>4</sup>.

O aumento de 22% nas indemnizações é explicado sobretudo pelo extravio e falta de resposta do país de destino. O correio registado representa 85% no global dos valores indemnizados. O serviço nacional cresceu 21% e o internacional 22%. As indemnizações internacionais representam 94% do total, sendo a quantidade de objetos extraviados e a falta de resposta do operador postal de destino as causas que mais contribuem para o aumento das indemnizações.

No que diz respeito a incidentes de não-conformidade, registaram-se 40.923 incidentes, que deram lugar a 13.377 indemnizações num universo de 145.141 processos de reclamações respondidos no âmbito do Serviço Universal e relativos ao serviço nacional e internacional.

<sup>3</sup> Não inclui Tourline, nem CORRE; <sup>4</sup> Dados apurados apenas para o Serviço Universal

Após averiguação, e tendo em conta as características do serviço e procedimentos em vigor, verifica-se que em 26% dos processos os objetos tinham sido entregues ao destinatário.

O Banco CTT teve 641 queixas apresentadas no Livro de reclamações e 128 endereçadas pelo Banco de Portugal.

### **CTT Expresso**

A CTT Expresso registou um aumento de 4% nas reclamações recebidas. Os motivos de maior impacto nas reclamações da CTT Expresso estão associados à localização do objeto, com 42% do total, e ao atraso na entrega/serviço, com 16%. O serviço nacional representa 81% das reclamações.

As indemnizações cresceram 12% em valor, face ao ano anterior, sendo o atraso na entrega, com 48%, o motivo mais frequente. Após averiguação, e tendo em conta as características do serviço e procedimentos em vigor, verifica-se que em 54% dos processos o serviço oferecido cumpriu o contratado com o cliente.

## **4.3. Segurança e Proteção de Dados**

A segurança e proteção de informação é um tema crítico para os CTT. Nesse sentido estão definidas políticas de segurança de informação, assegurando que os dados residentes nas aplicações que compõem o ecossistema tecnológico são geridos e disponibilizados garantido a sua confidencialidade e integridade. Esta gestão é alargada aos dados usados internamente, bem como aos confiados a terceiros.

Estão também implementados procedimentos e ferramentas de controlo para a identificação de vulnerabilidades e ameaças à segurança da informação, desenvolvendo e implementando planos de mitigação para as deficiências identificadas. Neste âmbito, este ano procedeu-se à reformulação da infraestrutura dos sistemas de informação a vários níveis, reduzindo custos de manutenção, aumentando o desempenho e melhorando as soluções de *disaster recovery*.

O Banco CTT desenvolveu um programa de segurança para garantir a privacidade dos dados sensíveis dos seus clientes e para defender as infraestruturas, sistemas e outros ativos críticos face às ameaças de fraude, cibercrime, roubo ou perda de informação. Implementou controlos criptográficos nos serviços de *home banking* e *mobile banking* e faz testes de segurança intensivos às aplicações e sistemas, para identificação e eliminação de riscos e ameaças de segurança.

Para outras áreas de negócio, como é o caso da Mailtec Comunicação, os CTT detêm certificação ISO27001 que abrange os Sistemas de Gestão de Segurança da Informação.

Também o Código de Conduta, no seu ponto 4.2 é claro quanto à exigência de confidencialidade, proteção de dados e sigilo profissional por parte dos colaboradores. A proteção de dados

relativamente aos suportes de informação e bases de dados são igualmente condições exigidas pelo referido Código.

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

No que diz respeito ao correio, os extravios, atrasos e anomalias pontuais na distribuição figuram como as principais causas de reclamação dos clientes, não configurando qualquer indício de violação da privacidade dos clientes, nomeadamente a violação do sigilo das correspondências.

Na avaliação e seleção dos produtos de retalho para venda nas Lojas CTT, incluem-se critérios como o reconhecimento do parceiro, as suas práticas ambientais e as certificações dos produtos, a fim de garantir o cumprimento das regras de saúde e segurança legisladas relativamente aos produtos de merchandising, sobretudo dos que se destinam a crianças, como é o caso dos brinquedos.

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

Não se registaram casos de não conformidade relativos à saúde e segurança causados por produtos ou serviços.

## 5. Promover a Responsabilidade Ambiental

### 5.1. Política e Sistemas de Gestão Ambiental

Os CTT são uma empresa globalmente pouco agressiva em termos ambientais, face a outros setores de atividade. Os seus impactes incidem principalmente nas emissões de poluentes atmosféricos, essencialmente de gases de efeito de estufa (GEE), maioritariamente associadas ao transporte próprio e subcontratado que representam, atualmente, a quase totalidade da pegada carbónica (scopes 1, 2 e 3) da empresa.

Ao comparar a intensidade carbónica dos CTT com o seu impacte em termos de criação de valor, verifica-se que a contribuição da empresa para o PIB nacional (VAB/PIB) foi de 2,2‰, muito superior à sua contribuição para as emissões globais de GEE a nível nacional, que foi cerca de 0,3‰ (scopes 1 e 2).

#### Totais Nacionais



Impacto Carbónico

#### Criação de Valor



Figura 15 – Contribuição dos CTT a nível nacional

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

Os CTT têm identificados, avaliados e priorizados os riscos corporativos mais significativos e passíveis de comprometer a concretização dos seus objetivos estratégicos e de afetar ne-

gativamente o seu crescimento sustentável (capítulo 3.1. Gestão de Riscos e Crises, acima). A nível ambiental foram identificados riscos estratégicos, operacionais e externos, tais como a perceção negativa da imagem dos CTT por parte dos clientes, investidores e restantes *stakeholders*, no que respeita à sua reputação ambiental, a incapacidade de resposta ao surgimento de novos paradigmas no mercado e exigências por parte do consumidor, relacionada com o desenvolvimento de oferta ecológica e ambientalmente responsável, e outros motivos como eventos climáticos extremos.

Com vista ao alinhamento das práticas de gestão da organização com as prioridades e metas ambientais, do topo à base, os CTT têm incorporado progressivamente variáveis de sustentabilidade nos *scorecards* de gestão das unidades operacionais, em substituição dos equivalentes indicadores monetários. Esta prática permite colocar a agenda ambiental no radar dos gestores e restantes colaboradores, fazer o seguimento das situações e introduzir as medidas corretivas necessárias. Informação precisa e detalhada sobre o consumo de energia é recolhida, analisada e reportada numa base mensal aos seus *owners* locais e semestralmente ao CA, tomando-se na espinha dorsal do processo de tomada de decisões. Algumas das decisões de negócio recentes e mais relevantes no curto e longo prazo, foram influenciadas por considerações de redução da pegada carbónica e de eficiência energética (identificadas mais abaixo nos pontos 5.2 e 5.3).

Os CTT expandiram os seus sistemas de gestão certificados, em 2017, tendo atingido a certificação corporativa, uma abordagem facilitadora das áreas transversais dos CTT que dão suporte a cada um dos sistemas de gestão já existentes dos CTT e que traz vantagens para os mesmos. Um dos processos abrangido é o de Gestão Ambiental. As certificações existentes foram mantidas, nomeadamente as certificações dos sistemas de gestão integrados, que incluem a vertente Ambiente ISO 14001 nas operações dos CTT, S.A., mais especificamente nos quatro principais centros operacionais dos CTT (Norte, Centro e Sul e EPA – Entrepósito Postal Aéreo) e nas empresas subsidiárias mais significativas (CTT Expresso, Tourline, Mailtec e CTT Contacto), bem como a certificação da cadeia de responsabilidade FSC (*Forest Stewardship Council*) da Mailtec.

Os CTT responderam ao “Desafio Capital Natural”, lançado e liderado em Portugal pela Fundação Gulbenkian, em parceria com o BCSD Portugal e com a *Natural Capital Coalition*, no qual participaram 36 empresas. O Protocolo do Capital Natural é uma metodologia específica para gestão de temas relacionados com dependências e impactes do capital natural (papel, água, combustíveis, etc.) e sua integração nos processos de decisão. Os CTT foram uma das três empresas selecionadas inclusão de casos de estudo no *policy brief* do projeto, neste caso sobre o portefólio de produtos CTT.

Também o seguro de responsabilidade ambiental no montante de 1M€ foi renovado, cobrindo eventuais danos decorrentes das atividades dos CTT, de acordo com o quadro legal.

## Metas para 2018 e seguintes

- Sistema de Gestão Energética ISO 50001: conclusão da identificação de processos e da elaboração de procedimentos
- Conclusão da aplicação informática para Compromissos de Gestão até 2019

## 5.2. Energia

Com um peso significativo na pegada carbónica, o consumo de energia (custos diretos e indiretos) representa cerca de 1/10 do valor dos fornecimentos e serviços externos totais da empresa, sendo um alvo prioritário no que respeita à monitorização e à implementação de medidas de eficiência energética. O aumento da eficiência energética resulta em ganhos ambientais diretos – cada joule de energia poupado reflete-se numa menor produção de emissões de carbono – bem como num balanço consolidado da empresa mais sólido no curto e no longo prazo.

A energia elétrica respondeu por 41% de toda a energia consumida pelos CTT. Este ano, o consumo de eletricidade proveniente da rede pública totalizou 43.604MWh, correspondendo a 156.973GJ, tendo sido adquirida energia verde certificada para a totalidade deste consumo. Esta energia provém de fontes 100% renováveis (hídricas), com zero emissões.

Os CTT consomem ainda, em valores pouco significativos, energia produzida por painéis solares existentes no edifício sede, em Lisboa, e no edifício da Maia.

Com a expansão da atividade do Banco CTT, os consumos nas respetivas lojas aumentaram, devido ao alargamento dos períodos de iluminação, à instalação de novos *displays* de montra e ao aumento de equipamentos informáticos. Outro fator que influenciou os consumos energéticos em 2017 foram as elevadas temperaturas durante o Verão, com um consequentemente aumento das necessidades de climatização de ar frio.

Para climatização do edifício sede, foi consumida energia térmica no total de 2.009MWh (6.507,3GJ).

Os combustíveis continuam a ser o principal *input* energético dos CTT<sup>5</sup>, registando um consumo de 5.971 mil litros, equivalente a 221.020GJ. A eficiência global da frota CTT, medida em litros/km, apresentou uma quebra de 3,3% face ao ano 2016, com 9,1 litros aos 100km percorridos<sup>6</sup>.

Já o consumo específico da frota dos CTT, S.A., que é a mais representativa da empresa, degradou-se cerca de 3,2%, em resultado da sua adaptação ao rápido crescimento do *e-commerce*, com objetos de maiores dimensões. Procedeu-se, nesse sentido, ao aumento de volumetrias dos ligeiros de mercadorias, com substituição por veículos de maior capacidade, o que implicou uma redução, quer dos quilómetros percorridos, quer dos consumos. Como esta foi menos acentuada que a primeira, levou

à degradação dos indicadores de eficiência expressos em litros/km (mas não em litros/m<sup>3</sup>\*km).

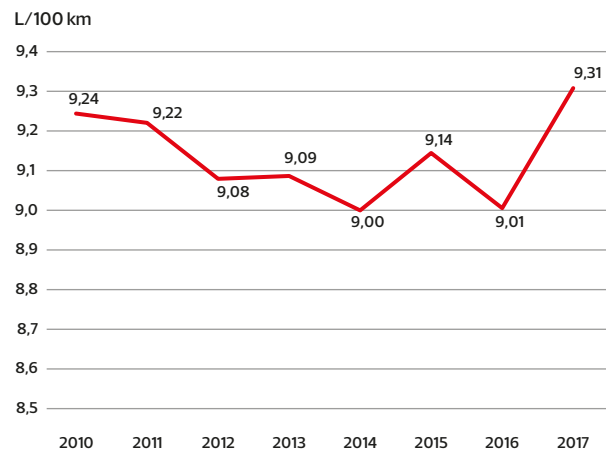


Figura 16 – Evolução do consumo médio da frota CTT, S.A.

Relativamente ao gás, utilizado nas cantinas de alguns dos edifícios CTT, verificou-se um consumo na ordem dos 44.703m<sup>3</sup>, equivalente a 1.941GJ<sup>7</sup>, refletindo uma estabilização face ao ano anterior.

Globalmente, a redução do consumo de combustíveis em 1,8%, associada a alterações do modelo operacional e da tipologia da frota, não foi suficiente para compensar o aumento do consumo energético nos edifícios (eletricidade, gás e climatização), em 3,5%, o que levou a uma quase estabilização (0,4%) dos consumos energéticos do grupo.

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

GJ		2016	2017	Δ%
Consumo de eletricidade convencional <sup>8</sup>		0,0	0,0	0,0%
Consumo de eletricidade verde		153.329,8	156.972,8	2,4%
Consumo total de eletricidade		153.329,8	156.972,8	2,4%
Consumo de energia proveniente de painéis solares		127,2	127,2	0,0%
Consumo de energia térmica		4.650,9	6.507,3	39,9%
Consumo total de combustíveis <sup>9</sup>		225.021,9	221.020,4	-1,8%
Consumo total de gás		1.888,8	1.941,2	2,8%
<b>TOTAL</b>		<b>385.018,7</b>	<b>386.568,9</b>	<b>0,4%</b>

Tabela 9 – Consumo de Energia dos CTT

Os consumos energéticos globais refletem-se numa fatura energética de cerca de 15,6 M€..

As emissões carbónicas resultantes da atividade subcontratada rodoviária, bem como das viagens de negócio e dos percursos casa-trabalho-casa dos colaboradores, foram contabilizadas e reportadas mais abaixo.

<sup>5</sup> Não inclui veículos subcontratados;

<sup>6</sup> Não inclui frota da CORRE e da Transporta;

<sup>7</sup> Valor estimado através da metodologia da Greenhouse Gas Protocol CO<sub>2</sub> para Direct Emissions from Stationary Combustion da GHG Protocol Initiative;

<sup>8</sup> Consumo de eletricidade não inclui a CORRE nem a Transporta;

<sup>9</sup> Consumo de combustíveis não inclui a CORRE nem a Transporta.

## Edifícios

Reforçando o compromisso de redução dos consumos energéticos, com efeitos diretos na diminuição dos gases de efeito de estufa, têm vindo a ser implementadas várias medidas de eficiência energética e de gestão carbónica no parque imobiliário CTT. As intervenções focam-se principalmente nas componentes de climatização e de iluminação, as mais relevantes em termos de fatura energética das instalações.

### Centros operacionais

Os três centros de produção e logística (CPL) são os maiores consumidores energéticos, no conjunto dos cerca de mil edifícios CTT, sendo os centros do Sul e do Norte consumidores intensivos de energia, pelo que é aí que as iniciativas energéticas assumem um carácter prioritário.

Não obstante o esforço de racionalização dos consumos de energia e implementação de medidas de eficiência energética nestes centros, verificou-se um aumento absoluto dos consumos de eletricidade nestes dois maiores centros de produção e logística. O crescimento acentuado do tráfego de pacotes associados ao comércio eletrónico implicou uma maior taxa de ocupação do equipamento “*Rest Mail*” no centro de produção e logística do Sul (CPLS), específico para tratamento desse tráfego, com efeito nos consumos deste edifício. Outro fator impactante foi a transferência de equipamentos postais para tratamento de objetos para estes centros, por motivos de gestão operacional. No centro de produção e logística do Norte (CPLN) foi dada continuidade ao plano de implementação do ARCE- Acordo de Racionalização dos Consumos de Energia (2012-2019).

No centro de produção e logística do Centro (CPLC) foi efetuada a substituição da iluminação da nave central por lâmpadas LED, o que possibilitou reduzir a potência instalada em mais de 1/3 e propiciou uma gestão mais eficiente da iluminação neste local. Estima-se que esta medida venha a permitir uma poupança anual de aproximadamente 250MWh por ano.

### Edifício de serviços administrativos

O edifício sede dos CTT, em Lisboa, é responsável por 5% a 8% dos consumos/custos totais de energia, papel e água e da produção de resíduos. A monitorização e controlo dos indicadores através de soluções avançadas, nomeadamente a parametrização do sistema de gestão técnica centralizada, torna-se assim imperativa, de forma a identificar e otimizar potenciais ações de redução de consumos/custos.

Salienta-se ainda o facto de que parte da energia consumida no edifício é proveniente de fontes renováveis, através de energia solar produzida para águas quentes sanitárias.

## Restantes edifícios

A empresa conduziu ações com vista à modernização do parque de equipamentos de várias instalações e à correção de não conformidades detetadas, seguindo as boas práticas testadas em anos anteriores, introduzindo uma maior eficiência em termos energéticos e contribuindo, desta forma, para a redução da pegada energética dos CTT.

Em termos genéricos, foram intervencionadas cerca de 60 lojas, 32 unidades operacionais e 3 edifícios de serviço, sendo que as ações incluíram a instalação de sistemas de gestão remota de energia e de monitorização de consumos, a reformulação de sistemas de iluminação, incluindo a instalação de soluções LED, melhorias do ambiente de climatização das instalações com a substituição de unidades mais antigas por equipamentos com uma classe de eficiência energética mais elevada, a intervenção em elevadores, melhoramentos nos quadros elétricos e a substituição de compressores de ar comprimido e revisão da respetiva rede de distribuição.

Foi revisto o modelo de projeto para remodelação das Lojas CTT, a nível construtivo e de infraestruturas, com vista a uma maior eficiência térmica destes edifícios, envolvendo sistemas de iluminação mais eficientes, substituição de sistemas de AVAC e melhorias térmicas da envolvente exterior das instalações. Este novo modelo, mais eficiente, foi já aplicado em intervenções efetuadas em 5 Lojas CTT no ano 2017.

Ainda no domínio da eficiência energética ao nível da iluminação LED, na sequência de estudos piloto de soluções específicas para a atividade dos CDP, estas foram expandidas em 2017 a mais 15 edifícios. Foram também implementados sistemas de monitorização dos consumos de energia elétrica, com planos de atuação e de alarmística, em 6 CDP.

Tendo os CTT vindo a alargar a sua frota de veículos elétricos para a distribuição de correio e para os serviços de apoio, procedeu-se à instalação de infraestruturas para carregamento de veículos elétricos em vários CDP e no edifício sede.

Deu-se também continuidade às ações de substituição de equipamentos informáticos por outros equipamentos mais eficientes, nomeadamente computadores e monitores, potenciando uma poupança de energia nos estabelecimentos.

Reduzir o consumo energético é essencial para os CTT, que gastam anualmente cerca de 8 milhões de euros de eletricidade.

### Metas para 2018 e seguintes

- Conclusão da auditoria energética dos edifícios até 2019
- Continuação da certificação energética dos edifícios (SCE)
- Expansão da iluminação LED a CDP e 1 CPL
- Redução do consumo de energia elétrica em 1%

## Mobilidade

Possuindo uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais, os CTT contam com 3.540 veículos em regime de exploração direta, contratando ainda serviços de transporte a terceiros. A frota CTT integra 353 veículos menos poluentes.

(n.º)		2016	2017	Δ%
Veículos totais em exploração		3.546	3.560	0,4%
Veículos menos poluentes		326	353	8,3%

Tabela 10 – Veículos dos CTT

A uma atividade global de 65 milhões de Km (uma redução na ordem dos 5%, face a 2016), somam-se ainda 58 milhões de Km percorridos pela frota rodoviária subcontratada. A internalização do transporte de objetos de expresso na rede de transportes dos CTT, S.A., anteriormente efetuado por subcontratados e iniciada em 2014, sofreu uma inversão de tendência, em consequência do enorme crescimento deste tráfego (+8% na CTT Expresso e +26% na Tourline). Na ausência de capacidade própria instalada, foi necessário recorrer de novo a fornecedores externos, o que fez subir em 22% a atividade da frota subcontratada, revertendo parte dos ganhos obtidos ao nível da pegada carbónica global (scopes 1, 2 e 3).

A procura de soluções economicamente eficientes e amigas do ambiente tem levado à expansão da frota de veículos alternativos, principalmente veículos elétricos, que corresponde atualmente a 10% da frota global dos CTT. No mesmo âmbito, a integração de veículos convencionais com soluções tecnológicas cada vez mais recentes permite não só otimizar os custos operacionais, mas também reduzir ao máximo os impactes negativos da sua atividade.

Derivado da internalização do transporte de objetos expresso na rede base dos CTT, S.A., a frota foi reforçada com 64 veículos ligeiros de mercadorias em regime de AOV, tendo como objetivo o aumento de volumetria requerido para a operação. Estes veículos substituíram 91 unidades mais antigas e de volumetrias inferiores, que se encontravam em operação, possibilitando assim um potencial de eficiência (por tonelada\*quilómetro) superior ao que existia. Foram contratados 11 veículos ligeiros de passageiros em regime de AOV. Adicionalmente, foram adquiridos 145 motociclos, 6 moto4, 5 ligeiros de mercadorias, 13 pesados de mercadorias, 1 trator pesado de mercadorias e 1 semi-reboque, para transporte e distribuição de correio.

A frota elétrica foi também alvo de renovação, com a contratação de 15 veículos elétricos e 1 híbrido, ligeiras de passageiros em regime AOV, e a aquisição de 25 triciclos elétricos, que irão contribuir para uma redução anual de cerca de 76 toneladas de emissões de CO<sub>2</sub>. Os CTT aumentaram assim a frota ecológica da empresa para 353 veículos, a maior a nível nacional, reforçando a sua liderança nas frotas alternativas. Sendo estes veículos energeticamente mais eficientes, potenciam a redução dos consumos de combustível e da emissão de gases poluentes.

A idade média global da frota CTT, S.A. manteve-se face ao ano anterior, estando agora nos 3 anos. Ainda assim, é uma das mais modernas a nível nacional.

	Idade média 2015-12-31	Idade média 2016-12-31	Idade média 2017-12-31
Idade média global	2,5	3,0	3,0

Tabela 11 – Idade média da frota CTT, S.A.

A frota de veículos alternativos conta atualmente com 191 bicicletas elétricas, 55 quadriciclos elétricos, 38 triciclos elétricos, 18 Scooters elétricas, 17 ligeiros de mercadorias elétricos, 15 ligeiros de passageiros elétricos, 3 Trolleys elétricos, 2 veículos híbridos e 14 bicicletas convencionais.

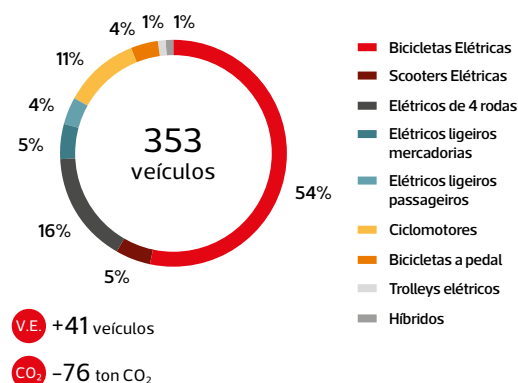


Figura 17 - Tipologia dos veículos alternativos

Os CTT iniciaram a preparação do novo PRCE - Plano de Racionalização de Consumos e Energia, para toda a frota CTT, para o triénio 2017-2020. Em 2017, prosseguiu a execução do Plano de Renovação de Frota e a aquisição de veículos elétricos, a otimização de rotas, o controlo de abastecimentos e a formação e sensibilização de condutores e foi iniciada a instalação de sistemas GPS nos veículos operacionais.

O projeto FREVUE (*Freight Electric Vehicles in Urban Europe*) manteve-se em curso com a operação de 17 veículos elétricos (de 7 Nissan e-NV200 e 10 veículos Renault Kangoo ZE). Até ao final do ano de 2017, os 17 veículos elétricos percorreram cerca de 590 mil Km. Foram concluídas as análises finais e disponibilizados aos vários parceiros internacionais a informação de monitorização e outros elementos de avaliação. Os CTT foram convidados a apresentar o projeto em Bruxelas no "5th E-Mobility Stakeholder Forum" e na "Suply Chain", em Vila Franca de Xira. Estivemos ainda presentes em Londres no FREVUE Partner Meeting onde foram apresentadas as primeiras versões das conclusões gerais do projeto. Ainda no âmbito deste projeto, o FREVUE recebeu o 2017 LowCVP - LowCarbon Champions of the Year Award e o National Air Quality Award in the Freight Transport Air Quality Initiative, ambos em Inglaterra e recebidos pela cidade de Londres enquanto coordenadora do projeto.

Os CTT realizaram, em 2017, a terceira edição anual nacional do *Drivers' Challenge*, um sistema de avaliação e reconhecimento do desempenho eco eficiente, que abrange cerca de 4 700 condutores, galardoado com uma menção honrosa na categoria “Gestão Eficiente de Recursos”, dos Green Project Awards. Esta iniciativa visa a promoção da condução sustentável, intervindo sobre a vertente comportamental, numa lógica competitiva, cujo sistema de avaliação assenta sobre três domínios: a eco-eficiência, a sinistralidade e a interação com a comunidade. Nesta prova foi selecionada a equipa vencedora que irá representar os CTT na 5ª edição *Driver's Challenge* do IPC, prova internacional que os CTT vão acolher, pela primeira vez, em Portugal, em 2018. Os CTT estão assim a preparar a próxima edição internacional, que se irá realizar no Autódromo do Estoril, com equipas de uma dezena de operadores postais europeus.



No âmbito do seu Programa de Mobilidade Sustentável, os CTT voltaram a aderir à Semana Europeia da Mobilidade, este ano sob o mote “A partilhar chegamos mais longe”, efeméride assinalada há vários anos para reiterar o compromisso com os valores do ambiente e da participação cívica no âmbito da mobilidade suave. O programa CTT contou com um conjunto de ações de sensibilização, como a exposição de veículos elétricos, a realização de *test drives* de veículos elétricos de passageiros, a divulgação da plataforma de *car pooling* da empresa e a participação em mostras públicas sobre o tema. Nesta semana, os CTT convidaram todos os trabalhadores a refletir sobre os seus hábitos de mobilidade e a encontrar soluções mais responsáveis, como os transportes públicos ou a partilha de boleias.

Atentos a novas soluções de mobilidade urbana e com vista à promoção de soluções mais eficientes dentro das cidades onde operam, os CTT testaram um protótipo elétrico para distribuição de correio –VEDUR (veículo elétrico de distribuição urbana), em 2017, na cidade de Aveiro, reduzindo assim a presença motorizada na zona. Este ensaio foi desenvolvido em parceria com uma start-up portuguesa, a UOU *Mobility*, tendo sido introduzidas algumas alterações ao modelo original para que este se adaptasse às necessidades dos CTT. Os resultados foram bastante positivos, o que levou os CTT a expandir a circulação do veículo, com a introdução de mais 12 unidades nos circuitos de distribuição, em 2018.

A plataforma de *carpooling* dos CTT, lançada com o objetivo de minimizar as emissões geradas pelo commuting dos trabalhadores, já permitiu poupar cerca de 9 toneladas de CO<sub>2</sub> desde dezembro de 2015.



A ferramenta tem um sistema que permite calcular os percursos mais eficazes e perceber as poupanças conseguidas, apresentando um impacto económico e ambiental positivo. Este projeto foi finalista nos prémios *Coups de Coeur* 2017 da Posteurop, na categoria Ambiente, em 2017.



Neste âmbito, os CTT são distinguidos pela MUBi – a associação nacional mais representativa do ciclismo urbano – como “Empresa Amiga das Bicicletas”. Este prémio reconhece e distingue as empresas que promovam condições de estacionamento seguro de bicicletas nas suas instalações, a trabalhadores e clientes.

### Metas para 2018 e seguintes

- Conclusão da auditoria energética à frota
- Estabilização do consumo de combustíveis da frota própria
- Melhorar a eficiência do consumo específico da frota de pesados dos CTT, S.A.
- Rever métricas relativas aos ganhos de eficiência do consumo de combustíveis
- Aquisição de 30 veículos VEDUR
- Aquisição de 8 ligeiros de mercadorias
- Conclusão do estudo do perfil de mobilidade dos CDP e lojas até 2018
- Sistema de prémios para a Plataforma de *Car Pooling* (continuação)
- Organização do *Drivers' Challenge Internacional* em Portugal

## 5.3. Emissões Atmosféricas e Alterações Climáticas

As alterações climáticas impactam os custos, as receitas e a reputação da empresa, desempenhando um papel fundamental na definição da sua estratégia. Na maioria dos casos, a influência do tema provém do compromisso com a adaptação às alterações climáticas e de potenciais ganhos financeiros, mais do que da resposta ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

As emissões totais de CO<sub>2</sub> equivalente (scopes 1, 2 e 3) dos CTT foram de 56.755t CO<sub>2</sub>e e sofreram, em 2017, um aumento em relação ao ano anterior (7,4%). Este crescimento das emissões carbónicas decorre essencialmente do aumento da atividade subcontratada de transporte de objetos, por via terrestre (referido anteriormente no 5.2. Energia, subcapítulo Mobilidade).

A aquisição de eletricidade verde para 100% dos consumos, desde 2015, reduz significativamente as emissões do scope 2 em aproximadamente 15 kt. CO<sub>2</sub> por ano e contribui significativamente para a redução da pegada carbónica global da empresa, bem como para o atingimento das metas de redução de emissões carbónicas, absolutas e específicas, adotadas pelos CTT.

A redução do *insourcing* de rotas subcontratadas contribuiu para a diminuição de consumos e emissões resultantes da atividade da frota própria, de 1,8%. Globalmente, a redução de emissões da frota própria consegue compensar os crescimentos ocorridos na climatização e gás (scopes 1 e 2).

O scope 3, associado ao transporte subcontratado, continua a representar a maior fração de emissões, com 71,4% das emissões globais da atividade da empresa, seguindo-se as emissões do scope 1, relativas ao consumo de combustíveis e de gás (28,3%) e do scope 2, referente ao consumo de eletricidade e à climatização (0,3%). Alterações de natureza metodológica implicaram a revisão, em alta, dos valores de 2016.

t CO <sub>2</sub> e	2016	2017	Δ%
Emissões diretas – Scope 1	16.433,5	16.139,3	-1,8%
Emissões indiretas – Scope 2	133,3	186,5	39,9%
Emissões indiretas – Scope 3	36.356,3	40.522,0	11,5%
<b>Total de Emissões (Scopes 1, 2 e 3)</b>	<b>52.821,7</b>	<b>56.755,5</b>	<b>7,4%</b>

Tabela 12 – Emissões carbónicas dos CTT<sup>10</sup>

As emissões diretas decorrem do consumo de combustíveis pela frota e do consumo de gás nos edifícios e representam 16.024t de CO<sub>2</sub>e e 115t de CO<sub>2</sub>e, respetivamente.

A redução verificada nas emissões do scope 1 resulta da redução da atividade da frota própria (-4,8% quilómetros percorridos), afeta do aumento de carga transportada por veículo.

Emissões de GEE (t CO <sub>2</sub> e)	2016	2017	Δ%
Frota <sup>13</sup>	16.322,1	16.024,3	-1,8%
Gás	111,4	115,0	3,3%
<b>Total de Emissões diretas (scope 1)</b>	<b>16.433,5</b>	<b>16.139,3</b>	<b>-1,8%</b>
<b>Outros poluentes (ton.)</b>			
NO <sub>x</sub>	176,1	173,5	-1,5%
SO <sub>x</sub>	45,5	44,8	-1,5%

Tabela 13 – Emissões atmosféricas diretas dos CTT (toneladas)<sup>11,12</sup>

As emissões indiretas resultam da energia elétrica e energia térmica consumidas nos edifícios, bem como dos outros consumos indiretos que ocorrem ao longo da cadeia de valor. Nelas se enquadram as emissões decorrentes do consumo de eletricidade nos edifícios ocupados pelos CTT, da climatização por energia térmica no edifício sede, em Lisboa, dos transportes subcontratados, rodoviário, aéreo e marítimo, das viagens de serviço e das viagens casa-trabalho-casa (*commuting*).

<sup>10</sup> Não inclui a CORRE e a Transporta.

<sup>11</sup> Valor estimado através da metodologia WRI da Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption vs. 2.6, 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.

<sup>12</sup> Valor calculado através da conversão das emissões poluentes para CO<sub>2</sub>e a partir dos fatores de emissão dos gases CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O, acordo com o IPCC *Fifth Assessment Report* (AR5).

<sup>13</sup> Não inclui a frota da CORRE nem a Transporta.

<sup>14</sup> 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;

<sup>15</sup> Não inclui a CORRE nem a Transporta;

<sup>16</sup> Inclui as viagens internacionais institucionais dos CTT S.A.

<sup>17</sup> Valor estimado através da metodologia WRI da Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption vs. 2.6 através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*;

<sup>18</sup> Valores de 2016 revistos, por razões metodológicas (alteração da distribuição de veículos por categoria);

<sup>19</sup> Não inclui a CORRE nem a Transporta.

A totalidade do consumo de eletricidade pelos edifícios CTT foi efetuada com recurso a energia verde, pelo que as emissões de carbono resultantes são nulas. Do consumo de energia térmica para climatização do edifício sede de Lisboa (único edifício que utiliza esta forma de energia) resultam 187t de CO<sub>2</sub>.<sup>14</sup>

t CO <sub>2</sub>	2016	2017	Δ%
Consumo de eletricidade <sup>15</sup>	0	0	0,0%
Consumo de energia térmica	133,3	186,5	39,9%
<b>Total emissões indiretas (scope 2)</b>	<b>133,3</b>	<b>186,5</b>	<b>39,9%</b>

Tabela 14 – Emissões atmosféricas indiretas pelo consumo de eletricidade e energia térmica dos CTT

O transporte aéreo de correio, encomendas e expresso registou emissões no valor de 10 584t CO<sub>2</sub>, tendo-se observado um aumento de 1,0% face ao ano anterior, resultado de um aumento do tráfego internacional. As emissões resultantes do transporte marítimo de encomendas e expresso, nos percursos inter-ilhas dos Açores e da Madeira e entre o Continente, foram de 44t CO<sub>2</sub>.

Já as emissões do transporte rodoviário subcontratado de correio, encomendas e expresso, aumentaram acentuadamente (22%), para 23.100,6t CO<sub>2</sub>. Este aumento resulta de uma maior subcontratação nacional de ligações de correio urgente e expresso, para fazer face ao aumento do comércio eletrónico. Também no mercado espanhol se verificou um aumento acentuado desta atividade, quer ao nível do tráfego transportado, quer do peso médio destes objetos, resultando num crescimento significativo das emissões das rotas subcontratadas pela Tourline.

As viagens de serviço ao estrangeiro contabilizaram cerca de 9t CO<sub>2</sub>.<sup>16</sup> As deslocações entre as subsidiárias não são, de momento, calculadas, não sendo certamente representativas. Ainda assim, e de forma a se minimizarem as emissões de carbono associadas, foi dada continuidade à prática de realização de reuniões nacionais ou internacionais por fono / videoconferência.

Quanto ao *commuting*, a nível nacional, a pegada carbónica é de 6.783,8t CO<sub>2</sub>, num total de 56 milhões de Kms percorridos anualmente. Os valores foram atualizados em função da evolução da população CTT.

t CO <sub>2</sub>	2016	2017	Δ%
Transporte aéreo	10.480,0	10.583,9	1,0%
Transporte marítimo	40,8	44,3	8,5%
Transporte rodoviário por frota subcontratada <sup>18</sup>	18.959,3	23.100,6	21,8%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço	12,5	9,4	-24,6%
Commuting	6.863,8	6.783,8	-1,2%
<b>Total transporte subcontratado (scope 3)<sup>19</sup></b>	<b>36.356,3</b>	<b>40.522,0</b>	<b>11,5%</b>

Tabela 15 – Outras emissões atmosféricas indiretas<sup>17</sup> CTT



Considerando as emissões de carbono diretas (scope 1) e as indiretas (scope 2), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 12,8g de CO<sub>2</sub>, o que resultou numa degradação da intensidade energética/carbónica unitária de 2% face ao ano anterior. Esta degradação resulta de uma redução de tráfego global superior à verificada para o consumo de combustível pela frota própria e respetivas emissões diretas. Incorporando as emissões do scope 3, verifica-se uma degradação superior na intensidade carbónica por objeto postal (11%), resultante do aumento das emissões associadas ao transporte subcontratado de correio, encomendas e expresso, referido anteriormente.

### Alterações climáticas

Os CTT aderiram à iniciativa Road to Paris em 2015, uma campanha multilateral a favor de uma economia baixa em carbono, para empresas, financiadores e governos de todo o mundo, que teve como objetivo apoiar a oportunidade histórica de um potencial acordo global para resposta às alterações climáticas na Conferência das Partes – COP21 – das Nações Unidas, realizada em Paris, em dezembro de 2015. Neste âmbito, os CTT assumiram os seguintes 3 compromissos:

- Compromisso para adotar uma meta de redução de emissões de GEE com base na ciência;
- Compromisso para partilhar informação relevante para as alterações climáticas nos relatórios mais relevantes nesta matéria, como dever fiduciário;
- Compromisso para desenvolver ações de responsabilidade social em matéria de alterações climáticas.

Os CTT viram, em 2017, aprovadas as suas novas metas de emissões carbónicas pela SBTi – *Science Based Target Initiative*. A SBTi é uma iniciativa conjunta de quatro das mais reputadas organizações internacionais ligadas à sustentabilidade e ao ambiente, o UNGC (UN *Global Compact*), o CDP (*Carbon Disclosure Project*), o WRI (*World Resources Institute*) e o WWF (*World Wide Fund for Nature*). Esta abordagem na fixação de metas tem como objetivo limitar o aumento da temperatura média global abaixo dos 2 graus centígrados. Os CTT integram assim um lote de apenas 71 empresas de topo em todo o mundo, à data, com metas validadas pela SBTi. As metas aprovadas são duas (um facto pioneiro, a nível do setor): em termos absolutos, redução das emissões totais em 30%, no período entre 2013 e 2025 e em termos relativos, redução de 20% das emissões por carta ou encomenda, no mesmo período.

No rating setorial de proficiência carbónica *Environmental Measurement and Monitoring System* do IPC-*International Post Corporation*, os CTT confirmaram a sua liderança setorial na redução de emissões carbónicas, - 76% nos scopes 1 e 2 entre 2008 e 2016, a maior diminuição de emissões do setor postal a nível mundial, ocupando a 4ª posição entre os 20 principais operadores internacionais em termos de proficiência de gestão. Os CTT adotaram como suas as metas setoriais de redução da intensidade carbónica por carta e por encomenda entregue, estabelecidas pelo IPC de acordo com os requisitos da SBTi e indicadas acima, de -20% (scopes 1, 2 e 3) até 2025.

Os CTT alcançaram ainda o nível mais elevado de liderança (A) em matéria de Alterações Climáticas na edição de 2017 do Carbon Disclosure Project (CDP), um índice bolsista que é o principal rating de sustentabilidade energética e carbónica a nível mundial. Em 2017, apenas 120 empresas atingiram este nível, entre cerca de 5.500 cotadas de todo o mundo avaliadas, das quais apenas duas do setor postal (os CTT e a Österreichische Post, da Áustria). Os CTT foram igualmente nível A, no programa Supply Chain do CDP, orientado para clientes.

### Final score

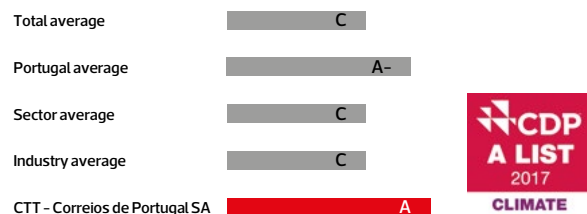


Figura 18 – Resultados CTT do CDP 2017

Estes bons resultados decorrem da adequação da estratégia, políticas e práticas há bastante tempo seguidas pelos CTT em matéria de gestão energética e carbónica e reforçam a aposta estratégica da empresa na redução de consumos de combustíveis fósseis e de eletricidade, na ampliação de uma frota de veículos alternativos, no recurso a eletricidade 100% renovável, no lançamento de soluções neutras em carbono e no apoio a projetos de defesa da biodiversidade geridos por instituições especializadas.

Ao adquirir 100% de eletricidade verde certificada, desde 2016, para a totalidade dos consumos realizados, os CTT estão alinhados com a iniciativa empresarial internacional RE100, em prol da utilização de energia elétrica com origem em 100% de fontes renováveis.

Os CTT mantiveram ainda a adesão ao *Caring for Climate* (C4C), instrumento de referência da ONU para as Alterações Climáticas, subscrito por empresas líder a nível mundial.

Nestas matérias os CTT adotam a seguinte formulação de princípios:

### Política de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas

- Criar valor para o negócio, gerando igualmente valor para a sociedade;
- Respeitar o quadro legal e regulamentar em vigor e outros compromissos que a empresa subscreva;
- Melhorar a eficiência energética de equipamentos, instalações, frota e da conceção de produtos, numa lógica de melhoria contínua de desempenho;
- Disponibilizar informação e recursos, por forma a atingir os objetivos e metas fixados;
- Envolver-se ativamente com parceiros, colaboradores, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, no sentido da divulgação e promoção destes princípios.

## Metas para 2018 e seguintes

- Manter as emissões diretas e indiretas de CO<sub>2</sub> (33% no período 2008-2020)
- Estabilização das emissões de CO<sub>2</sub> diretas e indiretas
- Reduzir as emissões dos scopes 1, 2 e 3 (-30% no período 2013-25)
- Manter as emissões dos scopes 1, 2 e 3 (-30% no período 2005-30)
- Redução das emissões dos scopes 1, 2 e 3 (2005-30) em 0,8%
- Manter a intensidade carbónica por objeto postal (scopes 1, 2 e 3) (-20% no período 2013-25)
- Aumento da intensidade carbónica por objeto postal, scopes 1, 2 e 3, (2013-25) em 0,2%
- Manter a aquisição de eletricidade 100% de origem renovável

## 5.4. Consumos, Resíduos e Biodiversidade

### Ruído (exterior)

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

### Água

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

Tabela 16 – Consumo total de água dos CTT

	2016	2017	Δ%
Consumo (m <sup>3</sup> ) <sup>20</sup>	64.441,9	55.580,0	-13,7%

Em termos globais, foram consumidos 55.580m<sup>3</sup> de água pelos CTT sendo que para os CTT, S.A. estão apenas incluídos consumos dos CPL e dos edifícios abastecidos pela EPAL. O custo total com o consumo de água nos CTT representa 302 mil euros.

Verificou-se uma redução nos consumos globais de água, essencialmente associada ao consumo dos edifícios dos CTT, S.A que registaram uma redução acentuada (-15%). A maior redução de consumos registou-se no centro de produção e logística do Sul (CPLS), no qual foi efetuada, em 2017, a instalação de redutores de caudal em todos os pontos de consumo, o que permitiu uma poupança de cerca de 15% do respetivo consumo total de água do edifício.

Os CTT mantêm a adesão ao serviço Waterbeep da EPAL, que fornece informação em tempo real sobre o consumo de água da rede com recurso à telemetria para os edifícios da região de Lisboa, com vista à otimização dos consumos e custos de água.

### Metas para 2018

- Redução do consumo de água em 2%

### Consumo de materiais

Embora a atividade dos CTT quase não recorra à incorporação de materiais enquanto consumos intermédios e finais no seu processo de fornecimento, tem-se dado prioridade à sua redução.

Este ano, foram contabilizadas cerca de 3.228,8 toneladas de consumo<sup>21</sup> de materiais, dos quais 2.616,2t de papel, 582,2t de plástico e 5,8t de metal, entre outros.

O consumo global de papel aumentou 16,6%, decorrente do crescimento das aquisições de papel para o processo produtivo da Maitec, a pedido dos seus clientes.

Os CTT participaram no grupo de trabalho *sustainable finance* do BCSD, sobre oportunidades de financiamento à economia verde e circular. Neste âmbito, foi lançada a publicação “Financiar a Sustentabilidade”, que aponta exemplos de projetos e ações financeáveis ao abrigo dos programas de financiamento disponíveis do Portugal 2020 no âmbito da economia circular e identifica também um conjunto de recomendações dirigido à administração pública, banca, investidores e empresas.

Com vista à redução dos consumos, a empresa disponibiliza o serviço “Recibos Online”, solução com funcionalidades de marketing digital e avaliação da qualidade do atendimento, assente na desmaterialização da fatura, permitindo aos retalhistas promover um serviço mais próximo e inovador aos seus clientes, ao mesmo tempo que publicitam as suas marcas e ofertas nos canais digitais. Em 2017, o número de utilizadores registados duplicou face ao ano anterior e o número de faturas processadas excedeu os 3 milhões, contribuindo para a redução dos custos com a impressão destes documentos.

Na mesma linha de atuação, foram mantidos os produtos/serviços “EasyPrint” e a personalização de extratos com impressão a cores, na Mailtec, contribuindo para a diminuição da diversidade de materiais, o que, juntamente com uma gestão mais cuidada de stocks, tem permitido uma redução gradual dos níveis de matéria-prima em armazém. Esta empresa dispõe ainda de equipamentos modernos a funcionar com tintas amigas do ambiente.

Foram mantidas as análises periódicas e ações de informação sobre os consumos de materiais nos maiores edifícios, nomeadamente através do circuito de TV interna do edifício sede e de

<sup>20</sup> Das subsidiárias, não inclui consumos de água da CORRE, nem da Transporta;

<sup>21</sup> Os valores apresentados foram obtidos mediante análise das aquisições efetuadas através do sistema informático e-procurement. A expansão gradual e as melhorias introduzidas no processo de contabilização do consumo de materiais têm permitido incluir mais produtos e identificar os seus diferentes tipos de materiais.

comunicação interna aos centros de produção e logística, no seguimento das quais é efetuada a sensibilização às áreas para a redução do consumo de papel.

Manteve-se a prática de incorporação nos produtos de materiais de reciclagem, representando atualmente a incorporação de papel reciclado no total consumido 2,7% (7,6% nos CTT, S.A.).

### Metas para 2018

- Aumento do consumo de papel em 3% (exceto Mailtec)

### Resíduos

Os CTT continuaram com as práticas de gestão interna e de encaminhamento de resíduos para destino final mais adequado, promovendo a separação seletiva dos resíduos e as soluções de valorização, em detrimento do envio para aterro. A quantidade total de resíduos produzidos em 2017 aumentou significativamente (25%), associada, essencialmente, a alterações na atividade da Tourline. Não obstante, a taxa de valorização global foi de 81,8%, acima da verificada no ano anterior, resultado dum esforço de melhoria da separação dos resíduos recicláveis.

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

Toneladas <sup>22</sup>	2016	2017	Δ%	Destino
Papel e cartão	317,8	369,4	16,2%	Valorização
Plástico	79,5	165,4	108,0%	Valorização
Paletes madeira	241,7	253,8	5,0%	Valorização
Resíduos indiferenciados	125,6	238,4	89,8%	Valorização/ Eliminação
Outros	181,9	156,7	-13,9%	Valorização/ Eliminação
<b>Total Nacional</b>	<b>946,6</b>	<b>1.183,7</b>	<b>25,1%</b>	

Tabela 17 – Resíduos

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	1,0	26,5	27,5
Resíduos não perigosos	967,8	188,4	1.156,2
<b>Total</b>	<b>968,7</b>	<b>214,9</b>	<b>1.183,7</b>

Tabela 18 – Resíduos por perigosidade e destino<sup>23</sup>

No domínio da economia circular, os CTT deram início a um negócio de logística inversa, envolvendo o transporte em retorno de resíduos de clientes finais de um grande cliente seu, do setor alimentar.

Face às obrigações legais nesta matéria, os CTT têm 14 edifícios registados no sistema integrado de registo da Agência Portuguesa do Ambiente e aderem ao sistema integrado da Sociedade Ponto Verde, para a gestão dos resíduos das embalagens não-reutilizáveis que os CTT colocam no mercado.

### Metas para 2018

- Redução da produção de resíduos
- Aumento da taxa de valorização

### Biodiversidade

A utilização de papel enquanto material de suporte mais representativo da comunicação postal tem um efeito relevante, mesmo que indireto, sobre a floresta e a biodiversidade. Assim, apesar de não ser considerado tema crítico, a empresa gere os seus impactes de forma ativa e alinhada com o seu quadro de gestão, apostando na utilização de papel originário de florestas sustentáveis e na promoção da utilização de papel certificado nos produtos e serviços.

No que respeita à utilização dos solos, o impacte na biodiversidade está associado à dimensão e localização do parque imobiliário, situado em zonas urbanas e industriais, não havendo conhecimento de que os CTT desenvolvam atividade ou operem instalações situadas no interior de zonas protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade.

Os CTT lançaram a 4ª edição da iniciativa “Uma Árvore pela Floresta”, em parceria com a Quercus, com o objetivo de florestar com espécies autóctones algumas zonas do País, nomeadamente Áreas Protegidas, em maior risco ou mais afetadas pelos fogos florestais. Os trágicos incêndios de 2017 criaram uma vaga de fundo de solidariedade em Portugal e a edição deste ano teve assim um alcance e impacto público sem precedentes, envolvendo cidadãos e empresas, bem como um conjunto vasto de instituições públicas e privadas de grande nomeado, como Escolas e Universidades, Comissão Europeia, Forças Armadas, GNR, Embaixadas, Fundações, Hospitais e Clubes Desportivos, entre outras. Também o Banco CTT se associou à iniciativa, com a oferta de um kit aos clientes que aderiram ao seu cartão de crédito. Em 2017 foram vendidos cerca de 65 mil kits “Uma Árvore pela Floresta”, ultrapassando largamente as vendas de cerca de 11 mil kits do conjunto dos três primeiros anos da iniciativa.

Decorrente da edição do ano anterior da iniciativa, um grupo de trabalhadores CTT e familiares juntaram-se a outros voluntários para plantar mais de 5.000 árvores no Parque Natural do Alvão, em 2017.



<sup>22,23</sup> A quantidade de resíduos não inclui a CORRE nem a Transporta.



A *Quercus* tem vindo, ao longo dos últimos anos, a colaborar ativamente com os CTT na implementação do seu programa de sustentabilidade ambiental, reconhecido pela sociedade como um exemplo de responsabilidade empresarial. Projetos de cidadania participativa como “Uma Árvore pela Floresta” e iniciativas associadas à compensação carbónica e à mobilidade sustentável são hoje valiosos contributos para a construção de uma nova floresta **autóctone com altos índices de biodiversidade** e mais resistente aos fogos e para a adoção de atitudes e comportamentos ambientalmente adequados.

#### João Branco

Presidente da *Quercus* – Associação Nacional de Conservação da Natureza



Os CTT participaram também na maior ação de sempre de limpeza da Tapada de Mafra, promovida pela EPIS - Empresários para o Sucesso Escolar, juntando-se a um grupo de 770 voluntários que aderiram a esta iniciativa. Noutro âmbito, os CTT estiveram igualmente presentes numa ação de repovoamento com espécies piscícolas na Ribeira de Alcabrichel, promovida pela *Quercus*.



O lançamento em circulação de várias emissões filatélicas sobre temáticas ambientais contou em 2017 com a emissão de 4 emissões e de 3 bilhetes-postais, dedicados aos temas “Árvores do Mediterrâneo”, “Geoparques dos Açores”, “Picos da Madeira” e “Investigação de cetáceos”, num total de 1,63 milhões de unidades filatélicas. Foi mantida a produção dos produtos personalizados “meuselo”, com papel certificado FSC e totalmente livre de cloro.

Manteve-se a adesão ao programa *Print Power*, associado a campanhas de sensibilização sobre a comunicação responsável em papel, recorrendo a anúncios de imprensa e mailings dirigidos a responsáveis de Marketing e Publicidade. Foi também mantido o patrocínio ao Jardim Zoológico de Lisboa, com o apadrinhamento do Lince Ibérico.

#### Metas para 2018

- Produção de *press releases*, anúncios de imprensa e *mailings*, no âmbito da iniciativa *Print Power*
- 5ª edição de “Uma Árvore pela Floresta”
- Lançamento de 4 emissões filatélicas

#### Formação e Sensibilização

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

Internamente, os CTT mantêm a publicação mensal da Revista *Move-nos* (23 mil exemplares), com a publicação frequente de artigos de cariz ambiental, assim como a transmissão de conteúdos de temáticas ambientais (dados sobre consumos e emissões, informação sobre eventos, curiosidades ambientais, etc.) no seu canal de TV Interna no edifício sede e na Rede de Lojas. Prosseguiu a divulgação mensal de temas de sustentabilidade e ambiente na e-newsletter “Em Foco”, dirigida aos trabalhadores da Rede de Lojas (cerca de 2.400 pessoas).

As ações de formação em normas ISO (9001, 14001 e OHSAS 18001) continuam a fazer parte do plano de formação aos trabalhadores CTT. Realizou-se uma ação de formação em *e-learning* sobre eco condução, abrangendo 74 trabalhadores.

A nível externo, os CTT partilham regularmente notícias sobre sustentabilidade, a nível económico, social e ambiental, através da sua página de Sustentabilidade no Facebook – Esfera CTT, que conta com 39 mil fãs. Daquelas, apenas a campanha “Uma Árvore pela Floresta” teve um alcance superior a 600 mil utilizadores, incluindo LinkedIn.

Os CTT preparam anualmente um caso de estudo para o Relatório de Sustentabilidade do sector postal, publicado pelo IPC, este ano sobre o teste a um novo tipo de veículos elétricos. Iniciativas e projetos CTT estiveram presentes num número recorde de emissões (7) do mais antigo magazine ambiental da TV portuguesa, “Minuto Verde” (eletricidade 100% renovável, compensação carbónica, frota verde, bicicletas elétricas, iluminação LED no CDP de Caldas da Rainha, projeto “Uma Árvore pela Floresta” e carpooling) e no programa de TV Biosfera (frota ecológica). Outros casos de estudo e contributos foram elaborados para o portal economia do Ministério do Ambiente.

Os CTT participaram em conferências e publicaram materiais sobre temáticas ambientais, com vista à partilha de boas práticas e à sensibilização dos intervenientes. A nível internacional, fizeram apresentações sobre mapeamento de ODS e sobre transportes alternativos, respetivamente no *Sustainability Workshop* e no *Best Practice Seminar*, ambos do IPC. Nacionalmente, 4 intervenções em universidades (duas no ISEG e uma no IPS e IPAM) e na conferência da revista Turbo, sobre frota sustentável, viram publicadas 2 best practices no Anuário CSR Brochure 2017 da PostEurop, sobre a solução de carpooling e a plataforma de sugestões Inov+ e um artigo sobre neutralidade carbónica dos CTT e programa de compensação participativo, na revista Postal Technology International. Publicação também de 2 casos de estudo dos CTT (ODS12-Ecoportfolio e ODS13-Drivers' Challenge), num documento BCSD Europa sobre ODS.

### Metas para 2018

- Formação ambiental na Rede de Lojas e nos centros de distribuição
- Ciclo de palestras temáticas

### Investimento ambiental

Em 2017, o valor global de investimento ambiental atingiu cerca de 3.490 mil €. Em termos de distribuição do investimento, a maioria efetuou-se nos CTT SA, havendo uma aposta significativa nas medidas de prevenção, com vista à melhoria do desempenho global dos CTT. Destacam-se os indicados de seguida.

(1000€)	2016	2017	Δ%
Renovação da Frota Convencional	2.465,1	1.980,5	19,7%
Manutenção, Conservação dos Edifícios	1.310,5	971,7	-25,9%
Renovação da Frota Elétrica	547,7	301,2	-45,0%
Reporte Ambiental, Parcerias, Eventos e Patrocínios	81,7	96,8	18,4%
Equipamentos Informáticos	88,4	86,2	-2,5%
Certificações e Conformidade Legal	52,7	31,6	-40,0%
Gestão Energética e Carbónica	25,8	21,5	-16,6%
<b>Total Nacional</b>	<b>4.571,9</b>	<b>3.489,5</b>	<b>-23,7%</b>

Tabela 19 – Investimentos Ambientais

## 6. Promover o Bem-estar Interno

A gestão de recursos humanos continuou a ser guiada pelas seguintes prioridades: definição e implementação de novas e consistentes políticas de desenvolvimento do capital humano que permitam promover as competências, premiar o desempenho e a agilidade da organização; manutenção de um bom ambiente social; contínuo investimento em formação e qualificação; otimização e adequação do quadro de colaboradores, tendo presente a necessidade de responder à evolução e aos desafios de mercado.

Durante o ano de 2017 continuou a aprofundar-se a vivência da Cultura e Valores, tendo sido prosseguidas diversas ações com essa finalidade.



*Iniciei o percurso nesta empresa, há já alguns anos, mas sinto que foi ontem. Tem sido um desafio permanente acompanhar os desígnios da empresa, com estes quase 500 anos de história, mas sempre voltada para o futuro, preocupada com a sustentabilidade social e económica.*

*Sou gerente de Loja e assumi um novo desafio: a nova Loja de S. João. Recentemente, também integrei o projeto de Mentoring da EPIS, no Porto, mais um projeto social apoiado pelos CTT.*

*Ser mulher, nesta ou noutra empresa, é, em geral, fazer diferente, ser criativa, criar laços e relacionamentos com facilidade, ter fluência na comunicação, isto é, ter competências procuradas para cargos de liderança. Os CTT também aqui são pioneiros, já tendo uma percentagem considerável de mulheres em cargos de destaque.*

**Alexandra Rodrigues**  
Gerente de Loja

### 6.1. Caracterização do Capital Humano

Nos CTT, o elevado número de saídas e entradas (2.124 contra 2.036), traduziu-se num ligeiro aumento de 0,1% do número de trabalhadores (efetivos e contratados), porque a estes números acresce a integração da empresa Transporta. Com uma taxa global de rotatividade de 17,5% (17,7%<sup>24</sup> para os homens e 15,8% para as mulheres, se considerarmos os universos de género respetivos). Dos efetivos, 65 saíram por aposentação/reforma, 341 por cessação do contrato de trabalho, licenças sem retribuição ou situações similares e 25 por falecimento.

Contabilizando apenas o número global de novas contratações, a taxa respetiva é de 16,7% (11,3%<sup>25</sup> para os homens e 5,2% para as mulheres), incluindo efetivos e contratados. A maioria dos trabalhadores (97,4%) encontra-se em regime de tempo integral. Do universo das mulheres, 2,6 % trabalham em regime de part time e o valor correspondente para os homens é de 2,6 %.

	2016	2017
CTT, S.A.	10.726	10.650
<b>Subsidiárias</b>	<b>1.423</b>	<b>1.513</b>
CTT Expresso	580	507
CTT Contacto	80	75
Maittec	126	124
Payshop	28	36
Banco CTT	162	184
Tourline	337	357
CORRE	110	91
Transporta	-	139
<b>TOTAL CTT</b>	<b>12.149</b>	<b>12.163</b>

Tabela 20 – Trabalhadores dos CTT

Nos CTT, S.A. a média etária é de 47,5 anos e de 46,4 nos CTT. O intervalo de idade dos 30 aos 50 anos é o mais representativo, tanto no género feminino, como masculino, com maior incidência para os homens. No global, os homens correspondem a 67,2% e as mulheres a cerca de um terço do universo da empresa.

Como resultado das recentes alterações nos CTT, o efetivo com habilitações inferiores ao 9º ano diminuiu de 13,1% para 12,9% e, em contrapartida, o efetivo com o 12º ano e superior subiu de 59,1% para 60,5%.

A taxa global de ausências aumentou para 7,2% nos CTT, S.A. (+0,3 p.p.) e para 6,8% nos CTT (+0,3 p.p.). Os motivos que mais contribuíram para estes números foram: doença (4,1%); sinistralidade (1%); atividade sindical (0,5%); maternidade/paternidade (0,5%). De referir que a taxa de ausências, excluindo a maternidade/paternidade, ausências por luto ou de horas para estudo, foi de 6,2%. A taxa de retorno após licença parental foi de 100%.

No âmbito da oferta de trabalho, continuaram a privilegiar-se as oportunidades dirigidas a jovens à procura do primeiro emprego e a desempregados de longa duração. A utilização do *website* dos CTT foi a fonte preferencial de candidaturas, tendo sido celebrados, ou renovados 2.703 contratos a termo e 229 contratos de trabalho temporário

Tendo dado continuidade à colaboração com escolas de referência, mantiveram-se as ações de *employer brand* e iniciou-se a IIIª edição do Programa Trainee (com a duração de 18 meses, abrangendo 14 jovens mestrados selecionados de entre 1.760 candidatas), com o objetivo de captar e reter jovens de elevado potencial, promover o seu desenvolvimento no âmbito de um programa global estruturado, contribuir para o rejuvenescimento dos quadros de pessoal, fomentar uma cultura de mobilidade e posicionar os CTT como “*Employer of first choice*”.

<sup>24,25</sup> Valores relativos ao género sem dados da Corre e da Tourline. O valor global inclui estas subsidiárias.

Realizou-se igualmente o programa de “Estágios de Verão 2017”, permitindo a 17 jovens universitários, durante dois meses, desenvolverem competências técnicas e relacionais em contexto real de trabalho.

### Regalias sociais

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

Está em vigor um Regulamento da Obras Sociais (ROS), com o acordo de todos os sindicatos com representação nos CTT, bem como da Comissão de Trabalhadores, que contempla quotas e os copagamentos a cargo dos beneficiários nos atos de rotina, na amortização do crédito, na comparticipação dos medicamentos, serviços médico-cirúrgicos e meios auxiliares de diagnóstico, serviços de enfermagem e hospitalizações. Os beneficiários dispõem de diversos subsídios, a saber: especial de aleitação, de infantário e amas e de estudos dos filhos, tendo sido assegurada a continuidade de um nível de proteção elevado, mas equilibrado, racionalizando a utilização dos benefícios e garantindo a sustentabilidade a longo prazo do Plano de Saúde.

Assim, a empresa cobre 75% dos custos de saúde relativos à assistência ambulatoria, 80% nos serviços hospitalares privados e a totalidade em casos especiais (apoio à maternidade, infância até aos 2 anos, e doença grave). A comparticipação medicamentosa é paga pelo beneficiário até 50%.

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

Em dezembro de 2017, o plano de saúde dos CTT tinha 41.302 beneficiários, sendo 20.516 titulares (9.912 no ativo e 10.604 aposentados/reformados), 20.637 familiares (13.558 dos ativos e 7.079 dos aposentados/reformados) e 149 rescisões especiais (titulares e familiares).

### Ação social

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

A atividade desenvolvida traduziu-se em 8.764 incidências, resultantes do acompanhamento prestado a 1.656 beneficiários, implicando a atribuição de apoios económicos em cerca de 27 mil euros. De registar o acompanhamento prestado a 447 novos casos, enquanto 1.209 já usufruem deste acompanhamento, de anos anteriores. A área de idosos é a que, de modo recorrente, apresenta maior número de solicitações (690), quer em termos de frequência no recurso aos serviços, quer em termos de atribuição de apoios económicos, dirigidos essencialmente para complementos no pagamento dos lares e/ou internamentos em instituições de saúde.

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

## 6.2. Gestão das Relações Laborais

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

As estruturas de representação coletiva de trabalhadores (ERCT) intervêm na otimização das condições de trabalho, na representação coletiva e individual dos interesses específicos dos colaboradores, e na celebração e revisão de convenções coletivas de trabalho.

Num quadro de valorização dum clima de estabilidade e paz social concluíram-se em junho, as negociações com as associações sindicais outorgantes do AE CTT 2016, relativamente à atualização das remunerações base mensais e valores para progressões salariais em 2017.

O Acordo alcançado com a totalidade das 11 associações sindicais teve efeitos a 1 de janeiro, abrangendo, nos termos da legislação vigente, os trabalhadores filiados nessas 11 associações sindicais, bem como os trabalhadores sem filiação sindical, que manifestaram a respetiva adesão ao referido Acordo.

Para além da greve ao trabalho suplementar vigente durante todo o ano de 2017, foram recebidos 35 pré-avisos de greve parcial e total para diversos locais de trabalho, suspensos na sua larga maioria, bem como 1 pré-aviso de greve geral para os CTT, S.A. e para as subsidiárias Mailtec Comunicações, S.A., CTT Expresso e CTT Contacto, subscrito por 3 sindicatos, reivindicando fundamentalmente a reversão do processo de privatização efetiva em 2013.

A 31 de dezembro 89,9% dos trabalhadores estavam abrangidos pelo Acordo de Empresa e 77,5% eram sindicalizados (efetivos e contratados), com uma redução de 1,4% e 2,1% respetivamente, face ao ano anterior.

A taxa de absentismo por motivo de greve (0,14%) é historicamente reduzida, tendo aumentado cerca de 0,02 p.p. em relação ao ano anterior.

No contexto europeu, a empresa manteve a sua participação no Comité de Diálogo Social Europeu para o setor postal, que reúne representantes dos sindicatos e dos operadores postais da União Europeia.

### Metas para 2018

- Redução do absentismo global para 6,5%

### Avaliação de desempenho

O processo de avaliação de desempenho tem um ciclo de realização anual e abrange todos os trabalhadores efetivos com seis ou mais meses de vínculo, que não tenham saído da empresa ou estejam em situação de licença ou suspensão de contrato, ocorrendo no ano subsequente ao exercício a que respeita. Assim, neste ano foi realizada a avaliação relativa ao desempenho de 2016. Pelo terceiro ano consecutivo, o processo realizou-se com base num novo modelo, introduzido com vista a reforçar o alinhamento entre os ciclos de negócio e de gestão de desempenho, a consolidação da cultura empresarial e a diferenciação e reconhecimento dos contributos.

Este novo sistema de gestão de desempenho assenta na avaliação de comportamentos e do cumprimento de objetivos, fixados para todos os trabalhadores e tendo em conta as várias atividades e grupos funcionais, cuja definição e comunicação de expectativas aos trabalhadores foi feita no início do ano, de modo a servir de referência para a avaliação no final do respetivo ciclo de gestão.

O processo envolve a comunicação entre a chefia e o colaborador, incluindo, no seu ciclo anual, o balanço da atividade e desempenho realizados e a definição e apresentação dos objetivos para o ciclo seguinte, favorecendo a identificação de necessidades de ações de formação e desenvolvimento, orientadas para uma melhoria continuada do exercício das funções.

## 6.3. Formação e Desenvolvimento de Carreiras

Neste ano, mais de 11 mil trabalhadores participaram em ações de formação, num total de mais de 262 mil horas, que traduzem o valor do investimento para concretizar as políticas de desenvolvimento de capital humano que têm vindo a ser prosseguidas. Foram abrangidos 89% dos colaboradores, com uma realização média de 22 horas *per capita*, sendo a taxa de formação

de 1,2% (horas formação/horas de trabalho). A distribuição de horas de formação pelos 12 programas que estruturam o Plano de Formação consta do gráfico abaixo.

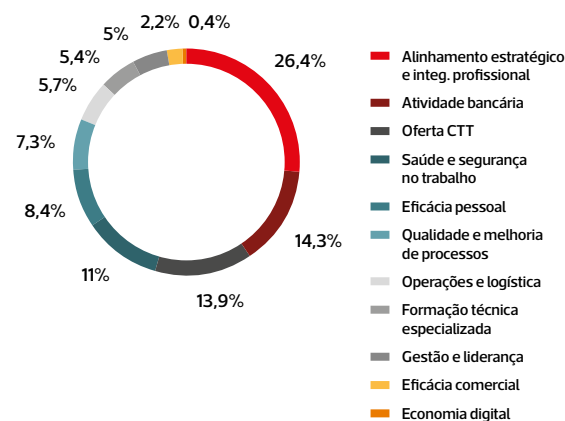


Figura 19 – Volume de formação por programa

Foi lançado um programa de formação específico em Gestão para os quadros, com cinco cursos, relativos a Estratégia, Recursos Humanos, Marketing e Vendas, Economia Digital e Operações e Logística, ministrados pelas Universidades Católica de Lisboa e Porto *Business School*. Esta primeira edição envolveu 124 trabalhadores e cerca de 3.000 horas de formação. Foi ainda incentivada a atualização técnica e de gestão em domínios específicos de formação avançada, com o apoio a 13 quadros no acesso a pós-graduações e mestrados.

No âmbito do programa Mais CTT, que visa estimular as vendas e promover a excelência comercial, foi difundida, às áreas de vendas, formação no portefólio CTT e em planeamento e organização da atividade comercial.

Tendo em vista apoiar a comunicação de resultados e a elaboração de planos de ação resultantes do diagnóstico de clima laboral CTT VOX, foram dinamizadas sessões de formação que envolveram 164 responsáveis de todas as áreas da Empresa.

Realça-se a formação que preparou as equipas para o lançamento da aplicação e-Segue, traduzindo a forte aposta na criação de soluções de suporte ao *e-commerce*. Esta abrangeu 2.263 participantes num volume de 9.260 horas. Destaca-se ainda, formação sobre o restante portefólio CTT com 17.578 horas na plataforma CTT Ads e 5.469 horas na oferta de saúde Multicare.

Deu-se continuidade ao programa formativo nas Lojas Banco CTT com formação bancária de base, conhecimento de Nota e Moeda, *Compliance*, conhecimento da oferta e operativa, com particular destaque para a oferta do Crédito à Habitação. Envolveu cerca de 1.190 participantes, em mais de 37.500 horas de formação.

O programa formativo em *Dangerous Goods Regulation* foi especialmente dirigido aos profissionais que procedem à aceitação de objetos, envolvendo mais de 800 participantes e cerca 12.000 horas de formação.



Concluiu-se o projeto formativo “Liderar e Envolver Através da Comunicação”, iniciado em 2016, com um investimento de 5.400 horas de formação junto de 289 chefias operacionais.

No âmbito operacional destaca-se a preparação dos carteiros distribuidores na utilização eficaz dos dispositivos móveis (PDA) de apoio à distribuição de objetos, nomeadamente do correio registado, envolvendo 2.848 profissionais e 5.772 horas de formação. Foi dada continuidade à realização de ações de comunicação e sensibilização no âmbito do programa de Prevenção Rodoviária nos CTT +Prevenção, destacando-se sessões em que participaram mais de 3.700 Carteiros, dinamizadas pelos gestores de centros de distribuição postal, sendo 15% dos participantes jovens contratados para o período de férias. Realizaram ainda formação em condução ecodefensiva 74 condutores (33 motociclos e 41 ligeiros).

Com a integração da Transporta nos CTT, foi concebido um programa formativo de enquadramento e capacitação dos comerciais e operacionais de ambas as empresas, envolvendo 241 trabalhadores em mais de 1.500 horas de formação.

No âmbito da melhoria das competências de gestão e liderança foram dinamizados processos de coaching que abrangem 54 trabalhadores (realizaram-se 160 sessões individuais e 24 sessões de *teamcoaching*).

A atenção aos desafios e oportunidades da economia digital contou com 21 participações na *Web Summit*, evento do setor realizado pela segunda vez em Lisboa.

Merece ainda uma referência especial a organização da 9.ª edição do Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos (PDRH), curso de formação em gestão de alto nível para jovens quadros de países de expressão portuguesa e espanhola, que abrangeu participantes oriundos da Argentina, Colômbia, Costa Rica, Paraguai, Venezuela, Cuba, Angola, S. Tomé e Príncipe, Moçambique e Cabo Verde e alguns quadros dos CTT.

Com vista a garantir a qualidade do serviço prestado por subcontratados, foram realizados cursos de formação que envolveram 1.394 participações de entidades externas.

Realizaram-se duas ações de *teambuilding* em contexto outdoor com trabalhadores de várias Direções a fim de promover o trabalho em equipa e o alinhamento com objetivos estratégicos da Empresa.

No apoio à operacionalização de um conjunto de projetos corporativos, realça-se ainda o alargamento da formação nos Códigos de Conduta CTT, às Subsidiárias e Banco, nomeadamente às populações comerciais e operacionais, envolvendo 1.723 trabalhadores e um volume de 4.887 horas, bem como a formação em Direito à Igualdade de Oportunidades e não Discriminação, que abrangeu 1.262 trabalhadores e um volume de 5.116 horas.

Pelos ganhos de eficiência que gera, merece ser referido que a formação à distância atingiu mais de 14 mil participações, repre-

sentando 26% do total de horas de formação realizadas, traduzindo um aumento de 4% em relação ao ano anterior.

### Metas para 2018

- Taxa de esforço da formação 1,2%
- Volume de formação de 242.042 horas
- Formação de 38 condutores em condução eco eficiente

### Desenvolvimento de Carreira

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

### Atração e retenção

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

No âmbito do *Employer Brand* CTT e do reforço da sua proposta de valor como empregador, deu-se início à 3ª edição do Programa *Trainee* - com 14 jovens quadros, a decorrer durante 18 meses com mobilidade por três direções - tendo como objetivos captar e reter jovens de elevado potencial, promover o seu desenvolvimento no âmbito de um programa global estruturado, contribuir para o rejuvenescimento dos quadros de pessoal, fomentar uma cultura de mobilidade, preparar “à medida” um *pipeline* de líderes para o médio prazo e posicionar os CTT como “*Employer of first choice*”.

No quadro do desenvolvimento das áreas de negócio e do reforço do capital humano requerido para o crescimento dos CTT, rejuvenesceu-se o quadro empresarial com a integração dos participantes no 1º programa de *trainees* que demonstraram ao longo do respetivo programa as capacidades e desempenho exigidos e recrutando no mercado novos colaboradores, com conhecimentos e competências acrescidas.

Prosseguindo uma política de boas práticas de gestão de recursos humanos, após a definição dos princípios e objetivos dum modelo de talento CTT, realizou-se o programa de gestão de talento para 2017, com a avaliação de competências e identificação de potencial para um conjunto de chefias e trabalhadores nas várias áreas e grupos funcionais, a realização de *assessments* e sessões individuais de *feedback* para mais de 200 pessoas da estrutura de gestão e a subsequente preparação de planos de desenvolvimento, a executar no biénio 2018-2019.

## 6.4. Diversidade e Igualdade de Oportunidades

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

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

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

- Compromisso de desenvolvimento de políticas que visam a igualdade de oportunidades nas admissões, carreira profissional, promoções e formação profissional;
- Renovação do acordo de adesão dos CTT ao Fórum Empresas para a Igualdade de Género (IGEN), de que somos membro fundador, promovido pela CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, assumindo novos compromissos em matéria de igualdade e conciliação trabalho família;
- Revisão e aprovação do Plano de Igualdade de género dos CTT;
- Elaboração de um Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho;
- Continuação da formação “DIOND –Direito à Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação”;
- Atribuição de prémios nas categorias “Igualdade de Género”, “Gestão de Seniores” e pela *Human Resources*.

Os trabalhadores com necessidades especiais ou com incapacidade permanente perfazem o número de 254 nos CTT e são 59 os efetivos em situação de grande doença.

Manteve-se o protocolo com a CERC Lisboa – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, que proporciona experiências de integração laboral a jovens com deficiência, no âmbito do qual foram abrangidos 17 jovens adultos. São 35 os trabalhadores estrangeiros que prestam serviço nos CTT, dos quais 21 são homens.

Incentivámos os trabalhadores a participar em concursos internos sobre valores da empresa e apostámos na conciliação com a vida pessoal e familiar, continuando a dinamizar a Biblioteca Escolar, com o empréstimo de cerca de 450 manuais a 115 colaboradores. Também oferecemos entradas para a Kidzania,

Family Land, Jardim Zoológico, Corrida da Mulher, Maratonas, Taça CTT e diversos outros espetáculos e iniciativas desportivas, ambientais e culturais, patrocinadas pela empresa. Demos também aos trabalhadores a possibilidade de participação em leilões de motocicletas e lançámos o programa “Sou CTT” de parcerias com entidades diversas, que oferecem preços preferenciais para colaboradores.

Em matéria de diversidade, o Conselho de Administração integra quatro mulheres (31% do total), uma vogal Executiva e 3 Não Executivas, cumprindo os órgãos de administração e fiscalização dos CTT os limiares legais relativamente à presença de cada sexo até 2018. Relativamente aos níveis de 1ª e 2ª linha, as mulheres detêm sensivelmente as mesmas posições do no ano anterior, 31,6% e 43,9% respetivamente, um pouco superior ao seu peso no universo da empresa.

Foi revisto e aprovado o Plano para a Igualdade da empresa, contemplando 17 medidas, distribuídas pelas áreas da estratégia, gestão de RH, articulação vida profissional/familiar, organização do tempo de trabalho, respeito pela integridade e dignidade, etc.

### Remuneração

No quadro do novo Acordo de Empresa foram acordados, com efeitos a 1 de janeiro, aumentos salariais até 1% nas remunerações até 2.772,30€. Esta revisão salarial foi extensiva aos trabalhadores das empresas subsidiárias portuguesas, por forma a assegurar uma equidade nos CTT.

Além destes aumentos concretizou-se, pelo 3º ano consecutivo após a privatização dos CTT e passagem a Sociedade Aberta, como um dos pilares da compensação dos colaboradores, a atribuição de uma componente variável na retribuição, associada ao desempenho e aos resultados, paga no primeiro semestre deste ano. Esta foi materializada através duma repartição individual diferenciada e tendo em consideração o mérito e os vários grupos funcionais e níveis de desempenho, abrangendo mais de 8 mil colaboradores.

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

Grupo profissional	Média vencimentos Mulheres €	Média vencimentos Homens €	Rácio F/M
Quadros superiores	2.023,72	2.472,84	0,82
Quadros médios	1.364,51	1.361,95	1,00
Atendimento	1.056,22	1.142,49	0,92
Distribuição	819,04	884,71	0,93
Outros	955,16	955,89	1,00
<b>Global</b>	<b>1.174,06</b>	<b>1.078,81</b>	<b>1,09</b>

Tabela 21 – Rácios e remunerações, por género e grupo profissional

Em todos os grupos profissionais as mulheres auferem uma remuneração média inferior à dos homens, exceto no caso dos quadros médios, sendo a diferença mais acentuada no caso dos quadros superiores situando-se em -20%. No entanto, em média, os homens acabam por ganhar menos que as mulheres, porque o maior número daqueles está concentrado no grupo profissional com remuneração mais baixa, a distribuição e na Transporta. Para mais informação, consultar a Tabela 1 do Anexo 1.

### Metas para 2018

- Continuação da implementação faseada do Plano para a Igualdade de Género
- Continuação da formação sobre igualdade de oportunidades (915 trabalhadores)
- Conclusão da análise do gap salarial
- Ocupação profissional para 17 pessoas com deficiência

## 6.5. Saúde e Segurança no Trabalho

No âmbito da Saúde no Trabalho, os serviços foram assegurados pela Medicisforma. Neste período convocaram-se 11.151 colaboradores, menos 4% que em 2016 e realizaram-se 8.808 exames médicos, mais 11% que em idêntico período. Os técnicos do serviço interno de Saúde e Segurança no Trabalho (SST) realizaram 300 intervenções para avaliação das condições de trabalho e de riscos em estabelecimentos dos CTT, incluindo subsidiárias.

Divulgaram-se 32 *newsletters* e deu-se continuidade às ações de sensibilização sobre segurança no trabalho, prevenção de acidentes e ergonomia, nos centros de distribuição e Lojas CTT.

Ocorreram 1.072 acidentes e incidentes<sup>26</sup> laborais, mais 9,5% que em 2016. Destes, 26% ocorreram com trabalhadores do género feminino e 74% com trabalhadores do género masculino. Relativamente ao ano transato, registaram-se menos 4 acidentes nas subsidiárias e mais 97 nos CTT, S.A. Não ocorreu qualquer acidente mortal. Relativamente aos dias de trabalho perdidos por acidente (29.782), verificou-se um aumento de 8%, devido a Incapacidade Temporária Absoluta (ITA).

Ainda relativamente aos dias de trabalho perdidos por acidente<sup>27</sup>, o número atribuído a trabalhadores do género feminino (6.089 dias) representa 20% do total de dias perdidos e o dos homens (23.693), representa 80% do total. Por sua vez, a taxa global de dias perdidos é de 1,5 (standard GRI\*1.000). A média de dias perdidos por acidente é inferior à de 2016 (27,8 versus 28), refletindo um maior índice de gravidade. Também o índice de incidência (88) foi mais alto, ou seja, ocorreram 88 acidentes por cada 1.000 colaboradores, mais 12 do que em 2016 (76). Quanto à ocorrência de lesões, registaram-se 788 de tipos variados, o que se traduziu em 29.782 dias perdidos.

Em termos globais, os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes nos CTT, foram a sinistralidade rodoviária (34%), em que se incluem acidentes de viação e atropelamentos, esforço excessivo (15%), e escorregamentos/tropeções (13%).

Grupo profissional	Nº de acidentes	Nº de lesões	Taxa de lesões	Nº dias perdidos	Taxa de dias perdidos
Feminino	275	184	0,02	6.089	0,93
Masculino	797	604	0,04	23.693	1,76
<b>Total</b>	<b>1.072</b>	<b>788</b>	<b>0,03</b>	<b>29.782</b>	<b>1,5</b>

Tabela 22 – Acidentes e lesões nos CTT<sup>28, 29</sup>

O Departamento de Prevenção Contra os Riscos Profissionais, organismo do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, qualificou 9 doenças ocupacionais do foro músculo-esquelético, de trabalhadores do atendimento, distribuição e tratamento, que correspondem a 8,8% do total de doenças até agora qualificadas na empresa, traduzindo-se numa taxa nula e em 0 dias perdidos.

No sentido de reduzir a sinistralidade laboral e rodoviária e focar as equipas no tema, continua-se a atualizar mensalmente o “quadro da sinistralidade” para as áreas operacionais, com um contador do número de dias sem acidentes laborais. Pelo trabalho realizado nos últimos anos, os CTT foram distinguidos nos *Excellence in Road Safety Awards* pela abrangência do seu programa de segurança rodoviária.

Através de questionário, realizou-se a consulta anual aos trabalhadores sobre Saúde e Segurança no Trabalho, relativamente a medidas de prevenção e segurança, avaliação das condições de trabalho, formação e informação, e outras matérias associadas.

### Metas para 2018

- Aumento do nível de satisfação com as condições de trabalho
- Manutenção de 0 acidentes mortais (responsabilidade própria)
- Redução de 5% no número de dias perdidos
- Redução de 5% no número de acidentes laborais
- Auditorias Qualidade do Ar Interior (QAI)

<sup>26</sup> Incidentes são pequenas lesões, de pouca gravidade, que não originaram ausências ao trabalho; <sup>27,28</sup> Sem dados da CORRE e da Tourline; <sup>29</sup> No cálculo das taxas, multiplicou-se o resultado por 1.000, para que este seja mais legível (senão os resultados seriam na ordem dos 0,00).

## 7. Apoio à Comunidade Envolvente

A atividade dos CTT tem um impacto social positivo nas comunidades locais, uma vez que a empresa promove um serviço de proximidade, com qualidade, a todos os cidadãos, em qualquer ponto do território, confirmado pela perceção elevada relativamente a indicadores reputacionais.

A nossa política de mecenato social e ambiental tem dado prioridade aos temas da pobreza e da exclusão social, cultura, língua, desporto para deficientes, saúde, solidariedade e inovação. Nesse sentido, apoiámos duas dezenas de iniciativas de solidariedade social e de ajuda a grupos carenciados ou de risco, com um investimento total de 1.144 mil euros. Também organizámos ações de voluntariado que procuram marcar a diferença pela presença dos nossos colaboradores.

Destacamos a seguir algumas das iniciativas de investimento social e ambiental, concretizadas ao longo deste ano:

No contexto da **Solidariedade**, transportámos donativos dirigidos ao Banco do Bebê em embalagens solidárias e organizámos uma recolha interna de donativos para as vítimas dos incêndios, tendo reunido e entregue 10 contentores de bens.

Demos continuidade à nossa associação com a EPIS - Empresários pela Inclusão Social. Vendemos 27.766 Pírilampos Mágicos nas Lojas CTT pelo 12º ano consecutivo para apoiar o trabalho de angariação de fundos para a Fenacerci. Associámo-nos à Campanha da Liga dos Bombeiros Portugueses, "Heróis sem Capa" tendo vendido 19.452 ímanes "Albi Bombeiro".

A Payshop deu continuidade aos protocolos de apoio a onze IPSS, tendo angariado donativos para estas no montante de 3.237€. A Tourline patrocinou mais uma vez a organização *Save the Children*.

Promovemos a **Integração Social**, com a oferta de portes ou outros donativos ao Refúgio Aboim Ascensão, Cozinha com Alma, Associação Salvador e Associação Quinta Essência. Organizámos duas visitas com cerca de 100 seniores às instalações de tratamento do correio.



Organizámos a ação Pai Natal Solidário pelo 8º ano consecutivo, tendo angariado "padrinhos" para crianças em situação socialmente desfavorecida. Recebemos 1.456 cartas de crianças que escreveram ao Pai Natal e que estiveram disponíveis em 25 Lojas CTT e no site <https://www.painatalsolidario.pt/>, permitindo a qualquer pessoa poder satisfazer o desejo de uma criança. Encaminhámos gratuitamente presentes para a maioria delas, salvaguardando o anonimato do padrinho e da criança. Além desta iniciativa específica, os CTT respondem anualmente a todas as cartas de crianças dirigidas ao Pai Natal, cujo número atingiu este ano os 158 mil.

No âmbito da **Saúde e Desporto** patrocinámos as provas de Deficientes Motores em Cadeira de Rodas, a Associação Terra dos Sonhos (4 sonhos de crianças com doenças crónicas), a Corrida da Mulher 2017, a Corrida Solidária da Fundação dos Salesianos e a 1ª Corrida Solidária AEISEG. Apoiámos o Banco Alimentar Contra a Fome na recolha e transporte de bens e a Associação Portuguesa Contra a Leucemia.

Para a preservação do **Ambiente e da Biodiversidade**, continuámos a apadrinhar o Lince Ibérico no Jardim Zoológico de Lisboa e aderimos à Semana Europeia da Mobilidade através de diversas ações de sensibilização: exposição de veículos elétricos, *test drives*, mostras públicas, entre outras. Em parceria com a Quercus lançámos a 4ª edição do projeto "Uma Árvore pela Floresta" e vendemos nas Lojas CTT 65 mil kits, (árvores em cartão) para a plantação de bosques mais resistentes aos fogos. O projeto beneficiou de um impacto comunicacional invulgar devido à extensão e gravidade das zonas ardidas no país, atingindo mais de 8 milhões de pessoas. Plantámos no início do ano o número de árvores correspondente aos kits vendidos no ano anterior.

No âmbito da **Ajuda ao Desenvolvimento**, apoiámos a Fundação Serralves, um concerto de *Fundraising* do *Rock n' Law*, a *Attitude* e doámos livros à *King's Kids*.

*No âmbito da dinamização da escrita os CTT lançaram o concurso internacional da União Postal Universal "A Melhor Carta" junto dos jovens residentes em Portugal. O tema era "Imagina que és uma carta a viajar através do tempo. Que mensagem gostarias de transmitir aos teus leitores?". Os três prémios finais são atribuídos por este organismo da ONU. A carta vencedora representa Portugal no concurso internacional. <https://www.ctt.pt/ctt-e-investidores/comunicacao-e-patrocinios/projetos-e-campanhas/a-melhor-carta-2017.html>*

Continuámos a apostar no **Voluntariado**, com a organização de 16 iniciativas com diversos parceiros de referência, envolvendo 130 voluntários e familiares e perfazendo um total de 2.314 horas. Neste último ano a Bolsa de Voluntários atingiu os 665 elementos, representando 5,5% do efetivo dos CTT. Continuou a vigorar a regra que permite aos voluntários a participação em iniciativas constantes do plano de voluntariado, com cedência de tempo por parte da empresa até 16 horas, por ano, por trabalhador. No entanto, introduzimos há três anos o voluntariado de longa duração, que tem regras próprias, associadas à especificidade de cada projeto.

Este é o caso da EPIS, de quem somos parceiros, tendo dez mentores CTT continuado a apoiar dez jovens em regime de continuidade, pelo terceiro ano consecutivo. Em 2017, continuámos a acrescentar valor ao acompanhamento destes mentores com uma equipa de 8 jovens trainees CTT, voluntários, orientados para o apoio pedagógico, dando explicações regulares aos mesmos alunos, sobretudo de matemática, mas também de Inglês.



O êxito deste projeto trienal incentivou a realização da 2ª edição, que além de Lisboa, se alargou também ao Porto. 21 voluntários, mulheres e homens de diversas áreas dos serviços centrais e operacionais, abraçaram este novo desafio.

#### **EPIS – Voluntariado de Mentoring**

O papel do mentor é o de, através de um acompanhamento de proximidade e do estabelecimento de uma boa relação, motivar e estimular cada jovem a desenvolver o seu potencial humano e académico, transmitir-lhe atitudes e valores, reforçar a auto estima e a integração social, capacitando-o para construir um projeto de vida positivo.

Os resultados deste projeto-piloto foram gratificantes para todos os envolvidos e impactaram positivamente na vida pessoal e académica dos alunos, tendo 80% completado o 3º ciclo.

Também no âmbito do voluntariado de longa duração e do programa de integração dos trainees, temos acompanhado aposentados dos CTT, integrado equipas de limpeza e de acompanhamento de animais na União Zoófila, apoiado a Mão Amiga na dinamização e potenciação de angariação de fundos e participado nas equipas de rua da Associação Vitae.

A nível ambiental, este ano aceitámos o desafio da EPIS que organizou a maior ação de limpeza da Tapada de Mafra com voluntários, professores e alunos EPIS. Com a Quercus plantámos 5.300 árvores autóctones na Serra do Alvão no seguimento da iniciativa “Uma Árvore pela Floresta” e participámos numa ação de repovoamento de peixes ameaçados de extinção no Rio Alcabrichel.



As restantes iniciativas voluntárias, de cariz social, incluíram a pintura da casa da Ajuda de Mãe com a Just a Change, o apoio logístico a ações de recolha para o Banco Alimentar, a participação na Corrida da Mulher, a recolha de donativos para as vítimas dos incêndios de Oliveira do Hospital, uma ida ao Jardim Zoológico com crianças institucionalizadas, o convite e acompanhamento de utentes do Elo Social para a participação na Maratona de Lisboa e para o Circo de Natal CTT de Lisboa.

#### **Metas para 2018**

- Realização de 12 ações de voluntariado social e ambiental
- Manter e reforçar a experiência de voluntariado de longa duração

## Notas metodológicas

Este documento contém informação angariada junto de interlocutores de cada direção/departamento, através de um sistema de gestão de informação de sustentabilidade. Todos os indicadores GRI foram calculados de acordo com a metodologia GRI, na sua versão 4.

Para outros indicadores seguiram-se metodologias de cálculo internacionais, que a seguir se referem: índice de incidência (nº acidentes/efetivo médio/1.000), de acordo com as Estatísticas do Trabalho da OIT; contabilização de lesões com ausências iguais ou superiores a um dia; *Greenhouse Gas Protocol* para:

- “*GHG emissions from transport or mobile sources*” e respetivos fatores de emissão do IPCC’s *Fifth Assessment Report*, para os vários combustíveis utilizados pela frota própria;
- “*GHG emissions from stationary combustion*” e respetivos fatores de emissão - *Emission Factors from Cross Sector Tools*;
- “*GHG emissions from purchased electricity*”, do *GHG Protocol*;
- “*World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for mobile combustion. Version 2.6*”. e respetivos fatores de emissão - *Emission Factors from Cross Sector Tools*, para as várias categorias de transporte subcontratado e viagens de negócio.

Para o cálculo das emissões diretas decorrentes do consumo de eletricidade utilizou-se o fator de emissão zero, associado à aquisição de energia verde certificada. 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.

## COMPROMISSOS

Realizado (95%) ● Não realizado ● Em realização ● Novo →

TEMA	META	2017		METAS CTT para 2018 e seguintes
		REALIZAÇÃO	PROG.	
<b>Política e Estratégia</b>				
Global Compact	Adesão	Em análise	●	Adesão em 2018
DJSI	Preparar submissão	RobecoSAM ainda não lançou Índice Ibérico	●	Aguardar lançamento
Standard de Relato	GRI4 - Core	Realizado	●	GRI4 <i>Comprehensive</i>
Comité de Sustentabilidade	Atividade regular	-	●	Atividade regular
ODS das Nações Unidas	Identificação/integração	Realizado	●	-
<b>Relacionamento com os Stakeholders</b>				
Estratégia envolvimento com Partes Interessadas	Comunicação segmentada	Relatório Sustentabilidade anual, comunicação com investidores	●	Comunicação segmentada
Estrutura de conteúdos do website	Conclusão	Em curso	●	Conclusão até 2019
<b>Ética</b>				
Código de Conduta ( <i>e-learning</i> )	Formação	1.723 colaboradores	●	Conclusão da formação até 2019
	-	Elaboração de Código de conduta de combate ao assédio	●	Divulgação interna global
<b>Gestão ambiental</b>				
Sistema de Gestão Energética ISO 50001	Identificação de processos e elaboração de procedimentos	Em curso	●	Conclusão até 2019
Aplicação informática para Compromissos de Gestão	Conclusão	Em curso	●	Conclusão até 2019
<b>Eficiência energética</b>				
Auditoria energética de edifícios	Avanço faseado	Em curso	●	Conclusão até 2019
Consumo de energia elétrica	-1,0%	2,4%	●	-1%
Certificação energética de edifícios	Edifícios (SCE) <sup>30</sup>	20 Edifícios	●	A prosseguir em 2018
Auditoria energética da frota	Avanço faseado	Em curso	●	Conclusão em 2018
PRCE da frota de pesados CTT SA – consumo específico	Melhorar a eficiência	Melhoria de 0,5%	●	Melhorar a eficiência
Consumo de combustíveis	1,1%	-1,8%	●	0,0%
Ganhos de eficiência no consumo de combustíveis	Rever métricas	Trabalhos preliminares	●	Rever métricas do cálculo
Iluminação 100% LED	Expansão a 10 CDP e 1CPL	15 CDP e 1CPL	●	Continuação da expansão
<b>Mobilidade Sustentável</b>				
Frota de veículos elétricos	Aquisição de ligeiros de passageiros	Adquiridos 40 VE (15 de passageiros)	●	Aquisição de 30 veículos VEDUR
Renovação da frota de ligeiros de mercadorias	Continuação	5 ligeiros de mercadorias	●	8 ligeiros de mercadorias
Mobilidade	Estudo CDP e Lojas	Reprogramado	●	Conclusão em 2018
Plataforma <i>Car Pooling</i>	Sistema de prémios	Contínuo	●	A prosseguir em 2018
		Novo indicador	→	Drivers' Challenge Internacional Organização em Portugal
<b>Alterações Climáticas</b>				
Emissões de CO <sub>2</sub> diretas e indiretas (2008-20)	-33%	Red. acumulada: -64,0%	●	Meta 2020 atingida. Manter
Idem (anual)	1,1%	-1,4%	●	0,0%
Emissões de CO <sub>2</sub> dos scopes 1, 2 e 3 (2013-25)	-30%	Red. acumulada -25,4%	●	Meta 2025. Manter
Emissões de CO <sub>2</sub> dos scopes 1, 2 e 3 (2005-30)	-30%	Red. acumulada: -40,1%	●	Meta 2030 atingida. Manter
Idem (anual)	-1,6%	7,4%	●	0,8%
Intensidade CO <sub>2</sub> /obj. postal scopes 1, 2 e 3 (2013-25)	-20%	Red. acumulada: -21,2%	●	Meta 2025 atingida. Manter
Idem (anual)	1,5%	11,4%	●	0,2%
Aquisição de eletricidade de origem renovável	Manter cobertura integral	100% Energia Verde	●	Manter
<b>Gestão de consumos</b>				
Consumo de água	-3%	-13,7%	●	-2%
Consumo de papel (exceto Mailtec)	-2% (exc. Mailtec)	6,3%, s/ Mailtec	●	3% (exc. Mailtec)
<b>Gestão de resíduos</b>				
Expansão da gestão de resíduos a lojas e CDP – Avaliação do interesse	Conclusão das Lojas e CDP	Adiado	●	-
Produção de resíduos	Redução da produção de resíduos	25,1%	●	Redução da produção de resíduos
Taxa de valorização	Aumento da taxa de valorização	7,3%	●	Aumento da taxa de valorização

<sup>30</sup> SCE - Sistema de certificação de edifícios

TEMA	META	2017		METAS CTT para 2018 e seguintes
		REALIZAÇÃO	PROG.	
<b>Biodiversidade</b>				
Press releases, anúncios de imprensa e mailings	Produção	Iniciativas <i>Print Power</i>	●	Continua
Iniciativas de promoção da biodiversidade	Patrocínio	4ª edição de "Uma Árvore pela Floresta"	●	5ª edição de "Uma Árvore pela Floresta"
<b>Formação e sensibilização</b>				
Formação ambiental (preparação de conteúdos)	Rede <b>lojas</b> e CDP	Concluída	●	Realização do curso
Emissões filatélicas e publicações temáticas	4 emissões filatélicas	4 emissões filatélicas e 3 bilhetes postais	●	4 emissões filatélicas
Palestras temáticas	Ações de divulgação	8 ações	●	Prossegue em 2018
<b>Qualidade de serviço</b>				
Certificação integral das lojas e CDP	100% lojas e CDP	Concluído	●	Manter a certificação (lojas, CDP)
Certificação de <b>Postos de Correio</b>	200 <b>Postos de Correio</b>	204 <b>Postos de Correio</b>	●	Manter a certificação dos postos de correio e sistemas de gestão
Certificação das empresas subsidiárias	Manter	Realizado	●	Incluir a Transporta
Certificação corporativa	Obter	Realizado	●	Alargar a mais 2 processos transversais
Prazos médios de resposta a reclamações	10 dias nac. e 38 int.	11,4 e 38,9 dias (nac. e intern.)	●	10 dias nac. e 38 dias intern.
QS internacional	Melhorar o posicionamento – 6ª posição	Transição para outro sistema de medição	●	Melhorar o posicionamento no ranking IRA-E, K+1 Manter o resultado GMS <i>inbound</i> acima do objetivo
Objetivo de qualidade da ANACOM	Superar os 100 pontos	110,1 pontos	●	Superar os objetivos da ANACOM
<b>Compras</b>				
Procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais	60%	79,2%	●	Manutenção da meta
Contratos celebrados c/ critérios ambientais	60%	98,7%	●	Manutenção da meta
Qualificação e avaliação de fornecedores	3 módulos no Sistema de registo	Em curso	●	Conclusão até 2020
		Novo indicador	→	Sistema de qualificação RS de fornecedores
Prazo médio de pagamentos	60 dias	Pagamentos em 52 dias	●	60 dias
<b>Higiene e Segurança</b>				
Nível de satisfação com as condições de trabalho	> 80%	Avaliação em curso	●	Aumento do nível de satisfação
Mortalidade laboral (responsabilidade própria)	0 mortes	Zero acidentes mortais	●	Manutenção da meta
Nº de acidentes laborais	-5%	Aumento em 9,5%	●	Redução de 5%
Dias perdidos	-5%	Aumento em 8%	●	Redução de 5%
		Novo indicador	→	Auditorias Qualidade do Ar Interior (QAI)
<b>Qualificação</b>				
Taxa de esforço formação	1,4%	1,2%	●	Taxa de esforço de 1,2%
Volume de formação	280.003 horas	262.480 horas	●	242.042 horas
Formação em condução ecoeficiente	90 condutores	74 condutores	●	Formação de 38 condutores
<b>Absentismo</b>				
Taxa do absentismo global	6,5%	6,8%	●	6,5%
<b>Marketing Sustentável</b>				
Portefólio eco	Portefólio expresso 100% neutro em carbono	Realizado	●	-
Modelo participativo de compensação carbónica	Processo de votação CTT Expresso	Realizado	●	Processo de votação para o Correio Verde
Implementação de serviços <i>social business</i> / logística inversa	Implementação	Negócio logística inversa – CTT Expresso	●	Implementação de novos negócios
<b>Comunidade</b>				
Ações de voluntariado social e ambiental	12 ações	Realizadas 16 ações	●	12 ações
Parcerias RS protocoladas	Implementação	Anulado	●	-
Voluntariado de longa duração	Manter e reforçar	2ª edição de <i>Mentoring</i> EPIS e outras ações de continuidade	●	Manter e reforçar
<b>Diversidade</b>				
Ocupação profissional para pessoas com deficiência	17 pessoas	17 pessoas	●	17 pessoas
Igualdade de oportunidades	Formação em <i>e-learning</i> 1.405 participações	1.275 trabalhadores	●	915 trabalhadores
Plano para a Igualdade de Género	Implementação faseada	Em curso	●	Continuação
Análise de <i>gap</i> salarial	Conclusão	Ausência de ferramenta externa finalizada	●	Conclusão em 2018



# Anexo

Tabela 1 – Trabalhadores

	2016			2017			CTT Δ% 17/16
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	
<b>Recursos Humanos</b>							
<b>Indicadores Laborais (nº pessoas)</b>							
<b>Trabalhadores</b>	<b>12.149</b>	<b>10.726</b>	<b>1.423</b>	<b>12.163</b>	<b>10.650</b>	<b>1.513</b>	<b>0,1</b>
Feminino	4.025	3.586	439	3.989	3.572	417	-0,9
Masculino	8.124	7.140	984	8.174	7.078	1.096	0,6
<b>Vínculo contratual (nº pessoas)</b>							
<b>Efetivos</b>	<b>10.919</b>	<b>10.135</b>	<b>784</b>	<b>11.122</b>	<b>9.980</b>	<b>1.142</b>	<b>1,9</b>
Feminino	3.576	3.363	213	3.660	3.317	343	2,3
Masculino	7.343	6.772	571	7.462	6.663	799	1,6
<b>Contratados</b>	<b>783</b>	<b>591</b>	<b>192</b>	<b>1041</b>	<b>670</b>	<b>371</b>	<b>33,0</b>
Feminino	279	223	56	329	255	74	17,9
Masculino	504	368	136	712	415	297	41,3
<b>Tempo integral</b>	<b>11.853</b>	<b>10.547</b>	<b>1.306</b>	<b>11.850</b>	<b>10.463</b>	<b>1.387</b>	<b>0,0</b>
<b>Feminino</b>	<b>3.912</b>	<b>3.494</b>	<b>418</b>	<b>3.887</b>	<b>3.497</b>	<b>390</b>	<b>-0,6</b>
Efetivos	3.530	3.318	212	3.605	3.280	325	2,1
Contratados	222	176	46	282	217	65	27,0
<b>Masculino</b>	<b>7.941</b>	<b>7.053</b>	<b>888</b>	<b>7.963</b>	<b>6.966</b>	<b>997</b>	<b>0,3</b>
Efetivos	7.323	6.765	558	7.429	6.653	776	1,4
Contratados	351	288	63	534	313	221	52,1
<b>Tempo parcial</b>	<b>296</b>	<b>179</b>	<b>117</b>	<b>313</b>	<b>187</b>	<b>126</b>	<b>5,7</b>
<b>Feminino</b>	<b>113</b>	<b>92</b>	<b>21</b>	<b>102</b>	<b>75</b>	<b>27</b>	<b>-9,7</b>
Efetivos	46	45	1	55	37	18	19,6
Contratados	57	47	10	47	38	9	-17,5
<b>Masculino</b>	<b>183</b>	<b>87</b>	<b>96</b>	<b>211</b>	<b>112</b>	<b>99</b>	<b>15,3</b>
Efetivos	20	7	13	33	10	23	65,0
Contratados	153	80	73	178	102	76	16,3
<b>Faixa Etária (nº pessoas)</b>							
<b>&lt;30</b>	<b>783</b>	<b>503</b>	<b>280</b>	<b>858</b>	<b>577</b>	<b>281</b>	<b>9,6</b>
Feminino	250	180	70	271	218	53	8,4
Masculino	533	323	210	587	359	228	10,1
<b>30 a 50</b>	<b>7.284</b>	<b>6.265</b>	<b>1.019</b>	<b>7.087</b>	<b>6.032</b>	<b>1.055</b>	<b>-2,7</b>
Feminino	2.468	2.120	348	2.415	2.079	336	-2,1
Masculino	4.816	4.145	671	4.672	3.953	719	-3,0
<b>&gt;50</b>	<b>4.082</b>	<b>3.958</b>	<b>124</b>	<b>4.218</b>	<b>4.041</b>	<b>177</b>	<b>3,3</b>
Feminino	1.307	1.286	21	1.303	1.275	28	-0,3
Masculino	2.775	2.672	103	2.915	2.766	149	5,0
<b>Categoria profissional (nº pessoas)</b>							
<b>Quadro Superior</b>	<b>1.310</b>	<b>1.066</b>	<b>244</b>	<b>1.336</b>	<b>1.065</b>	<b>271</b>	<b>2,0</b>
<b>Feminino</b>	<b>628</b>	<b>517</b>	<b>111</b>	<b>644</b>	<b>522</b>	<b>122</b>	<b>2,5</b>
<30	37	17	20	45	25	20	21,6
30 a 50	417	331	86	424	330	94	1,7
>50	174	169	5	175	167	8	0,6
<b>Masculino</b>	<b>682</b>	<b>549</b>	<b>133</b>	<b>692</b>	<b>543</b>	<b>149</b>	<b>1,5</b>
<30	31	17	14	40	23	17	29,0
30 a 50	385	277	108	398	275	123	3,4
>50	266	255	11	254	245	9	-4,5
<b>Quadro Médio</b>	<b>490</b>	<b>391</b>	<b>99</b>	<b>477</b>	<b>402</b>	<b>75</b>	<b>-2,7</b>
<b>Feminino</b>	<b>183</b>	<b>159</b>	<b>24</b>	<b>178</b>	<b>163</b>	<b>15</b>	<b>-2,7</b>
<30	1	0	1	0	0	0	-100,0
30 a 50	79	59	20	76	61	15	-3,8
>50	103	100	3	102	102	0	-1,0
<b>Masculino</b>	<b>307</b>	<b>232</b>	<b>75</b>	<b>299</b>	<b>239</b>	<b>60</b>	<b>-2,6</b>
<30	0	0	0	2	0	2	#DIV/0!
30 a 50	154	94	60	140	93	47	-9,1
>50	153	138	15	157	146	11	2,6
<b>Atendimento</b>	<b>2.431</b>	<b>2.419</b>	<b>12</b>	<b>2.430</b>	<b>2.420</b>	<b>10</b>	<b>0,0</b>
<b>Feminino</b>	<b>1.699</b>	<b>1.689</b>	<b>10</b>	<b>1.697</b>	<b>1.689</b>	<b>8</b>	<b>-0,1</b>
<30	75	68	7	93	90	3	24,0
30 a 50	990	988	2	959	954	5	-3,1
>50	634	633	1	645	645	0	1,7
<b>Masculino</b>	<b>732</b>	<b>730</b>	<b>2</b>	<b>733</b>	<b>731</b>	<b>2</b>	<b>0,1</b>
<30	20	18	2	28	26	2	40,0
30 a 50	314	314	0	292	292	0	-7,0
>50	398	398	0	413	413	0	3,8
<b>Distribuição</b>	<b>5.461</b>	<b>5.008</b>	<b>453</b>	<b>5.355</b>	<b>4.949</b>	<b>406</b>	<b>-1,9</b>
<b>Feminino</b>	<b>677</b>	<b>639</b>	<b>38</b>	<b>665</b>	<b>632</b>	<b>33</b>	<b>-1,8</b>
<30	69	55	14	67	54	13	-2,9
30 a 50	495	471	24	476	456	20	-3,8
>50	113	113	0	122	122	0	8,0
<b>Masculino</b>	<b>4.784</b>	<b>4.369</b>	<b>415</b>	<b>4.690</b>	<b>4.317</b>	<b>373</b>	<b>-2,0</b>
<30	347	207	140	344	204	140	-0,9
30 a 50	3.145	2.895	250	2.967	2.757	210	-5,7
>50	1.292	1.267	25	1.379	1.356	23	6,7

	2016			2017			CTT Δ% 17/16
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	
<b>Recursos Humanos</b>							
<b>Outros Grupos</b>	<b>2.457</b>	<b>1.842</b>	<b>615</b>	<b>2.565</b>	<b>1.814</b>	<b>751</b>	<b>4,4</b>
<b>Feminino</b>	<b>838</b>	<b>582</b>	<b>256</b>	<b>805</b>	<b>566</b>	<b>239</b>	<b>-3,9</b>
<30	68	40	28	66	49	17	-2,9
30 a 50	487	271	216	480	278	202	-1,4
>50	283	271	12	259	239	20	-8,5
<b>Masculino</b>	<b>1.619</b>	<b>1.260</b>	<b>359</b>	<b>1.760</b>	<b>1.248</b>	<b>512</b>	<b>8,7</b>
<30	135	81	54	173	106	67	28,1
30 a 50	818	565	253	875	536	339	7,0
>50	666	614	52	712	606	106	6,9
<b>Chefias por género (nº pessoas)</b>	<b>162</b>	<b>130</b>	<b>32</b>	<b>214</b>	<b>173</b>	<b>41</b>	<b>32,1</b>
<b>Administração</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
Feminino	2	2	-	1	1	-	-50,0
Masculino	3	3	-	4	4	-	33,3
<b>Chefia - 1ª linha</b>	<b>31</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>22,6</b>
Feminino	10	10	0	12	12	0	20,0
Masculino	21	15	6	26	18	8	23,8
<b>Chefia - 2ª linha</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>171</b>	<b>138</b>	<b>33</b>	<b>35,7</b>
Feminino	52	43	9	75	66	9	44,2
Masculino	74	57	17	96	72	24	29,7
<b>Diversidade (nº pessoas)</b>							
<b>Trabalhadores estrangeiros</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>29,6</b>
Feminino	9	6	3	14	11	3	55,6
Masculino	18	9	9	21	9	12	16,7
<b>Trabalhadores com necessidades especiais</b>	<b>253</b>	<b>240</b>	<b>13</b>	<b>254</b>	<b>242</b>	<b>12</b>	<b>0,4</b>
Feminino	117	112	5	115	111	4	-1,7
Masculino	136	128	8	139	131	8	2,2
<b>Nível de escolaridade (nº pessoas)</b>							
Ensino Universitário	1.730	1.441	289	1.777	1.485	292	2,7
12º Ano	5.452	4.882	570	5.583	4.885	698	2,4
3º ciclo ensino básico	3.381	2.902	479	3.238	2.863	375	-4,2
< 3º Ciclo do ensino básico	1.586	1.501	85	1.565	1.417	148	-1,3
<b>Taxa de Rotatividade</b>	<b>15,4</b>	<b>14,2</b>	<b>24,4</b>	<b>17,5</b>	<b>16,9</b>	<b>21,6</b>	<b>2,7 p.p</b>
Feminino	<b>14,3</b>	<b>13,6</b>	<b>19,8</b>	<b>15,8</b>	<b>16,0</b>	<b>14,4</b>	<b>2,3 p.p</b>
<30	6,3	5,9	9,8	6,4	6,6	5,0	0,7 p.p
30 a 50	6,8	6,4	9,6	6,5	6,4	7,0	0 p.p
>50	0,0	1,3	0,5	2,9	2,9	2,4	1,6 p.p
Masculino	<b>15,9</b>	<b>14,4</b>	<b>26,4</b>	<b>17,7</b>	<b>17,3</b>	<b>20,0</b>	<b>2,9 p.p</b>
<30	9,4	8,2	18,1	10,4	9,9	13,4	1,7 p.p
30 a 50	5,3	5,0	5,2	5,2	5,2	3,4	0,2 p.p
>50	1,2	1,2	0,8	2,2	2,2	1,9	0,9 p.p
<b>Taxa de Contratações</b>	<b>16,5</b>	<b>14,8</b>	<b>27,1</b>	<b>16,7</b>	<b>15,8</b>	<b>23,6</b>	<b>0,9 p.p</b>
Feminino	<b>16,6</b>	<b>15,1</b>	<b>26,4</b>	<b>15,8</b>	<b>15,3</b>	<b>19,9</b>	<b>0,2 p.p</b>
<30	9,4	8,8	11,6	8,8	8,8	8,9	0,1 p.p
30 a 50	7,1	6,3	14,6	6,8	6,4	10,6	0,1 p.p
>50	0,1	0,0	0,2	0,1	0,1	0,5	0,1 p.p
Masculino	<b>16,5</b>	<b>14,7</b>	<b>27,4</b>	<b>16,8</b>	<b>16,0</b>	<b>22,2</b>	<b>1,3 p.p</b>
<30	11,6	10,2	18,9	11,8	11,1	16,2	0,9 p.p
30 a 50	3,2	4,3	8,0	4,7	4,6	5,7	0,3 p.p
>50	0,2	0,2	0,5	0,3	0,3	0,3	0,1 p.p
<b>Taxa de Retorno</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>0 p.p</b>
Feminino							
Masculino							
<b>Taxa de Retenção</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>0 p.p</b>
Feminino							
Masculino							
<b>Prevenção e Segurança</b>							
<b>Nº total de acidentes laborais</b>	<b>979</b>	<b>868</b>	<b>111</b>	<b>1.072</b>	<b>965</b>	<b>107</b>	<b>9,5</b>
Feminino	236	216	20	275	253	22	16,5
Masculino	743	652	91	797	712	85	7,3
<b>Taxa de lesões por acidentes laborais</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	<b>3,2</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>4,6</b>	<b>0,4 p.p</b>
Feminino	2,3	2,6	1,0	2,8	2,7	4,3	0,5 p.p
Masculino	4,1	4,1	4,3	4,5	4,5	4,7	0,3 p.p
<b>Taxa de doenças profissionais</b>	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>	<b>0,00</b>	<b>0,05</b>	<b>0,05</b>	<b>0,00</b>	<b>0 p.p</b>
Feminino	0,07	0,08	0,00	0,08	0,08	0,00	0 p.p
Masculino	0,02	0,02	0,00	0,03	0,03	0,00	0 p.p
<b>Taxa de dias perdidos por acidentes laborais</b>	<b>132,2</b>	<b>138,3</b>	<b>92,8</b>	<b>149,0</b>	<b>149,4</b>	<b>144,5</b>	<b>16,8 p.p</b>
Feminino	89,1	99,4	27,0	93,3	90,0	137,7	4,2 p.p
Masculino	154,1	157,9	128,7	176,0	179,4	146,6	21,9 p.p
<b>Óbitos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Absentismo %</b>	<b>6,1</b>	<b>6,3</b>	<b>3,3</b>	<b>6,2</b>	<b>6,7</b>	<b>0,4</b>	<b>0,1 p.p</b>
<b>Formação</b>							
<b>Número de h. de formação</b>	<b>299.696</b>	<b>284.413</b>	<b>15.284</b>	<b>254.586</b>	<b>238.301</b>	<b>16.285</b>	<b>- 15,1</b>
<b>Média de h. de formação</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>- 14,1</b>
Feminino	38	40	20	31	32	24	-19,4
Masculino	19	20	14	18	18	15	-9,0

Recursos Humanos	2016			2017			CTT
	CTT	CTT SA	Subsidiárias	CTT	CTT SA	Subsidiárias	Δ% 17/16
<b>Média de horas por categoria</b>							
<b>Quadro Superior</b>	43	47	26	44	45	38	1,7
Feminino	49	54	21	47	49	35	-4,1
Masculino	38	40	29	41	42	40	8,3
<b>Quadro Médio</b>	40	42	32	32	34	22	-19,6
Feminino	40	40	36	37	38	26	-7,6
Masculino	40	43	31	30	32	20	-26,8
<b>Atendimento</b>	54	54	-	38	38	-	-29,4
Feminino	55	55	-	37	37	-	-32,4
Masculino	53	53	-	41	41	-	-22,3
<b>Distribuição</b>	9	10	4	11	11	5	16,6
Feminino	9	9	3	14	14	5	54,0
Masculino	9	10	4	11	11	4	11,6
<b>Outros</b>	20	21	18	15	15	13	-26,1
Feminino	19	18	22	17	17	13	-11,9
Masculino	21	22	15	14	15	13	-32,0
<b>Rácio salarial por género ( F/M)</b>	<b>1,08</b>	<b>1,08</b>	<b>1,09</b>	<b>1,09</b>	<b>1,08</b>	<b>1,17</b>	<b>0 p.p</b>
<b>Quadro Superior</b>	0,80	0,84	0,67	0,82	0,86	0,67	0 p.p
Feminino (€)	2.023,1	2.055,1	1.868,4	2.023,7	2.072,5	1.811,3	0,0
Masculino (€)	2.515,5	2.447,0	2.805,1	2.472,8	2.407,4	2.716,3	-1,7
<b>Quadro Médio</b>	1,01	0,98	0,94	1,00	0,97	0,92	0 p.p
Feminino (€)	1.360,9	1.407,8	1.021,2	1.364,5	1.395,2	948,2	0,3
Masculino (€)	1.352,1	1.430,9	1.083,1	1.361,9	1.432,0	1.027,2	0,7
<b>Atendimento</b>	0,93	0,93		0,92	0,92		0 p.p
Feminino (€)	1.050,4	1.050,4		1.056,2	1.056,2		0,6
Masculino (€)	1.131,3	1.131,3		1.142,5	1.142,5		1,0
<b>Distribuição</b>	0,93	0,92	0,99	0,93	0,92	1,01	0 p.p
Feminino (€)	801,4	813,8	588,5	819,0	829,4	614,8	2,2
Masculino (€)	864,9	885,5	595,2	884,7	904,5	609,7	2,3
<b>Outros</b>	0,97	0,98	0,97	1,00	0,98	1,02	0 p.p
Feminino (€)	948,7	989,4	718,3	955,2	990,3	738,8	0,7
Masculino (€)	973,6	1.005,9	740,9	955,9	1.012,5	722,1	-1,8
<b>Relações Laborais (%)</b>							
Acordos coletivos de trabalho	91,3	98,6	10,7	89,9	98	8,3	-1,4 p.p
Sindicalização	79,6	81,9	53,6	77,5	80,5	47,3	-2,1 p.p

a) Não inclui dados da CORRE e da Tourline

b) Não inclui dados da Transporta, CORRE e Tourline

c) Compara apenas dados dos CTT, S.A.

Tabela 2 — Ambiente

Ambiente	2016			2017			Varição Anual	
	Unid.	CTT	CTT, SA	Subsidiárias	CTT	CTT, SA	Subsidiárias	Uni. ou %
<b>Indicadores Ambientais a)</b>								
<b>Consumo de energia</b>	<b>(GJ)</b>	<b>385.018,7</b>	<b>348.158,9</b>	<b>36.859,8</b>	<b>386.568,9</b>	<b>353.613,0</b>	<b>32.955,9</b>	<b>0,4%</b>
Consumo total de eletricidade	(GJ)	153.329,8	135.201,2	18.128,6	156.972,8	139.563,1	17.409,7	2,4%
Consumo de eletricidade convencional	(GJ)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Consumo de eletricidade verde	(GJ)	153.329,8	135.201,2	18.128,6	156.972,8	139.563,1	17.409,7	2,4%
Consumo de energia por painéis solares	(GJ)	127,2	127,2	0,0	127,2	127,2	0,0	0,0%
Consumo de energia térmica	(GJ)	4.650,9	4.650,9	0,0	6.507,3	6.507,29	0,0	39,9%
Consumo total de combustíveis	(GJ)	225.021,9	206.290,8	18.731,1	221.020,4	205.474,2	15.546,2	-1,6%
Consumo total de gás	(GJ)	1.888,8	1.888,8	0,0	1.941,2	1.941,2	0,0	2,8%
<b>Consumo médio da Frota</b>	<b>(lt./100km)</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>	<b>7,1</b>	<b>9,1</b>	<b>9,3</b>	<b>7,1</b>	<b>3,3%</b>
<b>Veículos menos poluentes</b>	<b>(uni)</b>	<b>326</b>	<b>324</b>	<b>2</b>	<b>353</b>	<b>353</b>	<b>0</b>	<b>8,3%</b>
<b>Total de emissões atmosféricas diretas de CO<sub>2</sub> (scope 1)</b>	<b>(ton CO<sub>2</sub>)</b>	<b>16.332,1</b>	<b>14.978,9</b>	<b>1.353,2</b>	<b>16.047,0</b>	<b>14.923,9</b>	<b>1.123,1</b>	<b>-1,7%</b>
Consumo de combustível	(ton CO <sub>2</sub> )	16.221,0	14.867,8	1.353,2	15.932,2	14.809,2	1.123,1	-1,8%
Consumo de gás	(ton CO <sub>2</sub> )	111,1	111,1	0,0	114,7	114,7	0,0	3,3%
<b>Total de emissões atmosféricas indiretas (scope 2)</b>	<b>(ton CO<sub>2</sub>)</b>	<b>133,3</b>	<b>133,3</b>	<b>0,0</b>	<b>186,5</b>	<b>186,5</b>	<b>0,0</b>	<b>39,9%</b>
Consumo de eletricidade	(ton CO <sub>2</sub> )	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Consumo de energia térmica	(ton CO <sub>2</sub> )	133,3	133,3	0,0	186,5	186,51	0,0	39,9%
<b>Total de outras emissões atmosféricas indiretas (scope 3)</b>	<b>(ton CO<sub>2</sub>)</b>	<b>36.356,3</b>	<b>15.616,5</b>	<b>20.739,8</b>	<b>40.522,0</b>	<b>15.442,5</b>	<b>25.079,5</b>	<b>11,5%</b>
Transporte aéreo	(ton CO <sub>2</sub> )	10.480,0	7.209,4	3.270,5	10.583,9	7.435,6	3.148,3	1,0%
Transporte marítimo	(ton CO <sub>2</sub> )	40,8	1,1	39,7	44,3	2,9	41,4	8,5%
Transporte rodoviário por frota subcontratada	(ton CO <sub>2</sub> )	18.959,3	2.151,8	16.807,5	23.100,6	1.823,0	21.277,6	21,8%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço	(ton CO <sub>2</sub> )	12,5	12,5	0,0	9,4	9,4	0,0	-24,6%
Commuting	(ton CO <sub>2</sub> )	6.863,8	6.241,6	622,1	6.783,8	6.171,6	612,2	-1,2%
<b>Emissões de CO<sub>2</sub> compensadas</b>	<b>(ton CO<sub>2</sub>)</b>	<b>1.149,1</b>	<b>338,6</b>	<b>810,5</b>	<b>1.006,7</b>	<b>338,6</b>	<b>668,1</b>	<b>-12,4%</b>
<b>Scopes 1+2</b>	<b>(ton CO<sub>2</sub>)</b>	<b>16.465,4</b>	<b>15.112,2</b>	<b>1.353,2</b>	<b>16.233,5</b>	<b>15.110,4</b>	<b>1.123,1</b>	<b>-1,4%</b>
<b>scopes1+2+3</b>	<b>(ton CO<sub>2</sub>)</b>	<b>52.821,7</b>	<b>30.728,7</b>	<b>22.093,0</b>	<b>56.755,5</b>	<b>30.553,0</b>	<b>26.202,5</b>	<b>7,4%</b>
<b>Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1 e 2)</b>	<b>(g CO<sub>2</sub>/objeto)</b>	<b>12,6</b>	<b>19,3</b>	<b>2,6</b>	<b>12,8</b>	<b>20,4</b>	<b>2,2</b>	<b>2,2%</b>
<b>Incorporação carbónica por objeto postal (scope 1, 2 e 3)</b>	<b>(g CO<sub>2</sub>/objeto)</b>	<b>40,3</b>	<b>39,1</b>	<b>42,0</b>	<b>44,9</b>	<b>41,2</b>	<b>50,2</b>	<b>11,4%</b>
<b>Intensidade carbónica por 1000€ turnover (scopes 1+2)</b>	<b>(kgCO<sub>2</sub>/1000€)</b>	<b>23,6</b>	<b>26,0</b>	<b>8,6</b>	<b>22,7</b>	<b>25,9</b>	<b>6,8</b>	<b>-3,8%</b>
<b>Água captada por fonte de origem</b>	<b>(M³)</b>	<b>64.411,9</b>	<b>48.778,9</b>	<b>15.633,0</b>	<b>55.580,0</b>	<b>41.678,0</b>	<b>13.902,0</b>	<b>-13,7%</b>
Furo	(M³)	1.782,0	1.782,0	0,0	1.256,0	1.256,0	0,0	-29,5%
Rede pública	(M³)	61.496,0	45.863,0	15.633,0	53.135,0	39.233,0	13.902,0	-13,6%
Água pluvial	(M³)	1.133,9	1.133,9	0,0	1.189,0	1.189,0	0,0	4,9%
<b>Derrames</b>	<b>(uni)</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>-33,3%</b>
<b>Consumo de materiais</b>	<b>(ton)</b>	<b>2.807,7</b>	<b>1.168,8</b>	<b>1.638,8</b>	<b>3.228,8</b>	<b>1.166,9</b>	<b>2.061,9</b>	<b>15,0%</b>
Papel	(ton)	2.242,8	930,1	1.312,7	2.616,2	958,0	1.658,2	16,6%
Plástico	(ton)	497,9	185,0	312,8	582,2	190,4	391,8	16,9%
Metal	(ton)	12,7	12,1	0,7	5,8	5,1	0,7	-54,6%
Outros materiais	(ton)	54,2	41,6	12,7	24,7	13,5	11,2	-54,5%
<b>Resíduos encaminhados para destino final</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Total de resíduos	(ton)	946,6	581,1	366,3	1.183,7	578,0	605,7	25,1%
Taxa de Valorização	%	74,5%	73,9%	75,8%	81,8%	86,3%	77,6%	7,3%
<b>Certificação Ambiental</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Unidades/ Empresas certificadas ISO 14001	(n.º)	4 + 4	3 CPL+EPA	4 Empresas	5 + 4	Corporativa + 3 CPL+EPA	4 Empresas	-
Unidades/ Empresas certificadas FSC	(n.º)	1	0	1 Empresa	1	0	1 Empresa	0,0%
<b>Investimentos e Gastos Ambientais</b>	<b>(1000 euro)</b>	<b>4.571,9</b>	<b>4.533,6</b>	<b>38,3</b>	<b>3.489,6</b>	<b>3.189,2</b>	<b>300,4</b>	<b>-23,7%</b>

a) Não inclui a CORRE e a Transporta

1 Consumo de eletricidade não inclui a CORRE nem a Transporta. 2 Consumo de combustíveis não inclui a CORRE nem a Transporta. 3 Não inclui a frota da CORRE nem a Transporta.

4 Não inclui a CORRE nem a Transporta. 5 Valores de 2016 revistos, por razões metodológicas (alteração da distribuição de veículos por categoria). 6 Não inclui a CORRE nem a Transporta.

7 Das subsidiárias, não inclui consumos de água da CORRE, nem da Transporta. 8 A quantidade de resíduos não inclui a CORRE nem a Transporta. 9 SCE - Sistema de certificação de edifícios;

# Declaração de Verificação da KPMG



KPMG & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A.  
Edifício Monumental - Av. Praia da Vitória, 71 - A, 8º  
1069-006 Lisboa - Portugal  
+351 210 110 000 | www.kpmg.pt

## RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA LIMITADA DE FIABILIDADE

**Ao Conselho de Administração dos  
CTT - Correios de Portugal, S.A.**

### Introdução

1. Fomos contratados pelo Conselho de Administração dos CTT - Correios de Portugal, S.A. ("CTT") para realizar um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação contida no Relatório de Sustentabilidade visto como um todo ("Relatório") dos CTT para o ano findo em 31 de dezembro de 2017.

### Responsabilidades

2. O Conselho de Administração dos CTT é responsável:
  - Pela preparação e apresentação da informação de sustentabilidade incluída no Relatório em conformidade com as Diretrizes para Reporte de Sustentabilidade (*Sustainability Reporting Guidelines (G4)*) do *Global Reporting Initiative (GRI)* para o nível *Core*, conforme referido nas "Notas metodológicas" do Relatório, e pela informação e asserções incluídas no mesmo; e
  - Pela implementação e manutenção de sistemas de gestão do desempenho e de controlo interno apropriados dos quais é obtida a informação relatada.
3. A nossa responsabilidade consiste em executar o trabalho de garantia limitada de fiabilidade e expressar uma conclusão baseada no trabalho efetuado. O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade "ISAE 3000R – Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica" emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants*. Esta norma requer que o trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se nada chegou ao nosso conhecimento, que nos leve a concluir que a informação de sustentabilidade incluída no Relatório para o ano findo em 31 de dezembro de 2017 não esteja isenta de distorções materialmente relevantes.



4. Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.
5. Na realização do nosso trabalho, cumprimos com os requisitos aplicáveis do Código de Ética para Contabilistas e Auditores Profissionais emitido pelo *International Ethics Standards Board for Accountants*, que é baseado nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e competência profissional.

#### Âmbito

6. Um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre informação de sustentabilidade consiste em indagações, principalmente aos responsáveis pela preparação da informação apresentada no Relatório, na execução de procedimentos analíticos e outros procedimentos para obtenção de evidência, conforme apropriado. Esses procedimentos incluíram:
  - Realização de entrevistas com responsáveis para compreender os processos implementados pelos CTT para determinar os aspetos materialmente relevantes para as principais partes interessadas (*stakeholders*) dos CTT;
  - Realização de entrevistas com colaboradores relevantes, ao nível operacional e corporativo, responsáveis pela preparação da informação de sustentabilidade a incluir no Relatório;
  - Comparação da informação apresentada no Relatório, com as respetivas fontes de informação, para concluir se todos os dados relevantes com origem nas referidas fontes foram incluídos no Relatório; e
  - Leitura da informação apresentada no Relatório, de forma a concluir sobre a sua adequabilidade com o nosso conhecimento geral, e experiência, com a performance de sustentabilidade dos CTT.
7. Os procedimentos de recolha de prova efetuados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade são mais limitados do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade ou num trabalho de auditoria efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria e conseqüentemente, não nos permite obter a garantia de que tomaríamos conhecimento de todas as situações significativas que podem ser identificadas numa auditoria ou num trabalho de garantia razoável de fiabilidade. Assim, não expressamos uma opinião de auditoria ou uma conclusão de garantia razoável de fiabilidade sobre o Relatório.





## Conclusão

8. A nossa conclusão foi formada na base e sujeita aos termos descritos neste relatório. Entendemos que a prova obtida é suficiente e apropriada para proporcionar uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.
9. Com base nos procedimentos de segurança limitada efetuados e prova obtida, nada chegou ao nosso conhecimento, que nos leve a concluir que a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade dos CTT, para o ano findo em 31 de dezembro de 2017, não esteja isenta de distorções materialmente relevantes que afetem a sua conformidade com as Diretrizes para Reporte de Sustentabilidade (*Sustainability Reporting Guidelines (G4)*) do *Global Reporting Initiative (GRI)* para o nível *Core*, conforme referido nas “Notas metodológicas” do Relatório.
10. De acordo com os termos do nosso contrato, este relatório independente de garantia limitada de fiabilidade foi preparado para os CTT - Correios de Portugal, S.A., para ser relatado aos CTT – Correios de Portugal, S.A. e não para qualquer outro objetivo ou outro contexto.

## Restrição no uso e distribuição do nosso relatório

11. O nosso Relatório não se destina a ser utilizado para nenhum outro propósito. Qualquer outro que não o destinatário do nosso relatório que obtenha acesso a este ou cópia do mesmo e que decida utilizar o nosso relatório, total ou parcialmente, fá-lo-á à sua responsabilidade. Não aceitamos ou assumimos qualquer responsabilidade perante terceiras entidades, para além dos CTT, pelo nosso trabalho, por este Relatório de garantia de fiabilidade ou pelas nossas conclusões.

Lisboa, 7 de Março de 2018

---

**KPMG & Associados -**  
**Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. (n.º 189)**  
representada por  
Paulo Alexandre Martins Quintas Paixão (ROC n.º 1427)