

ctt

Relatório de Sustentabilidade

2015



CTT- Correios de Portugal, S.A. – Sociedade Aberta
Avenida D. João II, nº13, 1999-001 LISBOA – PORTUGAL
Número de matrícula na C.R.C. de Lisboa e de pessoa coletiva 500 077 568
Capital social 75.000.000,00 €

Índice

Sobre este Relatório

Mensagem do Presidente

Destaques

Destaques 2015

Prémios e Reconhecimentos

1. Os CTT

- 1.1. Modelo de Gestão
- 1.2. Estratégia Empresarial, Desafios e Tendências
- 1.3. Produtos e Serviços
- 1.4. Inovação
- 1.5. Cadeia de Fornecedores

2. Governo da Sociedade e Envolvimento com *Stakeholders*

- 2.1. Modelo de Governo da Sociedade
- 2.2. Envolvimento com *Stakeholders*

3. Gestão de Risco e Ética

- 3.1. Gestão de Riscos e Crises
- 3.2. Ética Empresarial

4. Desempenho Económico e Satisfação dos Clientes

- 4.1. Desempenho Económico
- 4.2. Satisfação dos Clientes
- 4.3. Segurança e Proteção de Dados

5. Promover a Responsabilidade Ambiental

- 5.1. Política e Sistemas de Gestão Ambiental
- 5.2. Energia
- 5.3. Emissões Atmosféricas e Alterações Climáticas
- 5.4. Consumos, Resíduos e Biodiversidade

6. Promover o Bem-estar Interno

- 6.1. Caracterização do Capital Humano
- 6.2. Gestão das Relações Laborais
- 6.3. Formação e Desenvolvimento de Carreiras
- 6.4. Diversidade e Igualdade de Oportunidades
- 6.5. Saúde e Segurança no Trabalho

7. Apoio à Comunidade Envolvente

Notas Metodológicas

Compromissos

Anexo

Relatório de Verificação

Tabela GRI Consulte aqui [o Índice remissivo dos indicadores de desempenho Ambiental, Social e Económico organizado segundo o GRI](#)

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. Assim, desde 2011, algumas subsidiárias integraram o perímetro de verificação, realizada por entidade externa e independente. Nessa lógica de integração, o presente relatório relata os dados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015, apresentando, sempre que disponível, informação agregada sobre a CTT, S.A. e a totalidade das suas subsidiárias, designadas, em conjunto, por CTT.

Registaram-se algumas alterações na estrutura operacional dos CTT, nomeadamente três fusões por incorporação: Mailtec Holding, S.G.P.S. nos CTT, Mailtec Consultoria, S.A., nos CTT e Postcontacto, Lda. e Mailtec Processos, Lda., na CTT Gest, S.A., sendo que esta última alterou a sua designação para CTT CONTACTO, S.A.. Procedeu-se também à aquisição de 100% do capital social da sociedade Escrita Inteligente, S.A. que trouxe consigo a solução patentada Recibos Online. No entanto, estas últimas alterações não alteram o âmbito do relato em relação ao ano anterior.

Os CTT são desde 2013 uma sociedade anónima cotada em bolsa, atualmente com 100% do capital em *free-float*, disperso por acionistas institucionais e particulares. O Conselho de Administração é composto por onze Administradores, executivos e não executivos e os órgãos sociais foram eleitos para o triénio 2014-2016. Realizou-se um exercício de auscultação de *stakeholders* para atualização da matriz de materialidade que é apresentada no ponto 2.2 deste documento. O relato e a organização de conteúdos foram alterados para refletir os resultados do referido exercício.

Compromisso

Este é o décimo primeiro 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 2015 (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).

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 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. Ou, para o endereço físico, CTT – Correios de Portugal, a/c da Sustentabilidade, Av. D. João II, 1999-001 Lisboa.

G-30
G-28
G-22
G-13
G-17
G-18
G-29
G-7
G-23
G-20
G-21

G-3

G-5
GRIEN19
G-31
G-32
G-33

5,2 milhões de objetos postais, distribuídos diariamente em mais de 5,8 milhões de domicílios

Atende todos os dias 120 000 clientes em 619 lojas CTT e 1 711 postos de correios

Um dos maiores empregadores nacionais com 12 057 colaboradores - um terço são mulheres

A maior frota nacional com 3 506 viaturas e uma das maiores redes de instalações com 1 011 edifícios

G-9

As principais empresas subsidiárias dos CTT no ano de 2015, com a respetiva percentagem de capital, são as seguintes: Banco CTT, S.A. – 100%; CORRE – Correio Expresso de Moçambique, SA – 50%; CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. – 100%; Escrita Inteligente, S.A. – 100%; Mailtec Comunicação, S.A. – 100%; Payshop (Portugal), S.A. – 100%; CTT Contacto, S.A. – 100%; Tourline Express Mensajería, SLU – 100%; e Payshop Moçambique – 35%.

G-17

Mensagem do Presidente

Depois de um ano como empresa totalmente privada, abraçámos em 2015 o grande desafio de lançar o Banco CTT. Os rendimentos operacionais cresceram 1,3%, reflexo da transformação e inovação com enfoque nas novas tecnologias e no e-commerce, mitigando os efeitos da tendência decrescente do tráfego postal. Destaque para o desempenho dos serviços financeiros, que alavancaram o crescimento, com uma receita de 75,3M€. A qualidade de serviço atingiu os habituais níveis de excelência com 206,4 pontos, face ao objetivo de 100 pontos definido com o Regulador e 85,7% dos clientes declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço prestado.

Demos continuidade à implementação da política de sustentabilidade com um novo exercício de auscultação das Partes Interessadas (PI), visando a atualização da estratégia de envolvimento com estas. As alterações mais marcantes ao nível da materialidade relacionam-se com a mudança do contexto do negócio, tendo desaparecido temas como a liberalização ou a competitividade, integrados que foram na lógica normal de negócio, enquanto outros ganharam destaque, como a segurança de dados, a ética ou a diversidade. O relato de Sustentabilidade passou a refletir estas alterações.

Em matéria de *governance* substituímos o Código de Ética por um Código de Conduta CTT e Subsidiárias. Assinámos o novo Acordo de Empresa para dois anos e um novo Regulamento de Obras Sociais, que manteve o essencial das regalias, com uma elevação da contribuição dos colaboradores. No âmbito da Igualdade de Género, os CTT firmaram com o Governo um objetivo de 30% do sexo sub-representado no Conselho de Administração, até 2018. Nesta área, aderimos ao projeto *Break Even*, visando a elaboração do Plano de Igualdade dos CTT. Fomos distinguidos pela *Human Resources Portugal* com o prémio “Empresa que mais promove e defende a Igualdade de Género”.

A oferta de formação foi 20% superior à do ano passado, com 316 mil horas. Operacionalizámos um sistema pioneiro de avaliação e reconhecimento do desempenho eco eficiente para condutores. Em 2015 a taxa de absentismo situou-se nos 6,1% e registámos 949 acidentes laborais, menos 0,6% que em 2014. Incentivámos a participação dos colaboradores e famílias em iniciativas de envolvimento comunitário, organizámos 15 ações de voluntariado social e ambiental e promovemos inúmeros passatempos e concursos, como o habitual “Bike to Work Day” e o lançamento do sistema de *Car Pooling*, que rapidamente angariou mais de 400 intenções de partilha de viatura.

Atribuímos 908 mil euros de apoio a iniciativas de intervenção social e ambiental, dinamizámos programas de recolha de bens e distribuímos mais 15 mil embalagens solidárias a 92 IPSS, através do Projeto de Luta Contra a Pobreza. Recebemos mais 7,4 toneladas de donativos através do Programa “Somar Para Dividir”, que já contabiliza um total de 70 toneladas, desde o início. No âmbito da parceria CTT- EPIS os 10 mentores CTT continuaram a acompanhar pessoal e academicamente os alunos, tendo a equipa sido reforçada com 8 voluntários *trainees* para explicações.

A nível ambiental, fomos a primeira empresa portuguesa e no sector postal mundial a aderir ao programa “Road to Paris 2015”, das Nações Unidas. Renovámos a frota com 930 viaturas mais eficientes (42 delas, elétricas), insuficientes para evitar um aumento de 3,8% do consumo de combustível, explicado pela internalização de rotas subcontratadas. O consumo de eletricidade estabilizou (sendo 100% de fontes renováveis, nas atividades do correio), com uma significativa redução de 22% das emissões de CO₂. O peso das compras ecológicas foi de 99,2% do total.

Na gestão carbónica os CTT foram *benchmark* sectorial em três critérios do programa EMMS do IPC e atingiram a 2ª posição em termos de performance mundial no seu sector, no rating carbónico *Carbon Disclosure Project*. Patrocinámos novamente a campanha “Uma Árvore pela Floresta” em parceria com a Quercus, que obteve o mais importante galardão ambiental nacional, o *Green Project Awards* e permitiu a plantação de quase 7000 árvores.

O portefólio ecológico, suportado pela atribuição renovada da distinção “Marca de Confiança Ambiente”, das SRD, verificou o seu melhor desempenho de sempre, com crescimentos homólogos de tráfego de 12%, no Correio Verde e de 61%, no DM Eco. Mais de 1/3 dos 77,3 milhões de correspondências publicitárias endereçadas distribuídas pelos CTT durante 2015 foram Eco.

Para os CTT a Sustentabilidade é um compromisso profundo, mais do que opção passageira. Ao operacionalizá-la tentamos provar na prática que é possível fazer bem ao Planeta e à Comunidade, contribuindo em simultâneo para a melhoria da competitividade e diferenciação da empresa.

Francisco de Lacerda
Presidente e CEO dos CTT

Destaques 2015

Governança

- ✓ Novo Código de Conduta CTT e Subsidiárias
- ✓ Realização de exercício de auscultação de *stakeholders* para atualização da estratégia de sustentabilidade
- ✓ Assinado novo Acordo de Empresa, com efeitos a partir de dezembro de 2014, válido por dois anos

Clientes

- ✓ Lançamento da Marca do Banco CTT
- ✓ 85,7% dos clientes declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos
- ✓ Portefólio Eco reforça peso no tráfego para 26 milhões de objetos (representa 34,3% da gama DM)
- ✓ 200 Lojas CTT com Espaços do Cidadão e previsão de extensão a 300 até 2016
- ✓ Construção de 9 rampas de acesso a lojas CTT para deficientes motores

Pessoas

- ✓ Estabilidade do absentismo global em 6,1%. Taxa sem maternidade, paternidade, luto e estudo, foi 5,5%
- ✓ Redução dos acidentes por sinistralidade em 0,6% e aumento dos dias perdidos em 18%
- ✓ 98% dos colaboradores abrangidos por formação, num total de 316 mil horas (mais 20% que em 2014)
- ✓ Novo modelo de avaliação de desempenho
- ✓ Plano de saúde dos CTT com 43 150 beneficiários
- ✓ Representatividade feminina de 18% na gestão de topo (PSI 20: 12%) e de 35% nas chefias de 1ª linha
- ✓ Gapsalarial médio por grupo profissional 7% desfavorável ao género feminino (média nacional: 18%)

Sociedade

- ✓ Apoio a mais de duas dezenas de iniciativas de solidariedade social, no montante de 908 mil€
- ✓ Projeto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social entregou mais 15 000 encomendas solidárias a 92 Instituições
- ✓ "Somar para Dividir" recolheu internamente 7,4 toneladas de donativos (quase 70 toneladas desde o início)
- ✓ Organização de quinze ações de voluntariado empresarial, com mais de 140 voluntários (1 000 horas)
- ✓ Ações de Natal para 3 600 crianças com o Pai Natal, em 18 Lojas CTT do país

Ambiente

- ✓ Investimento de natureza ambiental no montante de 4,6 M.€
- ✓ Modernização da frota com 930 novas viaturas, das quais 42 elétricas (8% do total)
- ✓ Aumento do consumo de combustível em 3,8% essencialmente por *insourcing* de transportes subcontratados
- ✓ Estabilização do consumo de eletricidade
- ✓ Aquisição de energia verde para 100% das atividades de correio, expresso e encomendas.
- ✓ Redução das emissões totais (*scopes* 1, 2 e 3) em 21,7% e redução nos *scopes* 1 e 2 em 23,1%
- ✓ Valor de contratos celebrados com critérios ambientais excede 99,2% do total
- ✓ Lançamento de plataforma interna de *carpooling*

Prémios e Reconhecimentos

Governança

- ✓ Prémio de Melhor CEO, atribuído por *Investors Relations & Governance Awards 2015 (IRGA)* ao Presidente e CEO dos CTT
- ✓ Prémios "Corporate Best for Investor Relations" na categoria "Small e Mid Caps Portugal", atribuídos pelos "Extel WeConvene - IR Awards 2015": "Corporate Best for Investor Relations" para os CTT e "IR Professional Best for Investor Relations" para o Diretor de Relações com Investidores
- ✓ Prémio de Personalidade do Ano, do Troféu Call Center, organizado pela *International Faculty for Executives*, atribuído ao responsável pela área de Melhoria Contínua da Direção de Apoio a Clientes e Negócio
- ✓ Marca de Confiança 2015, na categoria "Empresas de Serviço Público", atribuída pelas *Seleções do Reader's Digest*
- ✓ Certificado de Excelência para a Estação de Permuta de Lisboa, atribuído pela *International Post Corporation*

Ambiente

- ✓ Adesão ao programa Road to Paris 2015, uma iniciativa de promoção de uma economia baixa em carbono, associada à COP 21 para as alterações climáticas
- ✓ 5º Operador postal com melhor desempenho carbónico a nível mundial (ranking do IPC - *International Post Corporation*)
- ✓ 2º lugar a nível mundial em termos de performance no sector postal e de expresso, no *rating CDP - Carbon Disclosure Project*
- ✓ Marca de Confiança Ambiente 2015, na categoria "Empresas de Serviço Público", atribuída pelas *Seleções do Reader's Digest*
- ✓ Prémio "Highly Commended" no *World Mail Awards 2015*, com o projeto "Programa de Mobilidade CTT", na categoria *Corporate Social Responsibility*

Pessoas

- ✓ Prémios *Human Resources Portugal 2014* nas categorias "Empresa que tem a melhor política na otimização dos séniores" e "Empresa que mais promove e defende a Igualdade de Género", atribuídos pela revista *Human Resources Portugal*

Clientes e Sociedade

- ✓ Reconhecimento *Committed to Excellence - 1 estrela*, atribuído pela Associação Portuguesa para a Qualidade, abrangendo toda a rede operacional da empresa - Lojas, Centros de Distribuição e Centros de Produção e Logística
- ✓ Medalhas de Bronze e Prata nos prémios *APCC Portugal Best Awards* para as Linhas de Contacto CTT e CTT Expresso, respetivamente, na categoria Distribuição e Logística
- ✓ Prémio de "Melhor solução de pagamento" em Portugal concedido à Payshop pela revista CFI.co, uma revista britânica
- ✓ Prémio "Highly Commended" no *World Mail Awards 2015*, com o projeto "A Maior Rede de Obrigados", na categoria *Corporate Social Responsibility*
- ✓ Finalistas no "2015 CSR Coups de Coeur" da PostEurop, com o projeto "Somar para Dividir"
- ✓ *Premio Internazionale Asiago d'Arte Filatelica*, o "Óscar" da Filatelia, na sua 45ª edição, categoria Turismo, com a emissão "150 Anos do Instituto Geofísico da Universidade de Coimbra"

Comunicação

- ✓ Vencedores do Grande Prémio APCE 2014 - Excelência em Comunicação, em 3 categorias: "Campanha de Comunicação Institucional" - "A Maior Rede de Obrigados", "Televisão Corporativa - Via TV" e "Publicação Interna - "Aposta"
- ✓ Distinção de Mérito do Grande Prémio APCE 2014 nas 7 categorias: Campanha de Redes Sociais - "Pai Natal Solidário"; Capa - "Aposta #131"; Imagem ou Ilustração - "Aposta #127", pág. 28; Website - www.ctt.pt; Vídeo ou Webcast - "Valores CTT"; Evento Interno - "Convenção CTT 2014 - O Poder de Um"; Evento Externo - "CTT nos Festivais de Verão"
- ✓ Distinção de Prata dos Prémios de Marketing do jornal Meios & Publicidade, com a campanha "A Maior Rede de Obrigados"
- ✓ O livro "Viver Portugal com o Mediterrâneo à Mesa" editado pelos CTT, considerado pelos *Gourmand World Cookbook Awards* como o melhor livro português, editado em 2015, dedicado à alimentação mediterrânica

1. Os CTT

1.1. Modelo de Gestão

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

No contexto das suas funções de administração, o Conselho de Administração delegou poderes de gestão corrente numa Comissão Executiva, cuja atuação é supervisionada pelos Administradores Não Executivos, designadamente pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.

A 31 de dezembro de 2015 a competência da Comissão Executiva era distribuída pelos seus membros da seguinte forma:



(1) Inclui Mailtec, Comunicação e CTT Contacto (2) Inclui CTT Expresso, Tourline e CORRE;
NOTA: O Banco CTT tem a sua estrutura de gestão própria, com autonomia relativamente à Comissão Executiva dos CTT.

Figura 1 – Organograma dos CTT

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

A 31 de dezembro de 2015 encontravam-se em funcionamento os seguintes comités:

- Comité de Gestão de Risco - Instrumento de alavancagem do processo de operacionalização do sistema de gestão de risco nos CTT;
- Comité de Crédito - Definição e submissão das políticas de crédito a clientes. Apreciação e revisão dos níveis de risco e limites de crédito. Decisão sobre a concessão/revisão/suspensão de crédito prévia à formalização de contratos. Avaliação de propostas de celebração de acordos de pagamento, entre outras;
- Comité de Tesouraria - Aferição e análise do processo de gestão de fundos dos CTT, tendo em vista a sua melhoria contínua e a adaptação permanente às necessidades;
- Comité de Investimento - Apreciação e emissão de parecer não vinculativo quanto a projetos de investimento de valor superior a 50 000,00€, previamente à sua apreciação/aprovação final pela Comissão Executiva;
- Comité de Gestão Imobiliária - Programação de investimentos em imóveis e promoção da otimização e rentabilização do património imobiliário;
- Comité de Tecnologias de Informação - Apoio no planeamento, priorização e acompanhamento da execução dos planos e orçamento anual das Tecnologias de Informação.

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.

No final do ano, realizou-se um estudo para a caracterização da respetiva estrutura de capital, que identificou 181 acionistas institucionais detentores de cerca de 87% do capital da Empresa.

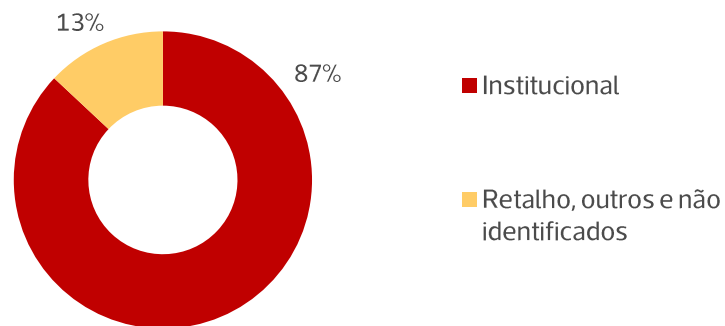
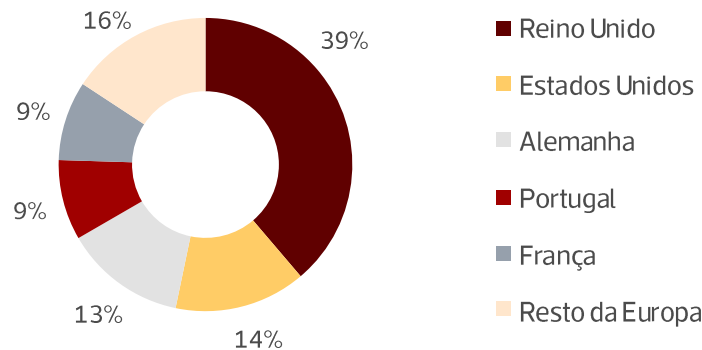


Figura 2 – Composição acionista por perfil de investidor

Verificou-se que o investimento com sede no Reino Unido baixou de 47% para 39% das ações dos CTT detidas pelos investidores institucionais identificados, enquanto os investidores institucionais sedeados nos Estados Unidos e Alemanha detinham, respetivamente, 14% e 13% vs 15% e 7% em 2014. Os investidores institucionais com sede em Portugal detinham 9% (6% em 2014) e em França 9% (8% em 2014).


Figura 3 – Repartição geográfica

Este estudo demonstrou que os 10 maiores acionistas dos CTT detinham 43% do capital da Empresa (vs. 34% em 2014), enquanto os 25 maiores detinham um total de 64% vs 57% no ano transato.

Tabela 1 – Estrutura acionista a 31 de dezembro de 2015

Acionistas	Nº Ações	% Capital	% Direitos de voto
Standard Life Investments (Holdings) Limited	10.007.653	6,672%	6,672%
Gestmin SGPS, S.A.	7.800.000	5,200%	5,200%
Artemis Investment Management LLP	7.710.709	5,140%	5,140%
Allianz Global Investors GmbH	7.552.637	5,035%	5,035%
BNP Paribas Investment Partners, Limited Company	7.538.174	5,025%	5,025%
Aegon NV	5.141.137	3,427%	3,427%
Norges Bank	3.143.496	2,096%	2,096%
Bank of Montreal	3.124.801	2,083%	2,083%
Henderson Group plc	3.037.609	2,025%	2,025%
CTT (ações próprias)	200.177	0,133%	0,133%
Restantes acionistas	94.743.607	63,162%	63,162%
TOTAL	150.000.000	100,000%	100,000%

Nota: Ver estrutura acionista detalhada no Relatório e Contas 2015 dos CTT

1.2. Estratégia Empresarial, Desafios e Tendências

O plano estratégico dos CTT avança as suas vantagens competitivas e explora o potencial resultante da digitalização e das novas exigências dos consumidores que são cada vez mais sofisticados e exigentes, mas sempre preservando o valor inerente do negócio tradicional. Realça-se que a vantagem competitiva dos CTT está na capilaridade e excelência em operações físicas, pelo que se procura nas grandes linhas

estratégias capturar os desafios do futuro oferecendo, seja na esfera digital ou de serviços financeiros, o que os CTT têm de distintivo: a proximidade.

Os pilares estratégicos atuais dos CTT são cinco. Destes, três estão diretamente relacionados com as suas áreas de atividade (Correio, Expresso & Encomendas (CEP) e Serviços Financeiros) e dois são transversais a toda a organização (eficiência operacional e excelência comercial). Algumas das principais iniciativas realizadas ou atualmente em curso são as seguintes:

- Preservar o valor do negócio correio;
- Capturar a tendência de crescimento das encomendas (CEP);
- Lançamento do Banco CTT para expandir o negócio de Serviços Financeiros;
- Melhoria contínua de processos e operações, promovendo a rentabilidade dos CTT;
- Abordagem comercial integrada e centrada no cliente para identificar e ir ao encontro das necessidades e preferências dos clientes.

Para implementar a sua estratégia os CTT contam com cinco catalisadores diferenciadores

- **Solidez financeira** - balanço forte e elevada capacidade de gerar cash-flow;
- **Proximidade (rede e marca)** - alavancar na escalabilidade dos ativos core e da marca CTT;
- **Transformação cultural** - construir uma estrutura de capital humano que permita uma maior eficiência e eficácia na gestão de processos e do conhecimento;
- **IT & Digital** - Ferramenta crítica da modernização do negócio, de tomada de decisão e crescimento;
- **Inovação** - Nova abordagem à gestão da inovação, promovendo a contribuição de todos os colaboradores.



Desafios e tendências sectoriais

O mundo postal está a sofrer uma profunda transformação face às novas tendências que se observam no sector, destacando-se as seguintes:

- **O tripé postal “Globalização, Liberalização e Privatização”** – crescente concorrência, escrutínio e exigência por parte dos diversos *stakeholders*;
- **A digitalização/efeito substituição** – queda estrutural do volume do correio ano após ano justificada pelas novas formas de comunicação e crescente digitalização de serviços;
- **E-commerce** – o comércio *online* está a crescer significativamente nos últimos anos e representa uma nova oportunidade de negócio para os operadores postais capturarem;
- **Eficiência e sustentabilidade** – contínua melhoria operacional e otimização de recursos, de forma a diminuir o impacto ecológico e melhorar a rentabilidade das empresas, cada vez mais sustentadas numa arquitetura tecnológica e processos flexíveis e abrangentes;
- **Diversificação de serviços** – alavancar nas redes únicas de distribuição e de retalho e maximizar o retorno nos ativos existentes (aposta em serviços financeiros, parcerias com o Governo, etc.);
- **Data-driven marketing** – permitir aos clientes retirar o melhor partido do conhecimento profundo dos operadores postais sobre a população e os locais onde prestam serviços.

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*.

A satisfação dos clientes, o desempenho económico e a mitigação dos efeitos da sua atividade nas alterações climáticas são alguns dos temas materiais que influenciam a par e passo, as decisões da gestão de topo e a seleção das características dos produtos e serviços desenvolvidos. Para mais informação sobre os temas materiais, consulte a matriz de sustentabilidade no ponto 2.2 deste Relatório.

1.3. Produtos e Serviços

Como empresa moderna e atenta às necessidades dos clientes, os CTT alargam anualmente a sua oferta de produtos, procurando enriquecer o seu portefólio e abranger todos os nichos de mercado emergentes. A vertente ecológica é um dos pontos importantes de que se reveste a atual relação entre as empresas e os clientes, e também 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 2 330 pontos a todos os cidadãos e empresas, a preços competitivos. Destes destacam-se:

- Produtos de correio – correio nacional e internacional, que inclui correio normal e correio prioritário (correspondências até 2 kg); correio registado com *track & trace* (produto que confere maior segurança, com recibo no ato de aceitação e seguro incluído no preço, para casos de perda, avaria ou espoliação total); correio verde com compensação carbónica; correio editorial (serviço destinado a editores, envolvendo a aceitação, tratamento, transporte e distribuição/entrega de livros, jornais, publicações periódicas e não periódicas, beneficiando de tarifas económicas); envio de livros para particulares com tarifas preferenciais; envios para cegos; encomenda normal, prioritária e económica até 10 Kg;
- Envios expresso – EMS Economy; EMS Internacional; com serviços de *track & trace*; cobrança, frágil, seguro e Click&Ship; encomendas até 30 Kg;
- Produtos e serviços de conveniência – embalagens, saquetas, caixas e carteiras de selos; carregamentos de telemóveis; Siga – reencaminhamento do correio avisado a pedido do cliente; reexpedição de objetos postais; carregamento eletrónico dos títulos de transporte Lisboa Viva e 7

- Colinas, bilhética virtual; comercialização de kits associativos; CTTnet; cartões de boas festas, produtos UNICEF e chocotelegram (“telegrama” em chocolate);
- Colecionismo – selos, livros e carteiras anuais e temáticas, carimbos comemorativos; clube do colecionador;
 - Serviços financeiros – Serviço bancário, vales, cobrança postal, pagamento de impostos, certificados de aforro, carteira de produtos de poupança e seguros, crédito pessoal;
 - Correio Publicitário – Direct Mail nacional e internacional, Direct Mail ECO, Geocontacto, Correio Não Endereçado (Correio Contacto e Infomail), Correio Não Endereçado ECO, Sampling Direct, Distribuição na Via Pública. Integra meios privilegiados de comunicação e promoção de produtos, serviços e marcas, permitindo através da distribuição de mensagens, atingir direta e eficazmente o consumidor, possibilitando a mensurabilidade dos resultados, comunicar com segmentos alvo pré-selecionados e a inclusão de suportes de resposta;
 - Serviços digitais – serviços de personalização *online* para os clientes ocasionais (meuselo e meupostal); serviços no âmbito da certificação eletrónica, de que é exemplo a marca de dia eletrónica (MDDE – serviço que veio acrescentar melhores condições de segurança aos envios de comunicações eletrónicas, exclusivo para advogados); ViaCTT (caixa postal eletrónica); serviços de informação geográfica;
 - Telecomunicações – venda de equipamentos e de serviços de telecomunicações móveis;
 - Consultoria - neste negócio, os CTT estão presentes na Europa, África e América Latina.

Os serviços financeiros registaram um crescimento de 3% face a 2014 com uma receita superior a 62M€, mantendo um peso da ordem de 10% nos rendimentos dos CTT e reafirmando a sua posição como segunda linha de negócio em termos de geração de resultados (EBITDA). Desta forma, os CTT viram reforçada a sua posição ímpar no mercado financeiro em Portugal, que se vê agora complementada com a atividade do Banco CTT.

Destaque especial para o contributo decisivo do negócio da Poupança, cujos rendimentos aumentaram cerca de 8%, evidenciando mais uma vez a extraordinária capacidade de captação das lojas CTT. Foram colocados cerca de 4,3 mil milhões de euros ao longo de todo o ano, sobretudo na componente de Dívida Pública. Este contributo foi atenuado por algum decréscimo da atividade de Vales e Transferências, sobretudo na atividade nacional.

Já são 200 os Espaços do Cidadão em Lojas CTT, de norte a sul do país. Trata-se de um atendimento presencial assistido em que se auxiliam os cidadãos a aceder às plataformas do Estado, forma de reforçar uma das características principais dos CTT, a proximidade.

Acessibilidade

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

Com mais de 120 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 2015, a rede de pontos de atendimento era composta por 619 Lojas CTT e 1 711 Postos de Correio, totalizando 2 330 pontos de acesso, que garantem a disponibilidade e acessibilidade do serviço do atendimento, afirmando-se como uma plataforma de conveniência e multisserviço.

Complementarmente, a rede dispunha de 2 878 Postos de Vendas de Selos e de 222 máquinas automáticas de venda de selos e 18 máquinas automáticas de venda de produtos postais. A rede de

G-4

G-8

GRI EC8

GRI SO1

marcos e caixas postais era constituída por 10 568 equipamentos, localizados em 9 635 pontos geográficos a nível nacional.

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 carácter universal. Este serviço universal significa que os CTT são um operador que se compromete a prestar serviço em todo o território, de forma permanente, nos lugares mais recônditos, sem exceções e ao mesmo preço.

Esta realidade gera conflito entre a manutenção da sustentabilidade económica da empresa e a sua ação de responsabilidade social para com a comunidade envolvente, com os inerentes custos. 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.

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.

GRI SO2

GRI SO10

G-8

Tabela 2 – Densidade e cobertura postal

	Habitantes por estabelecimento postal					Km ² por estabelecimento postal				
	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
Média UE	4 919	4 967	4 766	4 487	n.d.	43	43	41	39	n.d.
Portugal	4 139	4 106	4 277	4 485	4 444	36	36	38	40	40

Fonte: UPU

Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos;

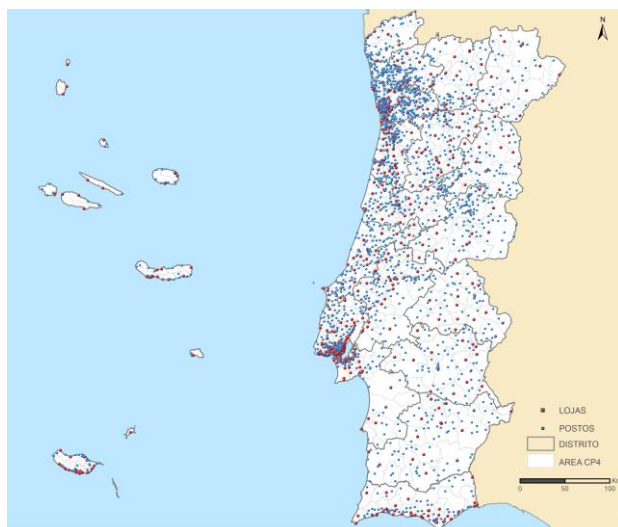


Figura 4 – Rede de Lojas e Postos de Correios



Figura 5 – 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 mais 9 rampas de acesso em Lojas CTT, no valor de 77,8 mil euros.

GRI EC7

Marketing Sustentável

O eco portefólio tem-se revelado um grande sucesso, com resultados de crescimento anuais muito expressivos e um contributo direto para a melhoria da imagem da empresa junto do público.

Os CTT continuaram a aposta na dinamização da gama de serviços de Marketing Direto ECO, disponível para campanhas que garantam as boas práticas ambientais. Esta medida visou projetar a utilização do canal correio com mérito ecológico, através da utilização de matérias-primas ecológicas, processos de produção responsáveis e gestão adequada do final de ciclo de vida. Em 2015, verificou-se um aumento de 51% das receitas da gama DM Eco, que continua a aumentar o seu peso no tráfego global do *Direct Mail*. Atualmente, mais de 1/3 do correio publicitário distribuído pelos CTT em Portugal é DM Eco.

GRI EN7

O Correio Verde é hoje uma oferta 100% ecológica, que alia a conveniência 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. O sistema de compensação carbónica do Correio Verde tem por base a quantificação das emissões de poluentes atmosféricos produzidos ao longo da sua cadeia de valor.

GRI EN27

Em 2015, os CTT realizaram um processo de escolha participativa pioneiro em Portugal, em que foi dada a oportunidade ao público de selecionar dois projetos, financiados pelos CTT, para compensar as emissões carbónicas da gama de produtos Correio Verde. A votação ocorreu através da página Esfera CTT, no Facebook. Atualmente os CTT financiam um projeto nacional de conservação das turfeiras da Serra da Freita e um projeto internacional de reflorestação em Moçambique, ambos escolhidos pelo público, bem como outro projeto internacional de fabrico de cerâmicas com recurso a biomassa no Brasil. Esta iniciativa foi um sucesso em termos de participação, contribuindo para alavancar o crescimento das receitas desta gama de produtos CTT, que cresceram 8,6% em 2015, para cerca de 5,1 milhões de unidades, valor que representa uma receita aproximada de 7,5 milhões de euros.

GRI EN19

Pelo terceiro ano consecutivo, os CTT foram eleitos Marca de Confiança Ambiente, um importante reconhecimento da política ambiental que desenvolvem há já vários anos.



Metas para 2016

- Alargamento do portefólio ECO às encomendas/expresso
- Expansão do modelo participativo de compensação carbónica à CTT Expresso
- Lançamento de serviço piloto de *social business* – Carteiro Social
- Abertura de mais 100 Espaços do Cidadão em Lojas CTT (300 no total)

1.4. Inovação

Os desafios que a globalização, privatização, liberalização, e sobretudo o efeito de substituição têm vindo a colocar aos CTT só podem ser ultrapassados e vencidos através de inovação. Seja mais ou menos incremental, radical ou disruptiva, é através da inovação que novos serviços, produtos e soluções têm vindo a ser desenhados e disponibilizados e têm permitido aos CTT continuarem a ser líderes de mercado.

G-4

Destacam-se as principais inovações do último ano:

No negócio de Encomendas:

- Conceção e implementação da Solução Ponto de Entrega e Ponto de Aceitação (*Pick-up & Drop-off*) disponível em mais 1000 pontos CTT (lojas CTT e lojas Worten);
- Disponibilização do serviço “Click&Ship” – preparação e pagamento *online* de expedições de objetos até 10 Kg, com tarifário simples, recolha no expedidor, para qualquer destino;

No negócio de Correio e sua operacionalização:

- Adesão em modo *self-adherence* ao serviço viaCTT e possibilidade de *upload* digital de documentos para posterior entrega física;
- Aquisição da Empresa Escrita Inteligente, cuja solução – recibos *online* – visa o envio de recibos eletrónicos com valor legal idêntico aos físicos;
- Instalação de nova solução para automatização do tratamento de objetos de correio não-padronizados;
- Aquisição de *Personal Data Terminals*, para melhor equipar os Centros de Distribuição Postal relativamente à distribuição de tráfego EMS;
- Aquisição de novos veículos elétricos de distribuição urbana (10 triciclos, 25 quadriciclos e 7 furgões) para o segmento de retalho.

GRI EC7

E, em termos de iniciativas de alcance corporativo, sublinha-se a:

- Definição, aprovação e implementação de um novo Sistema de Gestão da Inovação & Desenvolvimento para os CTT. Uma plataforma web para a Gestão das Ideias dos colaboradores.

1.5. Cadeia de Fornecedores

Relações negociais

A abertura do Banco CTT, concretizada já em 2016, foi um dos acontecimentos determinantes para o volume de compras dos CTT. As contratações de bens, serviços e empreitadas estimuladas pelas necessidades acrescidas da abertura do Banco CTT, vieram intensificar a importância da empresa na dinamização da economia nacional.

O volume de compras adjudicadas fixou-se em 178M€ para um total de 1 109 processos de compra concluídos, constituindo um crescimento de 73% face ao valor adjudicado no ano anterior, com incidência nos processos de compra de Serviços de Saúde, transversais a toda a empresa, e de Infraestruturas e Tecnologia.

Qualificação e seleção de fornecedores

Deu-se continuidade ao projeto de visitas a fornecedores, como reforço das políticas de responsabilidade social dos CTT, que prevê a verificação das informações declaradas pelos fornecedores, com especial enfoque nos fornecedores de produtos correntes do ciclo produtivo.

Estas deslocações às instalações dos fornecedores, mais frequentes em novas relações contratuais, cujo objetivo primário se foca na avaliação das condições das instalações e da capacidade produtiva, constituem também uma oportunidade de registo de informação sobre a capacitação e maturação da nossa cadeia de abastecimento no que concerne aos sistemas de gestão de qualidade, ambiental, de segurança e saúde no trabalho e ao cumprimento dos direitos humanos.

O Modelo de Declaração utilizado nos cadernos de encargos dos processos de consulta e compra, em que são focadas as preocupações da empresa com o cumprimento de questões em matéria de ambiente,

direitos laborais, direitos humanos, não discriminação, etc. por parte dos nossos fornecedores, faz parte das peças concursais.

Neste ano adjudicaram-se 170 contratos considerados como significativos que incluem as referidas cláusulas. Especificamente, em relação à inclusão de procedimentos relativos a critérios ambientais, nesses contratos, os objetivos pré-definidos foram ultrapassados.

Avaliação de risco

Os CTT contrataram externamente um serviço de avaliação de risco dos fornecedores. Esta avaliação incide essencialmente sobre aspetos de natureza financeira. Os 10 fornecedores principais em termos de volume de adjudicações são considerados críticos e alvo de análise particular, tendo representado 77% do valor global adjudicado este ano. À cabeça surge a área de prestação de cuidados de saúde, com 47% deste total. Neste caso, o risco gerado para a atividade dos CTT é muito baixo, pois as garantias de funcionamento e de continuidade estão asseguradas. Trata-se de um fornecedor robusto, com práticas públicas que comprovam a sua orientação para a sustentabilidade, sem uma influência direta no ciclo produtivo da empresa.

A área de sistemas de informação é a segunda mais relevante e inclui um conjunto de adjudicações que representam 17% do total, consideradas de risco intermédio, dada a atual dependência da informatização e automatização de processos, críticos para a atividade das empresas. Este tipo de fornecimento rege-se por uma política de garantia de continuidade e qualidade, em caso de situação de força maior.

Na área dos Transportes, destaca-se um fornecedor com um peso de 5% no volume de adjudicações, identificado como potencial gerador de risco devido ao objeto do contrato: aluguer operacional de viaturas ligeiras e serviços complementares, utilizadas no exercício da atividade CTT. As propostas dos concorrentes a este processo 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 impacto 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; 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 da responsabilização e envolvimento dos seus fornecedores. Algumas das suas características: está publicamente disponível em www.ctt.pt; cobre os domínios da Saúde Segurança, Ambiente, Condições de Trabalho, Ética e Continuidade de Negócio; integra os 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, no âmbito do Sistema Nacional de Compras Públicas. Nesta matéria, os CTT estabeleceram metas alinhadas com as do referido Sistema (50% de atingimento,) que têm sido sistematicamente ultrapassadas. Em 2015 utilizaram critérios ambientais em 82,7% dos procedimentos pré-contratuais e os contratos celebrados com critérios ambientais representaram 99,2% do total, acima do ano anterior.

Metas para 2016 e seguintes

- Manutenção das metas das Compras Públicas Ecológicas
- Implementação de sistema de registo, qualificação e avaliação de fornecedores
- Prazo médio de pagamentos até 60 dias

2. Governo da Sociedade e Envolvimento com Stakeholders

2.1. Modelo de Governo da Sociedade

O modelo de governo adotado tem vindo a permitir a consolidação da estrutura e práticas, 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*.

G-7

Neste âmbito, a Assembleia Geral é competente para eleger os membros dos órgãos sociais (incluindo os membros da Mesa da Assembleia Geral, do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria bem como o ROC, este último por proposta da Comissão de Auditoria), apreciar o relatório e contas do Conselho de Administração e o parecer da Comissão de Auditoria, decidir sobre a aplicação de resultados e deliberar sobre alterações aos Estatutos.

GRI LA12

Como já referido, o Conselho de Administração delegou poderes de gestão corrente numa Comissão Executiva, cuja atuação é supervisionada pelos Administradores Não Executivos, designadamente pela Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações composta atualmente por uma maioria de Administradores independentes.

G-40

A Comissão de Auditoria (atualmente composta exclusivamente por membros independentes), juntamente com o ROC, desempenham as funções de fiscalização que decorrem das disposições legais e regulamentares aplicáveis, competindo designadamente à Comissão de Auditoria promover e monitorar a independência do ROC/Auditor Externo e da auditoria interna da Sociedade, com vista a contribuir para a qualidade da informação financeira e a eficácia dos sistemas de controlo interno, gestão de risco e auditoria interna.

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 2015 que está disponível em <http://www.ctt.pt/ctt-e-investidores/a-empresa/governo-da-sociedade/relatorios-de-governo-societario.html>

G-7

Órgãos Sociais

Conselho de Administração – Presidente (PCA&CEO), Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda; Vice-Presidente (VPCA), Manuel Cabral de Abreu Castelo-Branco; Vice-Presidente (Não Executivo), António Sarmiento Gomes Mota. Vogais Executivos: André Manuel Pereira Gorjão de Andrade Costa (CFO), Dionízia Maria Ribeiro Farinha Ferreira, Ana Maria de Carvalho Jordão Ribeiro Monteiro de Macedo. Vogais Não Executivos: António Manuel de Carvalho Ferreira Vitorino, Nuno de Carvalho Fernandes Thomaz,

GRI LA12

Diogo José Paredes Leite de Campos, Rui Miguel de Oliveira Horta e Costa, José Manuel Baptista Fino. Composto por nove elementos do género masculino e dois do género feminino. Três pessoas na faixa entre os 30 e os 50 anos e os restantes acima dos 50 anos.

Comissão Executiva - Presidente (PCE), Francisco José Queiroz de Barros de Lacerda; Manuel Cabral de Abreu Castelo-Branco. Vogais: André Manuel Pereira Gorjão de Andrade Costa (CFO), Dionízia Maria Ribeiro Farinha Ferreira, Ana Maria de Carvalho Jordão Ribeiro Monteiro de Macedo. Três elementos do género masculino e dois do género feminino. Três pessoas na faixa etária entre os 30 e os 50 anos e duas acima dos 50 anos.

Mesa da Assembleia Geral – Presidente, Júlio de Lemos de Castro Caldas; Vice-Presidente, Francisco Maria de Moraes Sarmiento Ramalho. Composta por dois elementos do género masculino, um com idade entre os 30 e os 50 anos e outro com idade superior a 50 anos.

Para informação sobre a composição da Comissão de Auditoria, Comissão de Vencimentos, Comissão do Governo Societário, Secretário da Sociedade e Revisor Oficial de Contas, consultar www.ctt.pt.

G-38

2.2. Envolvimento com Stakeholders

Integrar o conceito de sustentabilidade na gestão corrente de uma empresa traduz-se numa atitude contínua de envolvimento, transparência e compromisso.

Nesse sentido e face às alterações estruturais da envolvente do mercado e da realidade da empresa, (nomeadamente a nova titularidade do capital), aliado ao facto de tomarmos como referência em matéria de identificação e priorização dos temas de sustentabilidade, as novas orientações da GRI (*Global Reporting Initiative*), de aplicação mandatária a partir deste ano, tornou-se imperativo realizar um novo exercício de auscultação de Partes Interessadas (PI) e rever/atualizar a estratégia de envolvimento com as mesmas, que datava de 2008. O exercício foi realizado com o apoio da consultora externa PwC.

Para o efeito, foram levadas a cabo as seguintes atividades

O que fizemos?	Que atividades envolveu?	Quais os principais resultados?
Análise de benchmark	<ul style="list-style-type: none"> Análise bibliográfica sobre temas relevantes do sector (DJSI; SABS; GRI) Análise de <i>benchmark</i> sobre temas relevantes de sustentabilidade de cinco empresas congéneres e uma empresa de referência nacional 	Os resultados do <i>benchmark</i> foram validados internamente numa sessão de <i>focus group</i> , em que participaram a Gestão de Topo e os responsáveis da empresa pelos temas de sustentabilidade.

O que fizemos?	Que atividades envolveu?	Quais os principais resultados?																		
<p>Revisão do exercício formal de mapeamento de stakeholders e identificação de temas críticos, em alinhamento com a norma AA1000SES</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hierarquização dos temas tendo em conta os critérios de relevância indicados pela AA1000SES - Stakeholder Engagement Standard - bem como a matriz de avaliação de risco (impacto vs. probabilidade de ocorrência) Hierarquização das PI de acordo com os critérios indicados pela AA1000SES de acordo com os três princípios da Accountability: Inclusão; Relevância; Responsabilidade <p>Estas duas atividades foram realizadas na mesma sessão de <i>focus group</i> em que se validaram os temas de sustentabilidade.</p>	<p>Relativamente ao exercício anterior, destaca-se a inclusão de novos grupos de PI: 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 e a exclusão dos seguintes grupos de PI: Público e Subsidiárias, sintoma da perceção de alguma redução das obrigações públicas e da nova realidade organizativa do grupo.</p> <p>Figura 6 – Mapeamento das Partes Interessadas</p>																		
<p>Auscultação de Stakeholders</p>	<ul style="list-style-type: none"> Seleção da amostra (49 representantes de sete grupos de PI, com base em critérios de representatividade) Definição do questionário a aplicar Condução do inquérito, por parte da PwC 	<p>A taxa de resposta foi de 90%.</p> <p>A perceção das PI face às respostas da empresa e às medidas adotadas é bastante favorável: nos temas mais importantes, a avaliação resultante do exercício de auscultação é de uma maneira geral bastante positiva, existindo maiores oportunidades de melhoria nos domínios da formação e desenvolvimento de colaboradores e da gestão energética e carbónica.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Importância %</th> <th>Desempenho Médio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85,4%</td> <td>Clientes e Satisfação de clientes: 3,9</td> </tr> <tr> <td>80,5%</td> <td>Desempenho económico e valor...: 4,0</td> </tr> <tr> <td>70,7%</td> <td>Ética/transparência/anticorrup...: 4,2</td> </tr> <tr> <td>63,4%</td> <td>Relação com os colaboradores: 3,7</td> </tr> <tr> <td>51,2%</td> <td>Conformidade legal: 4,3</td> </tr> <tr> <td>51,2%</td> <td>Desenvolvimento e formação...: 3,4</td> </tr> <tr> <td>51,2%</td> <td>Proteção e Segurança de dados: 4,3</td> </tr> <tr> <td>48,0%</td> <td>Energia, emissões de CO2 e...: 3,4</td> </tr> </tbody> </table> <p>★ Área de Melhoria</p>	Importância %	Desempenho Médio	85,4%	Clientes e Satisfação de clientes: 3,9	80,5%	Desempenho económico e valor...: 4,0	70,7%	Ética/transparência/anticorrup...: 4,2	63,4%	Relação com os colaboradores: 3,7	51,2%	Conformidade legal: 4,3	51,2%	Desenvolvimento e formação...: 3,4	51,2%	Proteção e Segurança de dados: 4,3	48,0%	Energia, emissões de CO2 e...: 3,4
Importância %	Desempenho Médio																			
85,4%	Clientes e Satisfação de clientes: 3,9																			
80,5%	Desempenho económico e valor...: 4,0																			
70,7%	Ética/transparência/anticorrup...: 4,2																			
63,4%	Relação com os colaboradores: 3,7																			
51,2%	Conformidade legal: 4,3																			
51,2%	Desenvolvimento e formação...: 3,4																			
51,2%	Proteção e Segurança de dados: 4,3																			
48,0%	Energia, emissões de CO2 e...: 3,4																			

G-25

GRI 24

No âmbito deste exercício, as PI pronunciaram-se sobre vários aspetos sobre o perfil dos CTT, destacando-se como mais favoráveis os tópicos “Os CTT são uma empresa credível e com reputação” e “A atividade dos CTT traduz-se num contributo positivo para a sociedade”, que obtiveram respetivamente 95% e 93% de avaliações positivas e muito positivas.

Quais são então os temas materiais?

A abordagem identificada acima está na base da construção da matriz de materialidade.

Esta matriz posiciona os vários temas, por via da ponderação da perspetiva interna (CTT) e das PI e preconiza uma reorientação do enfoque das prioridades de atuação nas matérias associadas aos temas mais críticos e, de forma mais imediata, estes resultados refletiram-se na alteração dos conteúdos do presente relatório.

Com efeito, a estrutura e conteúdos do relato de sustentabilidade foram adaptados para procurar dar mais enfoque aos temas referenciados. Contudo, continuamos a apresentar dados sobre outras matérias que consideramos 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.

Os resultados apontaram para 6 temas materiais, 5 temas potencialmente materiais e 8 temas emergentes, que impactam a sustentabilidade dos CTT.

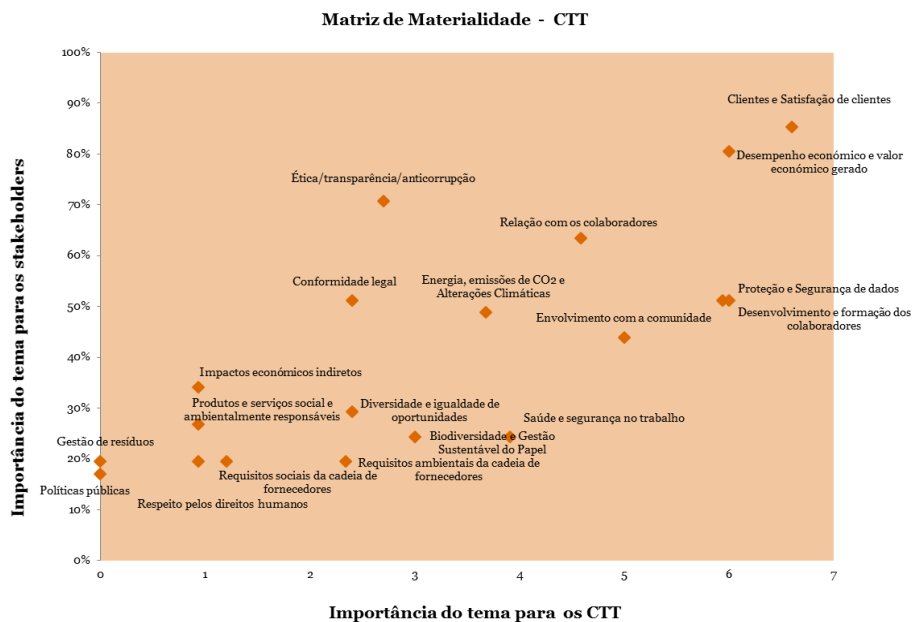


Figura 8 – Matriz de Materialidade

Tabela 3 – Temas Materiais CTT

Temas Materiais	Temas Potencialmente Materiais	Temas Emergentes
Cientes e Satisfação de Clientes	Ética, Transparência/Anticorrupção	Impactos Económicos Indiretos
Desempenho Económico	Conformidade Legal	Produtos e Serviços Social e Ambientalmente Responsáveis
Energia, emissões CO ₂ e Alterações Climáticas	Envolvimento com a Comunidade	Biodiversidade e Gestão Sustentável do Papel
Relação com Colaboradores	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	Gestão de Resíduos
Desenvolvimento e formação de Colaboradores	Saúde e Segurança no Trabalho	Respeito pelos Direitos Humanos
Proteção e Segurança de Dados		Requisitos Sociais da Cadeia de Fornecedores
		Requisitos Ambientais da Cadeia de Fornecedores
		Políticas Públicas

G-19

Relativamente ao exercício anterior, houve alterações profundas na análise de materialidade, fundamentalmente devidas à alteração de contexto de negócio: temas como a liberalização ou a competitividade desapareceram do radar, integrados que foram, naturalmente, na lógica normal de negócio, enquanto outros se estrearam, como a segurança de dados, a ética ou a diversidade.

Por outro lado, os resultados da materialidade também recomendam o ajuste das diferentes formas de envolvimento com as PI. Note-se que atualmente são utilizadas diversas formas e meios consolidados, que se traduzem no terreno em ações regulares de consulta, envolvimento, diálogo e também de monitorização das necessidades e satisfação das PI, como é o caso dos inquéritos, reuniões internas, com clientes, analistas de mercado e investidores, acolhimento de visitas, conferências, grupos de trabalho, painéis, *newsletters*, comunicados de informação privilegiada, relatos e outros tipo de comunicação externa e interna que a empresa assume como de atividade corrente.

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

G-27 G-26

Tabela 4 – Lista de partes interessadas e formas de envolvimento

Partes interessadas críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Acionistas e Investidores	<ul style="list-style-type: none"> Resultados obtidos e retorno para os acionistas Valor da ação Alinhamento da Gestão com as orientações dos acionistas 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Reporting</i> trimestral, semestral e anual apresentado de forma rigorosa, fiável e consistente através de apresentações, comunicados, relatórios & contas semestrais e anuais divulgados através do <i>site</i> da Empresa e da CMVM 	<ul style="list-style-type: none"> Pagamento de dividendos Política de remuneração variável indexada à consecução de objetivos de gestão pré-definidos Iniciativas e investimentos de cariz ambiental e social

Partes interessadas críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Acionistas e Investidores (cont.)	<ul style="list-style-type: none"> • Prestação de informação clara, transparente e atempada que permita conhecer a evolução e a realidade económica, financeira e de governo da Empresa; • Estabilidade social e laboral • Reputação de cidadania empresarial responsável 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões e teleconferências com investidores e analistas de mercado • Esclarecimento de acionistas e outros investidores através de linha telefónica e <i>e-mail</i> disponibilizados para o efeito 	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção e aprofundamento do envolvimento com as partes interessadas, através de Reuniões, teleconferências e <i>webcasts</i> de divulgação de resultados e comunicação de <i>guidance</i> da gestão relativamente à estratégia empresarial • Participação em <i>ratings</i> empresariais de ambiente e sustentabilidade
Regulador	<ul style="list-style-type: none"> • Padrões de qualidade e regras de fixação de preços nos produtos e serviços • Critérios de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços • Financiamento do serviço universal • Cumprimento das regras de concorrência 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre serviços • Informações e esclarecimentos pontuais • <i>Reporting</i> regular 	<ul style="list-style-type: none"> • Convénios de Preços e de Qualidade do serviço universal • Cumprimento dos níveis de qualidade contratualizados • Cumprimento de objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços • Definição da metodologia de cálculo do custo líquido do serviço universal (CLSU) e do conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do CLSU • Auditoria ao sistema de custeio e aos Indicadores de qualidade e reclamações

Partes interessadas críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Melhores produtos a preços acessíveis, i.e., melhor relação qualidade/preço Fiabilidade e confiança Conveniência Satisfação Flexibilidade e customização Segurança dos objetos postais (responsabilidade) Cobertura geográfica e acessibilidade Responsabilidade e imagem ambiental Relacionamento mais próximo e frequente (newsletters, portais, focus groups, estudos de avaliação de satisfação, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Campanhas de informação Comunicação personalizada e permanente Ações de pós-venda Publicidade e acessibilidade da informação Gestão proactiva das falhas Call center /linhas de atendimento Key Account Managers, gestores de grandes contas e gestores de clientes Estudos de mercado Inquéritos regulares sobre os serviços de distribuição e de atendimento Encontros descentralizados da Administração com clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Melhoria da satisfação dos clientes Lançamento e reformulação de novas soluções empresariais à medida do cliente Modelo operacional ambientalmente mais responsável (frota e edifícios) Mais e melhores produtos e serviços nas diversas áreas de atuação dos CTT Consolidação do portefólio ecológico (produtos e serviços) Manutenção da certificação em diversos referenciais Renovação das instalações das Lojas CTT
Concorrentes	<ul style="list-style-type: none"> Participação em iniciativas de interesse comum Benchmarking sectorial Disponibilizar acesso à rede 	<ul style="list-style-type: none"> Participação em fóruns Participação em exercícios de benchmarking Representação em organismos do sector postal 	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento das regras de mercado Intervenção em projetos conjuntos, no âmbito de organismos sectoriais
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Estabilidade (segurança de emprego, salário, proteção social) Remunerações adequadas Oportunidades de desenvolvimento de carreira e progressão profissional Boas condições de trabalho Reconhecimento de mérito Gestão participativa Manutenção das medidas de apoio social Igualdade de oportunidades e gestão da diversidade Maior conciliação trabalho-família 	<ul style="list-style-type: none"> Informação atempada Comunicação personalizada usando cadeia de chefia/diálogo Reuniões de equipa Comunicação interna escrita (revista, newsletters temáticas, suportes eletrónicos, cartas, intranet) Formação Fóruns Sistemas de sugestões Inquéritos 	<ul style="list-style-type: none"> Manutenção dos postos de trabalho Ampla divulgação de informação laboral Continuidade de Programa de H&S Avaliação das condições de trabalho Modernização e renovação de infraestruturas e equipamentos Formação sobre condução segura/defensiva/ecológica 98% dos colaboradores abrangidos por formação – 26h/trabalhador Participação no Fórum Empresas para a igualdade de género Programa de Trainees

Partes interessadas críticas	Expectativas e necessidades	Formas de comunicação c/ as PI e auscultação das mesmas	Medidas adotadas
Sindicatos/ Comissão de Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> • Respeito pelas suas opiniões/posições • Negociação transparente • Consulta em matérias de responsabilidade empresarial • Participação em processos negociais de regimes e de contratação coletiva • Cumprimento das Obrigações do Serviço Público • Manutenção das medidas de apoio social aos colaboradores e familiares 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões mensais e/ou extraordinárias com a gestão de topo • Reuniões com as Organizações Sindicais e Associações Representativas de Grupos Funcionais, sempre que necessário • Comunicação de gestão relevante 	<ul style="list-style-type: none"> • Assinado novo Acordo de Empresa, válido por dois anos • 91% dos colaboradores abrangidos p/ acordos de negociação coletiva • Aplicação de aumentos • Harmonização do horário de trabalho
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdade de oportunidades e transparência (regras claras) • Cumprimento de prazos nos pagamentos • Aumento do volume de novos fornecimentos • Estreitamento de relações • Qualificação de fornecedores (inquéritos e auditorias) 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação e comunicação dos projetos da empresa • Política de compras responsáveis – cláusulas contratuais 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento do volume de contratações • Maior exigência nos requisitos sociais, de direitos humanos e ambientais • Política de Compras Ecológicas – cumprimento dos objetivos
Comunicação social	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso a informação fiável e relevante • Realização de visitas/open days • Comunicação ao mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Assessoria de Imprensa (contacto direto com media) • Press Releases • Conferências de imprensa • Presença nas redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação de informação sobre os serviços, projetos, resultados e outros aspetos da vida empresarial
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento das Obrigações do Serviço Público • Proximidade/presença no terreno • Dinamização da economia local • Capacidade de interlocução/ diálogo com parceiros locais • Acessibilidade aos serviços • Boa cidadania empresarial, em termos sociais e ambientais 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação direta/personalizada • Website dos CTT • Presença na imprensa local e nacional e nos <i>social media</i> • Contacto direto com o carteiro e atendedor 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio à inclusão social: <ul style="list-style-type: none"> • 95% de acessibilidade às lojas para pessoas com mobilidade reduzida; Entrega gratuita de mais 15 mil embalagens solidárias a 92 Instituições e outros bens; • Recolha de donativos através dos agentes da Payshop • Organização de 15 ações de voluntariado empresarial • Programa ambiental – redução de consumos energéticos e emissões

Adesões e participações significativas

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

G-16

Os CTT são igualmente membros da APDC – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações, da APAN – Associação Portuguesa de Anunciantes, da COTEC – Associação Empresarial para a Inovação, da APEL – Associação Portuguesa de Editores e Livreiros, do IPAI – Instituto Português de Auditoria Interna e do IPCG – 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.

G-15

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 2016

- Conclusão da revisão da estratégia de envolvimento com Partes Interessadas
- Revisão da estrutura/conteúdos do site dos CTT/redes sociais

3. Gestão de Risco e Ética

3.1. Gestão de Riscos e Crises

A gestão de risco é promovida pelo Conselho de Administração, em articulação com os responsáveis das unidades organizativas, 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 Direção de Finanças e Risco, a coordenação centralizada do modelo de gestão do risco dos CTT e o planeamento e implementação de programas de gestão dos riscos suportados na Política e Manual de Gestão de Risco da Empresa. Para mais detalhe consultar o Relatório do Governo Societário, ponto 53.

G-14

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.

G-45

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.

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

G-47

- 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;

Atendendo às alterações no contexto externo e aos desafios decorrentes do processo de privatização e da criação do Banco CTT, no final do ano iniciou-se um projeto de reestruturação e reavaliação do portefólio de riscos a que os CTT estão expostos no decurso da sua atividade. Deste resultará a atualização do perfil de risco e a definição do correspondente plano de gestão do risco constituído por medidas concretas de mitigação a implementar a curto/médio prazo.

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

Tabela 5 – Fatores de risco e oportunidades dos CTT

Risco	Detalhe
Mercados e Concorrência	Expansão das comunicações digitais, resultando num decréscimo do tráfego postal. Abertura total do mercado e novo enquadramento legal e regulatório
Inovação e Desenvolvimento	Insuficiente ritmo de inovação concretizado em novas soluções, serviços e produtos
Obrigatoriedade do Serviço Universal	Custos elevados da prestação do serviço Universal, no âmbito do contrato de concessão (até 2020)
Focalização e Fidelização de Clientes	Alterações nas preferências dos consumidores ou falhas de qualidade. Concentração das receitas no negócio postal e, em particular, numa base de clientes relativamente pequena
Gestão de Recursos Humanos	Dificuldade em recrutar e reter colaboradores qualificados e gestores experientes
Parcerias	Deficiente conceção/planeamento das parcerias ou incumprimento dos compromissos
Gestão da Informação	Análise, tomada de decisões e respetiva comunicação, fundamentadas em informação criteriosa, relevante, fiável, consistente, confidencial e íntegra
Sistemas de Informação	Falhas no funcionamento da infraestrutura dos sistemas de informação e de comunicação
Alinhamento Estratégico	Riscos macroeconómicos e políticos, bem como específicos, aplicáveis a cada um dos segmentos de negócio e aos mercados de atuação
Análise de Rentabilidade	Riscos financeiros, de que se destacam os de crédito, de mercado, de taxa de juro e cambial e riscos de liquidez. Necessidade de uma cultura de análise e maximização de rentabilidade

G-2

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

GRI EC 2

Tabela 6 – Riscos e oportunidades na vertente ambiental

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

G-2

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.

GRIEN30

GRI502

3.2. Ética Empresarial

Em novembro, o Código de Ética foi substituído por um Código de Conduta CTT e Subsidiárias, constituindo-se como guia orientador e esclarecedor dos valores e atitudes que devem ser atendidos pelos/as colaboradores/as CTT no desempenho das suas funções. Esta alteração fez adiar a divulgação prevista para o Código de Ética, através de suporte formativo em *e-learning*.

GRI503

G-57

G-56

A atividade da Comissão de Ética focou-se principalmente em questões relacionadas com a difusão e formação em matéria de ética, acompanhamento e supervisão das matérias relacionadas com a aplicação dos princípios integrantes daqueles instrumentos, bem como o tratamento de irregularidades que, no âmbito do Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades (RPCI) são veiculadas pela Comissão de Auditoria, para análise e confirmação de fundamentos suficientes para proceder a investigação.

A responsabilidade pelo suporte técnico à Comissão de Ética em termos de operacionalização do sistema de comunicação de irregularidades encontra-se 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.

G-58

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

Neste âmbito há a destacar a atividade desenvolvida pelo *Compliance* relativamente à prestação de serviços financeiros, tendo, na sequência da aplicação dos procedimentos vigentes quanto à identificação e comunicação de operações suspeitas de branqueamento de capitais e de financiamento de terrorismo, sido efetuadas 139 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 11,5 milhões de euros.

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

Em resultado das ações de auditoria e de inspeção (auditaram-se 193 Lojas CTT, 149 Postos de Correio e 88 Centros de Distribuição, representando, respetivamente, 32,9% e 33% do universo) foram recuperados cerca de 83 440€ e na sequência das investigações prévias a processos disciplinares ocorreram 4 rescisões unilaterais de contratos de trabalho.

No âmbito do branqueamento de capitais e temas associados a formação bancária formaram-se 3 044 participantes com um volume de 13 154 horas.

Cumprimento das obrigações éticas

Os CTT não foram alvo de quaisquer ações judiciais no âmbito da concorrência desleal e de práticas antitrust, de aplicação de coimas significativas ou sanções não-monetárias, resultantes do não-cumprimento das leis e regulamentos societários, ambientais ou associadas ao fornecimento de produtos e serviços.

Sofreram sanções menores relativas ao não cumprimento de leis e regulamentos laborais no total de 33 537,40€. Neste âmbito, este ano registaram-se 738 ocorrências, tendo sido resolvidas 236 e ainda 334 do ano anterior.

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*, estão indiretamente representados no Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade – ICAP e são sócios da Associação Portuguesa de Anunciantes – APAN.

Cumprem diversos códigos/regulamentos, e.g. Código de Conduta em Matéria de Publicidade, Código de Práticas Leis sobre Publicidade Ambiental, Regulamentos do JEP (Júri de Ética na Publicidade) do ICAP, Regulamento do Gabinete Técnico-Jurídico do ICAP e Regulamento do Gabinete de Mediação do ICAP. Estão abrangidos pela autodisciplina a que a própria indústria se impõe, com o objetivo de assegurar de forma rápida e eficaz o respeito pelas normas na comunicação publicitária.

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

GRI S03 GRI S04 GRI S05

GRI S07 GRI PR9 GRI EN29

GRI S08

GRI LA16

G-16

Meta para 2016

- Divulgação do Código de Conduta (formação em *e-learning*)

Compete à ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, a regulação e supervisão do sector 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 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 aos anos de 2012 e 2013 indica a conformidade dos indicadores de qualidade de serviço apurados pelos CTT, tendo sido desenvolvidos trabalhos a nível das ações de controlo sobre os níveis de qualidade oferecidos pelos CTT no ano de 2014;
- 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 2011 e 2012 indicam que os resultados foram produzidos de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis. Neste âmbito foram também desenvolvidos trabalhos no domínio da auditoria aos resultados do exercício de 2014.

G-35

4. Desempenho Económico e Satisfação dos Clientes

4.1. Desempenho Económico

Tabela 7 – Desempenho económico dos CTT

mil euros	2014	2015	Δ% 15/14
Rendimentos operacionais consolidados	718 774	727 180	1,2%
EBITDA consolidado	195 642	134 570	-31,2%
Resultado operacional consolidado	135 418	109 932	-18,8%
Resultado líquido consolidado	77 171	72 065	-6,6%
VAB consolidado	393 805	441 754	12,2%
Investimento	16 596	32 331	94,8%
Margem EBITDA	27,2%	18,5%	-8,7 p.p.
Rendibilidade do Capital Próprio (ROE)	22,2%	29,4%	7,2 p.p.
VAB / Efetivo Médio (euro)	31 636	35 496	12,2%
Ativo consolidado	1 180 997	1 119 472	-5,2%
Capital Próprio	249 210	251 835	1,1%
Capital Social	75 000	75 000	0,0%

Os CTT encerraram o ano com um resultado líquido consolidado de 72 065 mil euros, correspondente a uma margem líquida sobre os rendimentos operacionais consolidados de 9,9% e uma rendibilidade do capital próprio de 28,8%.

O EBITDA consolidado ascendeu a 134 570 mil euros, registando um decréscimo de 31,2% em relação ao ano anterior, correspondente a uma margem de 18,5%.

Tabela 8 – Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT

mil euros	2014	2015	Δ% 15/14
Valor económico direto gerado	723 153	728 719	0,8%
Receitas	723 153	728 719	0,8%
Valor económico direto distribuído	707 937	728 293	2,9%
Gastos Operacionais	324 311	284 567	-12,3%
Salários e benefícios de Empregados	258 007	331 773	28,6%
Pagamento a fornecedores de Capital	71 798	76 611	6,7%
Pagamento ao Estado	52 783	34 434	-34,8%
Investimentos na Comunidade	1 039	908	-12,6%
Valor económico acumulado	15 216	426	-97,2%

GRI EC1

A empresa distribui mais de 300M.€ em salários e benefícios, remunera os seus acionistas, é um importante pagador de impostos e reverte para a comunidade um valor que se tem aproximado do milhão de euros nos últimos anos.

Metas para 2016

- **Adesão ao *Global Compact***
- **Avaliação de adesão ao *DJSI***
- **Avaliação da evolução para o relato *Comprehensive* do GRI**
- **Criação de Comité de Sustentabilidade**

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, chegando aos lugares mais remotos, pelo seu elevado peso ao nível de emprego e na produção de riqueza e enquanto veículo de reforço competitivo do tecido empresarial nacional. São uma poderosa plataforma de conveniência e multisserviços que visa a satisfação das necessidades dos cidadãos e agentes económicos, constituindo-se como um elemento essencial do desenvolvimento social e económico do país, contribuindo para a melhoria dos padrões de vida dos clientes e dos colaboradores, mercê da sua dinâmica, cultura de serviço e sentido de responsabilidade social.

GRI EC8

Cerca de 2/3 da força de trabalho da empresa, quase 8 mil colaboradores estão diariamente em contacto direto com os clientes, no atendimento e na distribuição, tornando bem visível uma das suas características principais, a proximidade. Além disso, disponibiliza informação no seu *website* sobre as características dos produtos e serviços e também mensalmente, nas Lojas e internet, sobre os seus desempenhos de qualidade de serviço.

GRI PR3

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.

Modelo organizativo de vendas

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

A direção de Clientes Empresariais coordena a atividade comercial de todos os segmentos de negócio de correio com os principais clientes, em volume e diversidade de produtos consumidos, numa lógica de oferta global de serviços e produtos, de forma a garantir a venda, integração e complementaridade das diferentes áreas de atividade. Em particular, visam prestar um serviço *one stop* aos seus 215 clientes, que estão segmentados por sectores de atividade e que são responsáveis por cerca de 10% do total das vendas e prestação de serviços dos CTT.

Os principais clientes são servidos de forma personalizada e permanente por *Key Account Managers* (KAM), uma equipa de vendas dedicada que coordena todos os contactos e que promove o desenvolvimento do negócio e a partilha de informação relevante entre as áreas comerciais, apoiada por especialistas de cada segmento de negócio, assim como por equipas de *backoffice*. Os KAM são responsáveis pela oferta de soluções globais e integradas de serviços, suportadas na cadeia de valor dos CTT e no âmbito dos seus segmentos de negócio (correio e soluções empresariais, serviço expresso e encomendas, serviços financeiros). Têm como objetivos o crescimento do negócio e da rentabilidade, o aumento do valor e da fidelização dos clientes, o incremento do *cross-selling* de produtos e soluções, o incremento da eficiência e da eficácia nas vendas, com um papel relevante no controlo e gestão do risco de crédito.

Desmaterialização, proximidade e Business Intelligence

Este ano, os CTT mantiveram a sua aposta na oferta de **soluções integradas** conjugando a inovação com o portefólio do Grupo CTT por forma a responder às necessidades dos clientes, mas desenvolveram também **novas soluções** transversais que contribuem para a sustentabilidade, fruto da relação entre os CTT e os clientes:

- Soluções de desmaterialização de documentos contribuindo para o desenvolvimento de processos cada vez mais desmaterializados nas organizações dos nossos clientes;
- Soluções de proximidade tirando partido da rede de distribuição CTT, os milhares de carteiros nas ruas do país que prestam serviços de proximidade ao cidadão/cliente final, evitando a criação de equipas dedicadas nos nossos clientes que se desloquem propositadamente para esse efeito;
- Soluções de *business intelligence* que apoiam os processos de otimização de rotas e de análise de áreas de influência, tornando mais eficientes as atividades logísticas e de publicidade dirigidas aos segmentos mais apropriados dos nossos clientes;
- Recibos *online* - No final do ano os CTT adquiriram a *startup* Recibos Online - uma solução com patente pendente que traz o conceito da fatura eletrónica para o balcão das Lojas CTT. A RecibosOnline foi distinguida em 2013 nos *Green Project Awards* com uma menção honrosa na categoria *Information Technology* e tem um impacto positivo nos três pilares da sustentabilidade:

Ambiental - ajuda a reduzir os mais de 2,6 mil milhões de recibos em papel térmico impressos em Portugal/ano (estes recibos não são recicláveis devido aos químicos utilizados, sendo o Bisphenol A um químico potencialmente cancerígeno, proibido pela União Europeia em alguns produtos;

Económico - ajuda os retalhistas a reduzir custos desnecessários, pois os recibos em papel são habitualmente descartados pelos clientes na própria loja; potencia o aumento das vendas (funcionalidades de marketing); e o cliente final tem mais facilidade nas trocas ou garantias.

Sociais - estudos recentes indicam que apenas 30% dos Portugueses sabem com exatidão quanto gastam; permite ajudar a controlar os gastos individuais ou familiares, pois disponibiliza num único portal o histórico de compras e gráficos de consumo.

ViaCTT - A caixa postal eletrónica que permite receber digitalmente, organizar, partilhar e arquivar a correspondência de forma segura, fácil e sem quaisquer custos. Este ano introduziram-se novas capacidades na caixa postal eletrónica, permitindo a integração direta desta com os sistemas de gestão documental e negócio.

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



Lançada em 2006, atingiu este ano mais de 1,3 milhões de utilizadores. Já são 60 as entidades aderentes, de entre as quais, grandes expedidores como a Administração Pública, o sector de Telecomunicações, *Utilities* e Banca como entidades expedidoras.

A Tourline Express desenvolveu um novo produto orientado para os e-vendedores nacionais, uma vez que as vendas *online* em Espanha têm tido um aumento significativo no segmento B2C.

Comunicação com o cliente

São diversos os canais de entrada para os pedidos de informação e/ou reclamações, continuando a verificar-se a tendência de substituição dos tradicionais impressos por meios mais facilitadores. Estão atualmente disponíveis nove mailboxes: (reclamacoes@ctt.pt, informacao@ctt.pt, internacional@ctt.pt, lojavirtual@ctt.pt, info@viactt.pt, clientes@phone-ix.pt, portagens@ctt.pt, codigo.postal@ctt.pt, saa@payshop.pt, ems@cttexpresso.pt e recolhas@cttexpresso.pt) e seis linhas de atendimento (CTT 707 26 26 26; ViaCTT, Phone-ix; Tollcard, HelpDesk Payshop), além do sistema Nave, em que a reclamação é efetuada presencialmente nas Lojas CTT. Manteve-se a tendência de recurso a entidades de mediação por parte dos clientes, nomeadamente o Provedor do Cliente dos CTT (provedoria@ctt.pt). Desde 2010, estes canais de atendimento ao cliente alcançaram oito galardões, comprovando que os CTT estão na linha da frente na implementação das melhores soluções de contacto.

Os serviços de atendimento ao Cliente receberam cerca de 1,9 milhões de contactos através de telefone e *e-mail* com um acréscimo de procura de 2% face ao ano anterior, devido sobretudo ao canal *e-mail* que aumentou 20% e representa 38% da totalidade dos contactos.

Tabela 9 – Contactos de clientes

Nº de contactos	2015	Variação %
Canal email	721 012	20%
Canal telefónico	1 160 143	-7%

Este incremento está associado, essencialmente, à necessidade dos clientes de obtenção de comprovativos ou documentos digitalizados diversos, nomeadamente, os associados aos processos de desalfandegamento de objetos, cobrança de portagens e ativação da ViaCTT.

Satisfação do cliente

Não obstante a continuação do esforço de racionalização de recursos, os CTT mantiveram níveis de desempenho operacional elevados. O Indicador Global de Qualidade de Serviço - IGQS - ascendeu a 204,4 pontos (para um objetivo de 100) com valores para todos os indicadores de qualidade do serviço postal universal acima dos objetivos definidos pelo Regulador para o triénio 2015-2017.

Referindo apenas os produtos mais relevantes, o prazo de entrega de correio normal, com 97,3% de entregas até 3 dias, excedeu o objetivo de 96,3% enquanto o correio azul (continente) ultrapassou o padrão de entrega de 94,5% dos envios no dia seguinte, com 95,2%. O correio internacional, com 89,5% de entregas até 3 dias e 97,4% até 5 dias, excedeu também os objetivos definidos pela Diretiva Comunitária para o sector postal.

A perceção dos clientes relativa à qualidade do serviço corrobora os bons desempenhos alcançados. A opinião dos clientes, expressa através de inquéritos de satisfação, indica que 85,7% dos clientes percebe a qualidade global dos CTT como boa ou muito boa, expressando 92,8% dos clientes inquiridos opinião favorável relativamente à qualidade do atendimento e 85,2% relativamente à qualidade da distribuição. Os níveis de insatisfação são residuais, em geral abaixo dos 5%. Os itens mais penalizados são os relativos ao tempo em fila de espera e aos prazos de entrega de correio normal, um pouco superiores àquele.

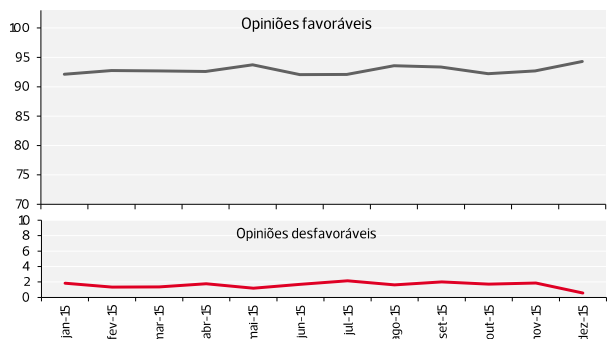


Figura 9 – Opinião do atendimento

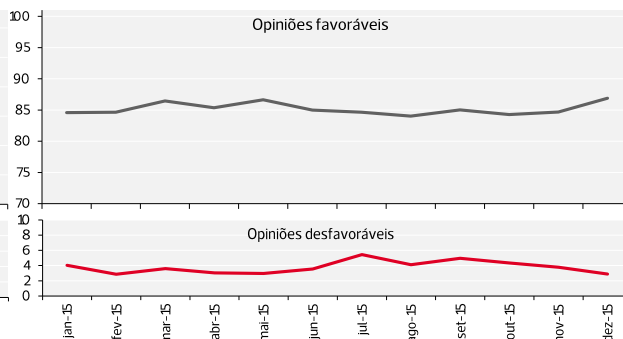


Figura 10 – Opinião da distribuição

Os CTT mantiveram em 2015 o reconhecimento da sua rede de lojas e dos centros de distribuição postal pelo nível 1 estrela *Committed to Excellence*, no âmbito do Modelo Europeu de Excelência da EFQM (*European Foundation for Quality Management*), este ano alargado aos Centros de Produção e Logística. Recordar-se que os CTT foram o primeiro operador postal europeu a alcançar este reconhecimento.

A aposta na certificação de serviços, enquanto ferramenta de eleição na gestão da relação com o cliente, reforçou-se em 2015, contemplando a totalidade das unidades operacionais da área de Distribuição (CDP), da área de Atendimento (Lojas CTT, Lojas Parceria, Lojas Móveis e Balcões Exteriores de Correio) e 100 Postos de Correios.

Os estudos de Cliente Mistério efetuados regularmente ao universo organizacional abrangido pela certificação de serviços avaliam aspetos como a qualidade das infraestruturas, a apresentação, a atitude

do pessoal e o nível do serviço de atendimento e distribuição. Os resultados globais atingidos foram favoráveis na ordem dos 97% no caso dos centros de distribuição postal e de mais de 99%, nas lojas. 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*, nos Entrepósitos Postais Aéreos de Lisboa e Porto, a certificação FSC (custódia da cadeia de valor) e a certificação Segurança da Informação (ISO 27001) na Mailtec.

Realizaram-se Inquéritos de satisfação aos Grandes Clientes e Clientes Empresariais, numa perspetiva transversal às empresas do universo CTT sendo a resposta à avaliação da satisfação global, respetivamente, superior a 7,8, e de 8,9, numa escala de 1 a 10. Os clientes percecionam confiança e credibilidade nos CTT. Também a CTT Expresso realizou um *survey* de opinião cujo resultado foi de 4,0 numa escala de 1 a 5.

GRI PR5

Metas para 2016

- Manter a certificação integral da rede de lojas, centros de distribuição e dos restantes sistemas de gestão certificados
- Certificação de mais 100 Postos de Correio (totalizando as 200 unidades)
- Manter o posicionamento dos CTT no ranking de QS internacional
- Superar os objetivos de qualidade acordados com a ANACOM (100 pontos)
- 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 que constituem o portefólio CTT. Nesse sentido, a área de apoio a clientes tem tido por principal objetivo a identificação de situações recorrentes, procurando envolver toda a organização na procura de soluções que permitam eliminar estas ocorrências e assim prosseguir o seu caminho de consolidação e simplificação de processos.

GRI PR4

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

Nacional	2014	2015	Δ 15/14
Reclamações e pedidos de informação entrados (objetos de correio)	154 257	115 944	-25%
Reclamações e pedidos de informação entrados (objetos expresso)	56 400	76 447	36%
TOTAL	210 657	192 391	-9%
Indemnizações (euros)	902 325€	984 639€	9%

Notas: Inclui apenas os processos de reclamações e pedidos de informação relativos ao Serviço Universal e não Universal
Inclui as reclamações e pedidos de informação da CTT Expresso, que passaram a ser geridas centralmente

O valor total de indemnizações teve um acréscimo de 9% face ao ano anterior, sendo esta variação explicada pelo aumento de 21% no valor das indemnizações de correio, mais especificamente relativamente a reclamações de âmbito internacional, cujo volume aumentou em 25%.

Registaram-se 30 430 incidentes de não-conformidade, que deram lugar a 7 567 indemnizações num universo de 107 032 processos de reclamações respondidos no âmbito do Serviço Universal, relativos ao serviço nacional e internacional.

Cerca de 91% do número de processos são relativos ao serviço universal, tendo as reclamações sobre correio, incidido fundamentalmente sobre serviços de correio registado, correspondendo a 71% da totalidade dos processos entrados.

Os motivos mais comuns de insatisfação dos clientes estão relacionados com a perceção de atrasos na entrega, extravio de objetos e demora de tratamento dos objetos postais sujeitos a tratamento aduaneiro/desalfandegamento. No serviço internacional cerca de 60% são relativos a correio registado de saída (*outbound*). O Brasil, o Reino Unido, a França e os E.U.A. são os principais destinos dos objetos reclamados, representando 36% do total.

De referir que há casos em que, após averiguação, se verifica não existir uma anomalia de serviço. Estes valores correspondem a 16% para o território nacional e 25% dos processos respondidos, para o fluxo internacional.

A CTT Expresso registou 76 447 reclamações sobre produtos e serviços correspondendo a um incremento de 36% face ao ano anterior (52% - âmbito nacional e 21% - internacional). Nos processos nacionais, 81% dos motivos de reclamação referem-se a localização de objetos, liquidação não efetuada e falta de aviso. Por sua vez, nos processos internacionais, a localização de objetos e danos correspondem a 75% dos motivos das reclamações.

Especificamente nos processos nacionais expresso, após as averiguações necessárias, em 73% das situações verificou-se que o serviço oferecido foi de acordo com o contratado pelo cliente, não dando origem a indemnização.

4.3. Segurança e Proteção de Dados

O Código de Conduta, no seu ponto 4.2 é claro quanto à exigência de confidencialidade, proteção de dados e sigilo profissional por parte de cada colaborador no desempenho das suas funções. 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, os atrasos e as anomalias pontuais na distribuição figuram como as principais causas de reclamação dos clientes, não configurando qualquer indício de violação da privacidade dos clientes, nomeadamente a violação do sigilo das correspondências. Relativamente a outras anomalias que se enquadram no âmbito do cumprimento deficiente das especificações de produto ou serviço, ocorreram 64 e 7 queixas, respetivamente a nível nacional e internacional, que apontam para casos de não divulgação da informação.

Na avaliação e seleção dos produtos de retalho para venda nas Lojas CTT, incluem-se critérios como o reconhecimento do parceiro, as suas práticas ambientais e as certificações dos produtos, a fim de garantir

o cumprimento das regras de saúde e segurança legisladas relativamente aos produtos de *merchandising*, sobretudo dos que se destinam ao uso por crianças, como é o caso dos brinquedos.

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

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

GRI PR1
GRI PR6
GRI PR2

5. Promover a Responsabilidade Ambiental

5.1. Política e Sistemas de Gestão Ambiental

Os impactes ambientais dos CTT incidem principalmente nas emissões de poluentes atmosféricos, essencialmente de gases de efeito de estufa (GEE) resultantes da sua atividade, maioritariamente associadas ao transporte próprio e subcontratado que representam, atualmente, quase a totalidade da pegada carbónica (scopes 1, 2 e 3) da empresa.

Os CTT são uma empresa globalmente pouco agressiva em termos ambientais face a outros sectores de atividade. Quando se compara a intensidade carbónica dos CTT com o seu impacte em termos de criação de valor, observa-se que a contribuição da empresa para o PIB nacional (VAB/PIB) foi de 2,5‰, enquanto a sua contribuição no global das emissões de GEE a nível nacional foi cerca de 0,3‰ (scopes 1 e 2).

GRI EN30
GRI SO2

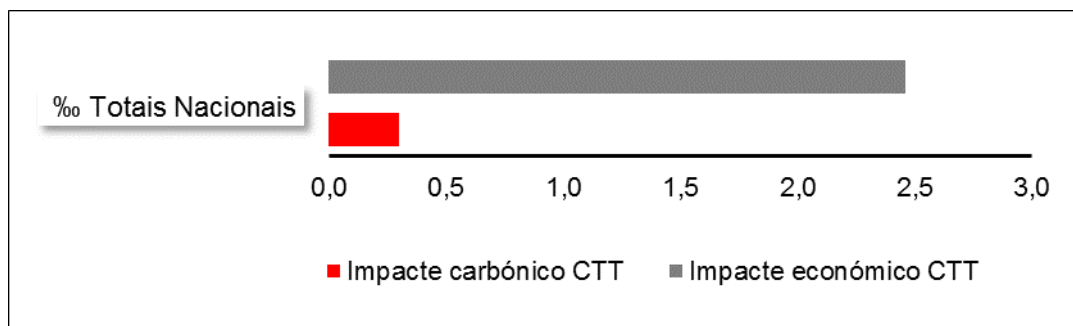


Figura 11 – Contribuição dos CTT a nível nacional

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.

No exercício de *risk assessment*, realizado em 2013, foram identificados 13 processos que comportavam riscos ambientais, 3 deles considerados altos e 1 significativo. Em complemento, a realização da validação dos processos críticos das Estruturas Centrais e Negócios dos CTT e a respetiva projeção de risco,

G - 46

também identificou 2 processos que comportavam riscos ambientais, um significativo e o outro moderado. Para ambas as avaliações foram definidas as ações de mitigação e identificados os responsáveis.

Atendendo às alterações no contexto externo e aos desafios decorrentes do processo de privatização e da criação do Banco CTT, foi iniciado no final de 2015 um projeto de reestruturação e reavaliação do *portfolio* de riscos a que os CTT estão expostos no decurso da sua atividade. Daqui resultará a atualização do perfil de risco e a definição do correspondente plano de gestão do risco constituído por medidas concretas de mitigação a implementar a curto/médio prazo.

Por forma a promover o alinhamento das práticas de gestão da organização com as suas prioridades e metas ambientais, do topo à base, os CTT têm incorporado variáveis de sustentabilidade nos *scorecards* de gestão das unidades operacionais, algumas em substituição dos equivalentes indicadores monetários. Esta prática permite colocar a agenda ambiental no radar dos gestores e restantes colaboradores, fazer o seguimento das situações e introduzir as medidas corretivas necessárias. Informação precisa e detalhada sobre o consumo de energia é recolhida, analisada e reportada numa base mensal aos seus *owners* locais e semestralmente ao Conselho de Administração, tornando-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 sistemas de gestão dão também um importante contributo na gestão e valorização adequada dos recursos, no combate às alterações climáticas e na proteção da natureza e da biodiversidade. Em 2015 foram mantidas as certificações integradas existentes, que incluem a vertente Ambiente ISO 14001:2004 nas operações da CTT, S.A., nomeadamente nos quatro principais centros operacionais dos CTT (Norte, Centro e Sul e EPA – Entrepasto Postal Aéreo) e nas empresas subsidiárias mais significativas (CTT Expresso, Tourline, Mailtec e CTT Contacto), assim como, a certificação da cadeia de responsabilidade FSC (*Forest Stewardship Council*) da Mailtec.

Ao mesmo tempo e de acordo com o quadro legal, os CTT mantêm o seguro de responsabilidade ambiental que cobre possíveis danos decorrentes das suas atividades.

5.2. Energia

A gestão e eficiência energéticas assumem particular relevância nos CTT. Com um peso significativo na pegada carbónica e representando até 1/10 do valor dos fornecimentos externos globais da empresa (diretos e indiretos), o consumo de energia é 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.

Este ano, a energia elétrica respondeu a 39% de toda a energia consumida pelos CTT. O consumo de eletricidade proveniente da rede pública totalizou 42 056MWh¹, correspondendo a 151 402GJ. Em 2015, os CTT adquiriram, pela primeira vez, energia verde para 100% das suas atividades nacionais e internacionais de correio, encomendas e expresso, com vista à redução da sua pegada carbónica. O fornecimento de energia verde abrange ainda parte da atividade da subsidiária Mailtec e corresponde a energia hidroelétrica produzida na Noruega, adquirida por intermédio do fornecedor de eletricidade nacional – EDP.

¹ Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Indirect CO₂ Emissions from the Consumption of Purchased Electricity, Heat and/or Steam vs. 2.2* através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

Os CTT consomem ainda, em valores pouco significativos, energia produzida por painéis solares existentes no edifício sede de serviços administrativos de Lisboa e no edifício da Maia. O consumo de energia térmica para climatização foi de 1 914GWth (6 194GJ).

Os combustíveis, que representam o principal consumo energético dos CTT², registaram um consumo de 5 887 mil litros, equivalente ao consumo de 217 681,6GJ³.

A eficiência global da frota CTT apresentou uma ligeira melhoria (de 0,2%) no ano 2015, com 8,9 litros aos 100km percorridos⁴. O consumo específico da frota da CTT,S.A. que é a mais representativa da empresa, degradou-se um pouco em 2015 (o que é explicável pela alteração de tipologia – viaturas de maior volumetria – e pelo aumento de carga transportada). Apresenta, no entanto, ganhos de cerca de 1% nos últimos 5 anos.

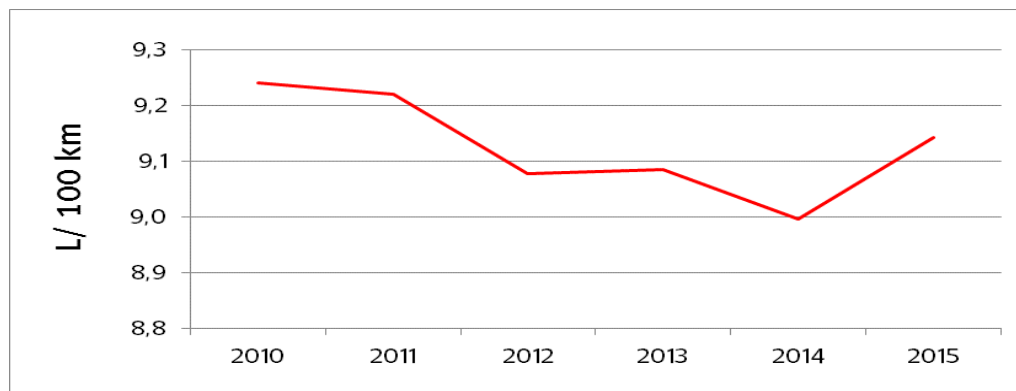


Figura 12 – Evolução do consumo médio da frota CTT,S.A.

Em 2015, efetuou-se uma significativa internalização de transporte de objetos de expresso, anteriormente efetuado por subcontratados, pela rede de transportes da CTT,S.A. (já iniciada em 2014), o que resultou num aumento do consumo, absoluto e específico, da frota própria dos CTT. Esta alteração decorre de uma decisão estratégica da empresa que apresenta ganhos relevantes ao nível da pegada carbónica global dos CTT (scopes 1, 2 e 3), bem como num aumento de eficiência da rede própria de transportes que circula agora com uma maior ocupação de carga.

Relativamente ao consumo de gás, utilizado essencialmente em cantinas de alguns dos edifícios dos CTT, registou-se um consumo na ordem dos 56 212m³, equivalente a 2 313GJ⁵, refletindo uma redução anual de cerca de 4 mil m³.

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








² Não inclui viaturas subcontratadas;

³ Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Emissions from Mobile Source vs. 2.2* através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para os vários combustíveis utilizados pela frota, aplicados aos respetivos consumos

⁴ Não inclui frotas da Mailtec e do Banco CTT

⁵ Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Direct Emissions from Stationary Combustion* da *GHG Protocol Initiative vs. 2.2* através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

Tabela 11 – Consumo de Energia dos CTT

GJ		2014	2015	Δ%
Consumo de eletricidade convencional ⁶		144 638,3	2 164,0	-98,5%
Consumo de eletricidade verde		6 652,1	149 238,0	2143,5%
Consumo total de eletricidade		151 290,4	151 402,0	0,1%
Consumo de energia por painéis solares		127,2	127,2	0,0%
Consumo de energia térmica ⁷		5 209,5	6 193,7	18,9%
Consumo total de combustíveis ⁸		209 772,8	217 681,6	3,8%
Consumo total de gás		2 467,6	2 312,8	-6,3%
TOTAL		368 867,5	377 717,3	2,4%

Globalmente, verificou-se um aumento de consumos energéticos de 2,4%, resultante em 90% da evolução do consumo de combustíveis, pelo motivo explicado. Estes consumos refletem-se numa fatura energética de cerca de 12,4M€ (apenas CTT,S.A.).

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

Edifícios

Com vista à redução dos consumos energéticos, com efeitos diretos na diminuição dos gases de efeito de estufa, foram implementadas várias medidas no parque imobiliário CTT. As intervenções focaram as componentes climatização e iluminação, as mais relevantes em termos de fatura energética das instalações.

Centros Operacionais

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

O Centro de Produção e Logística do Sul (CPLS) é o maior imóvel dos CTT, em termos de área, número de colaboradores e consumos energéticos. Em 2015, o CPLS foi alvo de significativas alterações ao nível do *layout* e da ocupação do edifício, com impactos diretos na pegada energética do mesmo, ao acolher as atividades de *printing* e *finishing* da Mailtec nas suas instalações. A mudança faseada entre Janeiro e Abril 2015 envolveu a deslocação de cerca de 150 pessoas e de uma grande quantidade de equipamento e traduziu-se num aumento, significativo mas expectável, do consumo da instalação (o efeito é neutro, se descontadas as poupanças nas antigas instalações da Mailtec). Os efeitos desta mudança serão estabilizados nos próximos anos, sendo expectável que possam promover economias de escala associadas, entre outros aspetos, aos consumos com a climatização. Ainda assim, foram levadas a cabo ações com vista à melhoria da eficiência energética e comportamento térmico do edifício. Entre outras, procedeu-se à substituição das caixilharias e à implementação de palas de ensombramento, que impedem a entrada de raios solares diretamente, potenciando a entrada de iluminação e reduzindo severamente a condutibilidade térmica.

⁶ Consumo de eletricidade convencional não inclui a CORRE e o Banco CTT

⁷ Consumo de energia térmica não inclui Banco CTT

⁸ Consumo de combustíveis não inclui a CORRE e o Banco CTT

Para a instalação do 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). Derivado essencialmente das medidas previstas e da parametrização do sistema de gestão técnica centralizada obteve-se uma redução de 4.2% face ao ano anterior.

Edifício de serviços administrativos

O Edifício CTT Sede, em Lisboa, o mais importante da empresa quanto ao número de ocupantes, cerca de 1 200 pessoas, 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 otimizar e identificar 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

Foi dado seguimento às ações de renovação de equipamentos de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC) em diversas instalações dos CTT, por equipamentos novos e energeticamente mais eficientes, e também com o objetivo de reduzir o parque de equipamentos que utilizam gases refrigerantes com efeito de estufa. Foram ainda efetuadas intervenções em elevadores, optando-se, sempre que possível, por motores de comando por variação de frequência e quadros de comandos mais eficazes, que promovem uma apreciável redução dos consumos de energia associados.

Também ao nível do parque informático foi implementado um processo de substituição de um conjunto alargado de equipamentos, nomeadamente computadores e monitores, por modelos mais eficientes e que apresentam consumos médios mais reduzidos, o que promove igualmente a redução da fatura energética.

Foram ainda implementados estudos pilotos em Lojas e em Centros de Distribuição Postal (CDP), que visam a otimização dos consumos de energia e a obtenção de ganhos de eficiência energética nestas tipologias de edifícios. Reduzir o consumo energético é essencial para os CTT, que gastam anualmente cerca de seis milhões de euros de eletricidade, dos quais 26% são resultantes das atividades da rede de lojas e 19% da rede de distribuição postal.

A Loja CTT da Parede foi alvo de uma remodelação completa, onde foi adotada uma abordagem inovadora ao nível da eficiência energética, consumindo agora menos energia e proporcionando mais conforto a colaboradores e clientes. As intervenções foram efetuadas ao nível da envolvente exterior, da iluminação e do acondicionamento de ar, passando pela revisão do *layout* da Loja de forma a reduzir a necessidade de equipamentos de ar condicionado; pela colocação de vidros duplos na montra e pelo isolamento térmico das paredes, do teto e pelo do recetáculo de correspondências que, com orifícios virados para a rua, funcionava como uma autêntica janela aberta; pela instalação de luminárias LED, de reguladores de intensidade da luz e de sensores de presença e luminosidade. A remodelação permitiu reduzir os custos de obra relativamente à abordagem tradicional, além das poupanças ao nível do consumo de eletricidade, que se estimam na ordem dos 30% face à solução anterior.

Foi também instalada uma solução inovadora de iluminação no CDP de Águeda, ao nível das estações de sequenciamento vertical do correio. A solução passa pela instalação de um sistema de iluminação LED diretamente nos móveis de sequenciamento de correio, que foi desenvolvido especificamente para este efeito, em vez de se recorrer apenas à iluminação no teto e geral do edifício, melhorando os níveis de

conforto visual dos colaboradores e reduzindo os consumos de energia. Este estudo aponta para poupanças na ordem dos 40% da fatura energética do CDP.

Extrapolando estas soluções para o universo de Lojas CTT e de CDP, os ganhos potenciais são obviamente consideráveis.

Metas para 2016

- **Implementação faseada dos PRE dos edifícios certificados**
- **Continuação da certificação energética dos edifícios (SCE)**
- **Soluções de iluminação LED em centros de distribuição**
- **Redução do consumo de energia elétrica em 1%**
- **Aplicação informática para melhoria do reporte ambiental**

Mobilidade

Possuindo uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais, os CTT contam com 3 506 veículos em regime de exploração direta, contratando ainda serviços de transporte a terceiros.

No grupo, a frota mais significativa é a dos CTT, SA (quadro abaixo), a qual integra 300 viaturas menos poluentes.

Tabela 12 – Veículos da CTT, S.A.

(n.º)		2013	2014	2015	Δ%
Veículos totais em exploração		3 036	3 118 ⁹	3 195	2,5%
Veículos menos poluentes		241	298	300	0,7%

A uma atividade global de 66,1 milhões de Km (um aumento na ordem dos 5%, face a 2014), somam-se ainda 62,6 milhões de Km percorridos pela frota rodoviária subcontratada.

A aposta na mobilidade alternativa faz parte da estratégia dos CTT que assumem compromissos, recentes e futuros, para expandir a sua frota elétrica, que corresponde atualmente a 8% da frota global dos CTT (9% nos CTT, SA). Os CTT mantêm também a sua estratégia de integrar viaturas convencionais cada vez mais eficientes em termos energéticos, avaliando em contínuo as soluções tecnológicas disponíveis na indústria automóvel e apostando na renovação da frota própria, o que permite não só otimizar os custos operacionais mas também reduzir ao máximo os impactes negativos da sua atividade.

Com a internalização do transporte de objetos expresso na rede base dos CTT, foram renovadas 448 viaturas ligeiras de mercadorias e contratadas mais 156 novas, ambas em regime de aluguer (AOV), decorrentes do aumento de volumetria requerido para o efeito. Foram também adquiridos 16 veículos pesados de mercadorias, 170 *scooters*, 70 motocicletas e 8 moto4, para transporte e distribuição de correio. Em acréscimo, foram renovadas 52 viaturas ligeiras de passageiros, também na modalidade de AOV, que substituíram as unidades mais antigas que se encontravam em operação. A frota elétrica foi também alvo de renovação, com a aquisição de 42 e-viaturas, em 2015. Sendo estes veículos energeticamente mais eficientes, potenciam a redução dos consumos de combustível e da emissão de gases poluentes.

Neste sentido, a idade média global da frota CTT,S.A. desceu para 2,5 anos, o que a coloca entre as mais modernas a nível nacional.

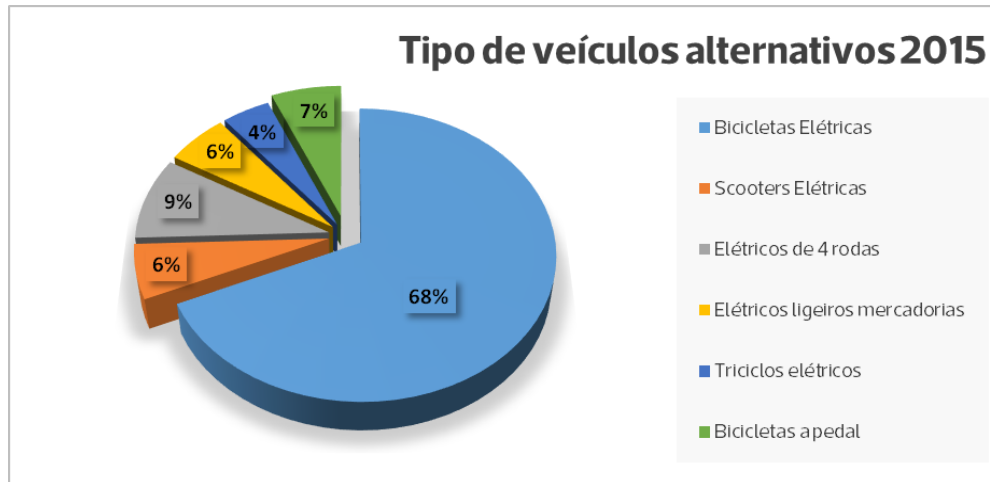
⁹ Incluidores

Tabela 13 – Idade média da frota CTT, S.A.

	Idade média - 2013-12-31	Idade Média - 2014-12-31	Idade Média - 2015-12-31
Idade média global	3,9	3,3	2,5

Com a expansão, a frota de veículos alternativos inclui atualmente 300 viaturas menos poluentes. No conjunto, conta com 203 bicicletas elétricas, 27 quadriciclos elétricos, 18 Scooters elétricas, 17 ligeiros de mercadorias elétricos, 13 triciclos elétricos, 3 Trolleys elétricos e 19 bicicletas convencionais.

GRI EN7


Figura 13 – Tipologia dos veículos alternativos

Manteve-se em curso o PRCE - plano de racionalização de consumos e energia para a frota de pesados, para o triénio 2014-2016. As ações implementadas visam a substituição de viaturas, a atribuição de viaturas a ligações, a otimização de rotas, o controlo de abastecimentos, a otimização do controlo da manutenção das viaturas, a reformulação do sistema de contentorização, a aquisição de viaturas elétricas, a formação e sensibilização de condutores e a instalação de sistemas GPS. Descontando o efeito do aumento de ocupação, estas medidas permitiram uma redução de 2% do consumo de combustível da frota operacional, em 2015.

Em 2015, foram concluídos os testes das viaturas 100% elétricas Fuso Canter E-Cell, reiterando as conclusões positivas do seu desempenho em ambiente real de operação no que respeita à adequação das mesmas para a utilização diária em entregas de curto alcance e transporte dentro da cidade, bem como em termos de autonomia. Simultaneamente, os testes apontam para uma poupança anual do custo por quilómetro percorrido, comparativamente com as viaturas movidas a *diesel*.

Pela primeira vez, os CTT participaram no projeto *Drivers' Challenge*, um desafio do *International Post Corporation* (IPC) na 3ª edição, realizado com o intuito de sensibilizar e reconhecer as melhores práticas de eco-condução, que contribuem para a eficiência energética da frota dos operadores membros e para a redução da pegada carbónica no sector postal. Esta edição realizou-se na Finlândia, contou com a participação de sete equipas de diferentes operadores postais europeus e as provas incluíram teoria, verificação da viatura, manobras e exercícios de perícia sobre um lago gelado, 14 quilómetros de eco condução em estrada coberta de neve e avaliação dos padrões de entrega ao cliente.

Os CTT voltaram a participar na Semana Europeia da Mobilidade (SEM) e, a exemplo do sucedido em anos anteriores, promoveram diversas atividades de divulgação e de incentivo às melhores práticas de mobilidade suave. Entre outras, os CTT convidaram os seus trabalhadores a participarem no *Bike To Work*

Day 2015, realizando dois concursos internos para quem viesse de bicicleta para o trabalho e premiaram a melhor fotografia do dia, de entre quase 250 trabalhadores que se juntaram à iniciativa. A SEM culmina com a celebração do Dia Europeu Sem Carros, data em que os CTT lançaram uma plataforma *online* de partilha de boleias, designada por “CTT Carpooling”.

Esta plataforma digital de *carpooling* foi lançada para os colaboradores do edifício sede CTT e permite encontrar colegas que fazem percursos casa-trabalho-casa semelhantes e que queiram partilhar a viatura própria. Neste primeiro período, a plataforma possibilitou uma poupança total de 8 734 quilómetros e, conseqüentemente, de 1,73 toneladas de emissões de CO₂. Em alguns casos, tratou-se da “oficialização” de um sistema até agora informal de boleias entre colaboradores.

No âmbito do projeto europeu FREVUE (*Freight Electric Vehicles in Urban Europe*), foi organizado o 4º Workshop Anual sobre Veículos Elétricos em Logística Urbana, reunindo especialistas nacionais e estrangeiros, onde se debateram e avaliaram soluções de logística urbana e de mobilidade elétrica, com vista a melhorar a gestão dos fluxos de transporte e a reduzir o impacto ambiental nas cidades.

Foi também lançada uma emissão filatélica dedicada à Mobilidade Sustentável. Composta por dois selos, as peças representam uma convivência harmoniosa entre os meios de transporte convencionais, coletivos e alternativos.



Em mais um exemplo da liderança da Empresa neste campo, os CTT confirmaram a manutenção do Selo de Reconhecimento “Empresa Amiga das Bicicletas – 2015”. A distinção é atribuída anualmente pela Associação para a Mobilidade Urbana em Bicicleta (MUBi) às empresas que se empenham em dar todas as condições aos colaboradores que preferem trazer a bicicleta para o trabalho.



Os CTT foram ainda distinguidos, na edição de 2015 dos *World Mail Awards*, os Óscares da Indústria Postal Mundial, tendo recebido o Prémio “Highly Commended” na categoria “Mobility Plan Programme” (Programa de Mobilidade dos CTT).

Metas para 2016

- **Continuação da auditoria energética à frota de distribuição**
- **Aumento do consumo de combustíveis da frota própria inferior a 4%**
- **Redução do consumo total de combustíveis (incluindo subcontratados) em 2%**
- **Redução do consumo específico da frota de pesados da CTT S.A. em 1,7%**
- **Revisão das métricas de cálculo dos ganhos de eficiência no consumo de combustível**
- **Expansão da frota de viatura elétricas**
- **Renovação da frota de ligeiros de mercadorias**
- **Estudo perfil de mobilidade Edifício da Maia**
- **Sistema de prémios para a Plataforma de Car Pooling**

5.3. Emissões Atmosféricas e Alterações Climáticas

As alterações climáticas desempenham um papel fundamental na definição da estratégia da empresa, impactando os custos, as receitas e a reputação da empresa. Na maioria dos casos, a influência do tema provém da procura pela 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 CO₂ equivalente (t CO₂e) dos CTT foram de 70 922,53 t CO₂e sofreram uma redução significativa (menos 22% das emissões dos scopes 1, 2 e 3), em 2015. Esta redução das emissões carbónicas da empresa decorre maioritariamente da aquisição de energia verde, que os CTT efetuaram em 2015, resultante de produção hídrica, proveniente da Noruega. A eletricidade representa 40% dos consumos globais energéticos decorrentes da atividade dos CTT. Assim sendo, esta aquisição impacta e reduz significativamente as emissões do scope 2 e, conseqüentemente, também contribui 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.

O scope 3, associado ao transporte subcontratado, continua a representar a maior fração de emissões, com 77,1% das emissões globais da atividade da empresa, seguindo-se as emissões do scope 1, relativas ao consumo de combustíveis e de gás (22,3%) e do scope 2, referente ao consumo de eletricidade e à climatização (0,6%).



Tabela 14 – Emissões carbónicas dos CTT¹⁰

t CO ₂ e	2014	2015	Δ%
Emissões diretas – Scope 1	15 324,1	15 891,3	3,7%
Emissões indiretas – Scope 2 ¹¹	5 837,5	400,7	-
Emissões indiretas – Scope 3	69 340,7	54 630,5	-
Total de Emissões (Scopes 1, 2 e 3)	90 502,2	70 922,5	-

As emissões diretas decorrem do consumo de combustíveis pela frota e do consumo de gás nos edifícios e representam 15 756t de CO₂e e 136t de CO₂e, respetivamente.

O aumento expressivo verificado nas emissões do scope 1 (3,8%) resulta diretamente do aumento da atividade da frota própria (+4,6% quilómetros percorridos), decorrente do *insourcing* de ligações anteriormente subcontratadas pela CTT Expresso, com reflexos na correspondente descida, mais do que proporcional, das emissões do scope 3 desta empresa, como veremos.

Tabela 15 – Emissões atmosféricas diretas dos CTT (toneladas)¹²¹³

Emissões de GEE (t CO ₂ e)		2014	2015	Δ%
Frota ¹⁴		15 179,3	15 755,6	3,8%
Gás		144,8	135,7	-6,3%
Total de Emissões diretas (scope1)		15 324,1	15 891,3	3,7%
Outros poluentes (ton.)				
NO _x		165,8	172,3	3,9%
SO _x		42,7	44,4	4,1%

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. Nestas enquadram-se as

¹⁰ Não inclui a frota própria e subcontratada da Tourline e da CORRE.

¹¹ Não inclui a CORRE.

¹² Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol CO₂ para Emissions from Mobile Source* através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools* para os vários combustíveis utilizados pela frota e aplicados aos respetivos consumos



¹³ Valor calculado através da conversão das emissões poluentes para CO₂eq a partir dos fatores de emissão dos gases CH₄ e N₂O.

¹⁴ Não inclui a frota da CORRE e do Banco CTT.

emissões decorrentes do consumo de eletricidade da rede pelos 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*).

Neste contexto, as emissões provenientes do consumo de eletricidade convencional da rede pelos edifícios CTT representam 223t CO₂¹⁵, associadas ao *mix* energético nacional para produção de eletricidade. Este consumo resulta de uma parte residual da atividade da Mailtec (18%), uma vez que a maior parte do consumo dos CTT, em 2015, foi efetuado com recurso a energia verde. Do consumo de energia térmica para climatização do edifício sede de Lisboa (único edifício que utiliza esta forma de energia) resultam 178t de CO₂.¹⁶

Tabela 16 – Emissões atmosféricas indiretas pelo consumo de eletricidade e energia térmica dos CTT

t CO ₂		2014	2015	Δ%
Consumo de eletricidade ¹⁷		5 688,1	223,1	-96,1%
Consumo de energia térmica		149,3	177,5	18,9%
Total emissões indiretas (scope 2)		5 837,5	400,7	-93,1%

O transporte aéreo de correio, encomendas e expresso registou emissões no valor de 16 294,7t CO₂, tendo-se observado uma ligeira redução de 0,2% face ao ano anterior.

Este ano, a metodologia de registo e de recolha dos dados para transporte marítimo foi alterada, permitindo obter os pesos transportados mais fiáveis. Desta forma a emissão do transporte marítimo de encomendas e expresso, nos percursos inter-ilhas dos Açores e da Madeira e entre o Continente, foi de 38,3t CO₂.

As emissões do transporte rodoviário subcontratado de correio, encomendas e expresso, caíram acentuadamente (-32%), para 31 438,1 CO₂, devido ao processo de internalização de grande parte das ligações de correio urgente e expresso, anteriormente efetuadas por transporte subcontratado.

No caso das viagens de serviço, contabilizaram-se apenas as deslocações ao estrangeiro, das quais resultaram cerca de 13t CO₂. As viagens 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 847t CO₂, num total de 87 milhões de quilómetros percorridos anualmente.

¹⁵ Estimado através do fator de emissão fornecido pela ERSE - ENDESA 2014.

¹⁶ 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.

¹⁷ Não inclui a CORRE.

Tabela 17 – Outras emissões atmosféricas indiretas¹⁸ CTT

t CO ₂		2014	2015	Δ%
Transporte aéreo		16 328,2	16 294,7	-0,2%
Transporte marítimo		34,6	38,3	10,7%
Transporte por frota subcontratada		46 120,4	31 438,1	-31,8%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço		10,4	12,7	22,4%
Commuting		6 847,1	6 846,7	-0,0%
Total transporte subcontratado (scope 3)¹⁹		69 340,7	54 630,5	-21,2%

GRI EN17

Considerando as emissões de carbono diretas (scope 1) e as indiretas (scope 2), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 12,3g de CO₂, o que resultou numa redução da intensidade energética/carbónica unitária de 20% face ao ano anterior. Incorporando as emissões do scope 3, verifica-se uma melhoria de 18% na intensidade carbónica por objeto postal, resultante das iniciativas previamente descritas, não obstante se ter registado uma redução de tráfego (-4,4%).

Alterações climáticas

Em 2015, os CTT aderiram à iniciativa *Road to Paris*, uma campanha estratégica 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 voltaram a participar no *Carbon Disclosure Project* (CDP), um dos mais reputados índices de sustentabilidade a nível mundial, que avalia quer a qualidade do reporte, *Disclosure* (de 0 a 100), quer o desempenho das empresas, *Performance* (de E a A). Em 2015, obtiveram o score de 97 pontos em 100 possíveis, o que representa um salto de 9 pontos em relação ao ano passado e a classificação na banda B de desempenho, o 2º lugar em termos da performance, no sector postal e expresso, a nível mundial.

	2015		Variação 2014/15	
	D	P	D	P
CTT – Correios de Portugal, S.A.	97	B	(+9%)	-
Iberia 125 CDLI & CPLI (média)	100	A	(+1%)	-
Iberia 125 (média)	91	B	(+6%)	-
Sector Industrial (média)	83	C	(+8%)	-
Subsector Transporte aéreo e sector da logística (média)	85	C	(+9%)	-

Figura 14 – Resultados CTT do CDP 2015

¹⁸ Valor estimado através da metodologia da *Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption* vs. 2.2 através dos fatores de conversão *Compilation of emission factors used in the cross-sector tools*

¹⁹ Não inclui a CORRE.

GRI EN18

Participantes desde o início do programa *Environmental Measurement and Monitoring System* (EMMS) do IPC há sete anos, um índice dedicado aos operadores postais, os CTT ocupam agora o 5º lugar no sector, o mais alto de sempre no que respeita ao desempenho energético e carbónico, mantendo a tendência de subida ininterrupta que registam desde a adesão ao programa.

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

O IPC estabeleceu novas metas sectoriais de redução da intensidade carbónica para o correio e encomendas, as quais os CTT adotaram como suas. As metas em causa foram estabelecidas de acordo com os requisitos da *Science Based Targets Initiative* e aprovadas pelo respetivo comité de avaliação. Estas metas são de redução de 20% das emissões carbónicas (scopes 1, 2 e 3) por carta e por encomenda entregue, até 2025, desde o ano base 2013.

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.

A nível nacional, para lá da participação em diversos processos de consulta pública sobre Política Climática, os CTT firmaram um Protocolo de Colaboração sobre viaturas elétricas com o Instituto Politécnico de Setúbal.

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 2016

- **Redução das emissões diretas e indiretas de CO₂ (33% no período 2008-2020)**
- **Redução anual de emissões de CO₂, diretas e indiretas em 3%, atingida (não aplicável)**
- **Redução das emissões dos scopes 1, 2 e 3 (30% no período 2005-30)**
- **Redução anual das emissões dos scopes 1, 2 e 3 (2005-30), em 0,2%, meta revista anualmente**
- **Redução da intensidade carbónica por objeto postal (scopes 1, 2 e 3) (20% no período 2013-25)**
- **Redução anual da intensidade carbónica por objeto postal, scopes 1, 2 e 3, (2013-25) em 0,3%, meta revista anualmente**
- **Aquisição de eletricidade de origem renovável para toda a empresa**

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.

GRI EN30

Água

O consumo de água está associado ao funcionamento diário das instalações, nomeadamente para consumo humano, limpezas, rega ou situações pontuais de lavagem de viaturas e de utilização em equipamentos de climatização.

GRI EN8

Tabela 18 – Consumo total de água dos CTT

	2014	2015	Δ%
Consumo (m ³) ²⁰	48 189,9	54 205,4	12,6
Valor do consumo (€) – CTT, S.A.	211 612,0	226 944,8	7,2

Em termos globais, foram consumidos 54 205m³ de água pelos CTT (para a CTT, S.A. estão apenas incluídos consumos dos 3 CPL e dos edifícios abastecidos pela EPAL). A atividade postal não é particularmente intensiva no uso de água e o impacto do consumo deste recurso, associado à atividade dos CTT, não é significativo.

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 64 edifícios da região de Lisboa, com vista à otimização dos consumos e custos de água.

Meta para 2016

- Redução do consumo de água em 3%

Consumo de materiais

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

Este ano, foram contabilizadas cerca de 2 282,6 toneladas de consumo²¹ de materiais, dos quais 1 818t de papel, 426t de plástico e 6t de metal, entre outros.

GRI EN1

O consumo global de papel aumentou 5,5%, decorrente, essencialmente, da melhoria na contabilização e peso de vários tipos de materiais, nas empresas CTT. Verificaram-se também aumentos derivados de alterações operacionais para produtos que exigem acompanhamento documental, bem como derivados da atividade da alfândega, na CTT, S.A.

Ainda assim, os produtos/serviços “EasyPrint” e a personalização de extratos com impressão a cores na Mailtec, têm contribuído para a diminuição da diversidade de materiais, o que, juntamente com a gestão

²⁰ Não inclui consumos de água da Tourline, da CORRE e do Banco CTT.

²¹ 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.

mais cuidada de stocks e armazém, tem permitido uma redução gradual dos níveis de matéria-prima em armazém.

A empresa procedeu à substituição de equipamentos informáticos, nomeadamente no que respeita ao parque de impressoras, por outros equipamentos mais eficientes e com função duplex, o que potencia a poupança do consumo de papel. Foram também mantidas as ações de informação e análise periódicas sobre os consumos de materiais nos maiores edifícios, nomeadamente através do circuito de TV interna do edifício-sede e de 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 de materiais provenientes de reciclagem nos produtos, sendo que a percentagem de papel reciclado incorporado representa atualmente, 5,1% nos CTT SA, 0,5% na CTT Expresso e 6,5% na Payshop.

GRI EN6

GRI EN2

Meta para 2016

- Redução do consumo de papel em 2% (exceto Mailtec)

Resíduos

Os CTT continuaram com as práticas de gestão interna e de encaminhamento final de resíduos para destino mais adequado, promovendo a separação seletiva dos resíduos e as soluções de valorização em detrimento do envio para aterro. A quantidade de resíduos totais produzidos 2015 reduziu-se em 7,3%. Quanto aos indiferenciados (sem separação seletiva), baixou 25%. A taxa de valorização global registada foi de 79,9% (valor que compara com a média nacional de 25%), um pouco abaixo da verificada no ano anterior, devido ao aumento da quantidade de resíduos encaminhados para incineração.

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

GRI EN23

GRI EN27

Tabela 19 – Resíduos

Toneladas ²²	2014	2015	Δ%	Destino
Papel e cartão	329,0	331,2	0,7	Valorização
Plástico	59,8	63,2	5,8	Valorização
Paletes madeira	84,7	158,4	86,9	Valorização
Resíduos indiferenciados	134,4	100,5	-25,2	Eliminação
Outros	273,9	163,9	-40,1	Valorização/ Eliminação
Total Nacional	881,6	817,2	-7,3	

Tabela 20 – Resíduos por perigosidade e destino²³

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	6,3	23,9	30,2
Resíduos não perigosos	646,6	140,4	787,0
Total	652,9	164,3	817,2

De acordo com o quadro legal aplicável, nesta matéria, os CTT mantêm a inscrição de 14 edifícios no sistema integrado de registo da Agência Portuguesa do Ambiente e a adesão ao sistema integrado da

²² Quantidade de resíduos no território nacional, não inclui Tourline Express e CORRE

²³ Quantidade de resíduos para empresas CTT em Portugal, não inclui Tourline Express e CORRE.

Sociedade Ponto Verde, para a gestão dos resíduos das embalagens não-reutilizáveis que os CTT colocam no mercado, nas Lojas CTT.

Metas para 2016
<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação do interesse em sistema de gestão de resíduos das lojas e centros de distribuição postal • 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.

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 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.



Tal como em anos anteriores, os CTT celebraram o Dia Internacional da Biodiversidade com várias iniciativas. O programa contou um *workshop* sobre árvores autóctones, um quizz aos colaboradores e duas ações de sensibilização ambiental para os colaboradores e seus familiares, sobre os temas: “Em busca de libélulas, libelinhas e borboletas no Moinho das Mouriscas” no Estuário do Sado, e à descoberta d’“Os peixes dos nossos rios” na Ribeira de Santa Comba, afluente do Rio Sousa, no concelho de Paredes. Organizámos com o Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas uma ação de limpeza e desramação na Reserva Natural do Paul de Boquilobo, com voluntários CTT.



Realizou-se também a segunda edição da iniciativa “Uma Árvore pela Floresta”, em parceria com Quercus, com o objetivo de florestar com espécies autóctones algumas das zonas do País mais afetadas pelos incêndios. Na primavera de 2015, foram plantadas 3 647 árvores numa ação ambiental que ocorreu no parque nacional Peneda-Gerês, com a participação dos colaboradores dos CTT. Os *kits* “Árvore pela Floresta” continuaram a ser vendidos em 320 lojas CTT em todo o país, alargando o número de espécies autóctones a plantar, para mais de 6 000 árvores. O projeto tem tido grande visibilidade, nas Lojas, onde passa um vídeo (cerca de 2 milhões de visualizações/ano), na comunicação social e nas redes sociais.



Conservando uma tradição de décadas, procedeu-se ao lançamento em circulação de várias emissões filatélicas sobre temáticas ambientais. Salientam-se 3 emissões filatélicas dedicadas aos temas “Mobilidade Sustentável”, “Reintrodução do Lince Ibérico em Portugal” e “Ano Internacional da Luz e do Sol”, num total de 1,4 milhões de selos. Manteve-se também a produção dos produtos personalizados “meuselo” com papel certificado FSC e totalmente livre de cloro.

Foi renovada a adesão ao programa *Print Power*, associada a campanhas de sensibilização sobre a comunicação responsável em papel, recorrendo a anúncios de imprensa e mailings a responsáveis de Marketing e Publicidade, bem como à edição dum livro infantil ilustrado, com uma tiragem de 100 mil exemplares. Manteve-se igualmente a adesão e participação na iniciativa *Business&Biodiversity*, promovida pelo ICNF.

GRI EN28

GRI EN12

GRI EN27

GRI EN30

GRI EN11

GRI EN13

Os CTT voltaram também a marcar presença em eventos e parcerias, destacando-se a participação no “Dia Verde”, um evento recheado de atividades para toda a família com o objetivo de incutir a adoção de comportamentos ecológicos e hábitos de vida saudáveis. Para além deste, os CTT também estiveram presentes na 8ª edição do GreenFest, com o projeto “Uma Árvore pela Floresta”.

Metas para 2016

- **Produção de *press releases*, anúncios de imprensa e *mailings*, no âmbito da iniciativa *Print Power***
- **Patrocínio de iniciativas de promoção da biodiversidade**
- **Lançamento de 4 emissões filatélicas e uma publicação**

Formação e Sensibilização

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

Um marco importante no decurso deste ano foi a criação da nova página CTT no *Facebook* – a Esfera CTT – apresentada publicamente no Dia da Terra, que reúne as notícias de sustentabilidade, a nível económico, social e ambiental e que conta com mais de 36 mil fans.

Internamente, os CTT mantêm a publicação mensal da Revista *Aposta*, onde são publicados regularmente artigos de cariz ambiental. No mesmo âmbito, a CTT Expresso utiliza a sua *newsletter* interna para divulgação de iniciativas e sensibilização dos colaboradores. Também como forma de sensibilização, a CTT, S.A. possui um canal de TV Interna, onde diariamente são passados vários conteúdos de temáticas ambientais (dados sobre consumos e emissões, informação sobre eventos, curiosidades ambientais e quizzes, etc.).

A nível externo, os CTT preparam um caso de estudo para o Relatório de Sustentabilidade 2015 do sector postal, publicado pelo IPC, sobre o processo de consulta pública participativa, para a seleção de dois projetos de compensação carbónica do Correio Verde, elaboraram outro sobre o Plano de Racionalização Energética de Cabo Ruivo, para a brochura *Eficiência Energética* do BCSD, e publicaram ainda um outro, sobre mobilidade sustentável, para o Anuário de Sustentabilidade do BCSD/Biorumo.

Publicaram também 6 artigos na *newsletter Green Issue* do IPC sobre o portfolio eco, as viaturas elétricas, o sistema de avaliação para condução ecológica, resultados de sustentabilidade, a Semana Europeia Mobilidade e os projetos de compensação carbónica, resultados CDP e iniciativa *Road to Paris*, um artigo na *newsletter Postal technology International* sobre as bicicletas elétricas e casos de estudo para a brochura *CSR*, da PostEurop. Foram ainda contribuidores para o livro “*Reinventing the Post*”, com um capítulo sobre a trajetória de sustentabilidade da empresa.

As ações de formação em normas ISO (9001, 14001 e OHSAS 18001) continuam também a fazer parte do plano de formação aos colaboradores CTT.

No que respeita a eventos e parcerias, os CTT foram convidados a participar em diversas conferências e *workshops* de temáticas ambientais, com vista à partilha de boas práticas e à sensibilização dos intervenientes. Os CTT foram oradores convidados na conferência “*European Post & Parcel Services at Marketforce’s 18th Annual Conference*”; no “*Sustainable Leadership Workshop*”, na conferência “*Energy and Mobility for Smart Cities*” organizada pela CM Cascais, pela APVE e pelo Jornal de Negócio; na conferência “*Mobilidade Urbana Sustentável*” promovida pela MOBI; e no workshop anual “*Veículos elétricos*” promovido pelo projeto europeu FREVUE (*Freight Electric Vehicles in Urban Europe*), entre

outros. Os CTT colocaram também em exposição, à disposição do público, alguns veículos elétricos da sua frota própria, numa demonstração de logística urbana sustentável organizada pela Câmara Municipal de Lisboa, com a colaboração da EMEL.

Metas para 2016

- Preparação de conteúdos para formação ambiental na rede de lojas e dos centros de distribuição
- Ciclo de palestras temáticas

Investimento ambiental

Em 2015, o valor global de investimento ambiental representou cerca de 4 615 mil €. Em termos de distribuição do investimento, a maioria realizado na CTT, SA, houve uma aposta significativa nas medidas de prevenção, com vista à melhoria do desempenho global dos CTT. Destacam-se:

- Renovação da frota convencional de motocicletas, pesados, reboques e atrelados, no montante de 2 233 609,42 euros;
- Obras de manutenção e conservação dos edifícios, de remodelação de elevadores, substituição de equipamentos de climatização e de iluminação, em 1 309 396,16 euros;
- Aquisição de triciclos, quadriciclos e ligeiros de mercadorias elétricos, no valor de 786 052,98 euros;
- Patrocínio de eventos ambientais, num montante de 79 142,19 euros;
- Sistemas de Gestão Integrados na vertente Ambiental e FSC, no valor de 17 843,02 euros;
- Aquisição e substituição de computadores, monitores e material informático, no montante de 83 864,00 euros;
- Reporte de sustentabilidade, no montante de 61 480,00 euros;
- Quotização da APVE – Associação Portuguesa de Veículos Elétricos, do BSCD Portugal e do IPC, em 12 830,00 euros;
- Projetos de compensação carbónica, no valor de 10 898,40 euros;
- Auditorias energéticas a edifícios, no valor de 5 130,00 euros;
- Renovação da apólice de proteção contra danos ambientais no montante de 3 958,88 euros;
- Gestão de resíduos de embalagens no âmbito da adesão ao sistema da Sociedade Ponto Verde no montante de 3 503,42 euros;
- Gestão de resíduos, monitorização de efluentes líquidos e gasosos, em 2 896,99 euros.
- Lançamento da plataforma de *carpooling*, no montante de 2 290,00 euros;
- Produção de peças de mailing para as campanhas do programa *Print Power* em cerca de 2 000,00 euros.

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 trabalhadores, tendo presente a necessidade de responder à evolução e aos desafios de mercado que os CTT enfrentam.

Durante o ano de 2015 continuou a aprofundar-se a vivência da Cultura e Valores, tendo sido prosseguidas diversas ações com essa finalidade.

6.1. Caracterização do Capital Humano

Nos CTT, o elevado número de saídas (1 617 contra 1 548 entradas), traduziu-se numa redução do número de colaboradores (efetivos e contratados), com uma taxa de rotatividade de 13,4% (8,9% para os homens e de 4,5% para as mulheres). Dos efetivos, 63 saíram por aposentação/reforma, 265 por cessação de contrato e 16 por falecimento.

Contabilizando apenas o número global de novas contratações, a taxa respetiva é de 12,8% (8,5 % para os homens e 4,3% para as mulheres), incluindo efetivos e contratados. A maioria dos colaboradores (97,5 %) encontra-se em regime de tempo integral. Do universo das mulheres, 2,7 % trabalham em regime de *part-time* e o valor correspondente para os homens é de 2,4 %.

Tabela 21 – Trabalhadores dos CTT

	2014	2015
CTT, S.A.	10 565	10 656
Subsidiárias	1 555	1 401
CTT Expresso	635	617
CTT Contacto ²⁴	68	106
Mailtec	255	129
Payshop	27	27
Banco CTT	0	65
Tourline	493	363
CORRE	77	94
TOTAL CTT	12 120	12 057

Na CTT, S.A. a média etária é de 46,8 anos e de 45,7 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 67,1% e as mulheres a um terço do universo da empresa.

Como resultado das recentes alterações nos CTT, o efetivo com habilitações inferiores ao 9º ano diminuiu de 14,6% para 14,0% e, em contrapartida, o efetivo com o 12º ano e superior subiu de 57,1% para 58,6%.

A taxa global de ausências manteve-se na CTT, S.A. com 6,3% e nos CTT com 6,1%. Os motivos que mais contribuíram para estes números foram: doença (3,5%); sinistralidade (1,1%); atividade sindical (0,5%);

²⁴ A CTT Contacto resulta da fusão da CTT Gest e da PostContacto

maternidade/paternidade (0,4%). De referir que a taxa de ausências, excluindo a maternidade/paternidade, ausências por luto ou de horas para estudo, foi de 5,5%. 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 1º emprego e a desempregados de longa duração. A utilização do *website* dos CTT foi a fonte preferencial de candidaturas, tendo sido celebrados, ou renovados 1 982 contratos a termo e 421 contratos de trabalho temporário.

Tendo dado continuidade à colaboração com escolas de referência, iniciou-se o primeiro programa de *Trainee* CTT com a duração de 18 meses, abrangendo 15 jovens mestrados selecionados entre 1 030 candidatos. Foram ainda concedidos 3 estágios curriculares e 3 estágios profissionais.

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.

Em janeiro deste ano foi assinado um novo Regulamento da Obras Sociais (ROS), com o acordo de todos os sindicatos com representação nos CTT, bem como da Comissão de Trabalhadores, salientando-se o aumento dos encargos na quotização e nos 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 subsídios, a saber: especial de aleitação, de infantário e amas e de estudos dos filhos dos beneficiários, sofreram reduções, 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 ambulatória, 80% aos serviços hospitalares privados e a totalidade em casos especiais (apoio à maternidade, infância e doença grave). A comparticipação medicamentosa é paga pelo beneficiário em 50%.

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

Em 31 de dezembro de 2015 o plano de saúde dos CTT tinha 43 150 beneficiários, sendo 21 550 colaboradores (10 023 no ativo e 11 527 aposentados/reformados, e 21 600 familiares (13 911 dos ativos e 7 669 dos aposentados/reformados).

A partir de 1 de janeiro de 2015, a gestão do plano de saúde dos CTT, antes gerido pela PT/ACS, passou para a Médis, na sequência de um concurso dirigido a quatro entidades de referência. A transição para a Médis garante a continuidade de todos os cuidados de saúde em moldes análogos aos anteriormente vigentes e permitirá uma redução dos gastos correntes com a gestão do plano de saúde e com os serviços médicos.

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 8 260 incidências, resultantes do acompanhamento prestado a 1 371 beneficiários, implicando a atribuição de apoios económicos em cerca de 60 mil euros (43 290,12€ para beneficiários no ativo e 16 466,94€ para beneficiários aposentados).

De registar o acompanhamento prestado a 571 novos casos, enquanto 800 já usufruem deste acompanhamento, de anos anteriores. A área de idosos é a que, de modo recorrente, apresenta maior número de solicitações, quer em termos de frequência no recurso aos serviços, quer em termos de atribuição de apoios económicos, dirigidos essencialmente para complementos no pagamento dos lares e/ou internamentos em instituições de saúde.

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

6.2. Gestão das Relações Laborais

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

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

A 9 fevereiro de 2015 e com efeitos a dezembro de 2014, procedeu-se à assinatura pelas ERCT – Comissão de Trabalhadores e Sindicatos – do novo Acordo de Empresa (AE), válido para os próximos dois anos, e à revisão do Regulamento de Obras Sociais (ROS), como referido acima.

O novo AE reforça um enquadramento laboral ajustado as especificidades da atividade da empresa, promovendo uma maior flexibilidade e mobilidade, um bom clima social e relações coletivas de trabalho estáveis, elementos fundamentais para os CTT enfrentarem os desafios atuais e futuros.

Nesse sentido, prevê um maior alinhamento com condições legalmente definidas, a não continuação de alguns subsídios específicos, a harmonização do horário de trabalho nos CTT (em alguns casos aumento do número de horas) e a aplicação de aumentos. O prazo de notificação para operacionalizar mudanças operacionais é de 30 dias. Existem outros prazos consoante as situações, todas descritas no AE.

Efetivamente, este novo AE, para além dos aumentos salariais, consubstanciou alterações significativas relativamente ao anterior, nomeadamente ao nível do prazo de vigência, da uniformização do período normal de trabalho, da redução do horário noturno, da eliminação do subsídio de pequeno-almoço e diuturnidades dos futuros trabalhadores, entre outros.

A 31 de dezembro, o número de colaboradores abrangidos por acordo de negociação coletiva de trabalho era de 91% e de 81,6% os colaboradores (efetivos e contratados) sindicalizados.

A taxa de absentismo por motivo de greve (0,02%) é historicamente reduzida, tendo-se reduzido a metade, face ao ano anterior.

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

Meta para 2016

- Redução do absentismo global para 6,0%

Saúde no Trabalho

No âmbito da Saúde no Trabalho os serviços foram assegurados pela Interprev. Neste período convocaram-se 11 598 trabalhadores e realizaram-se 9 182 exames médicos. Esta atividade teve um custo direto de 391,8 mil euros.

GRI EC3

6.3. Formação e Desenvolvimento de Carreiras

Avaliação de desempenho

O processo de avaliação de desempenho tem um ciclo de realização anual e abrange os trabalhadores com seis meses ou mais meses de vínculo. O processo relativo ao desempenho de 2015 realizou-se, pela primeira vez, 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 colaboradores 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 uma conversa entre a chefia e o trabalhador, 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.

GRI LA11

Formação

Este ano o investimento em formação e qualificação visou a aquisição e o reforço de competências orientadas para as seguintes metas: cumprimento dos objetivos estabelecidos e resposta aos desafios emergentes; valorização profissional e pessoal; motivação; envolvimento; e aprofundamento do compromisso dos trabalhadores com a empresa, a sua cultura e os seus valores.

O volume de formação atingiu 316 042 horas de formação (+20% que em 2014) envolvendo 51 870 participações (-1%). A taxa de formação (horas de formação/horas de trabalho) situou-se em 1,4% (+0,2 p.p.) e foram abrangidos 98% dos colaboradores, com uma média de 26 horas *per capita*. A repartição pelos 12 programas que estruturam o Plano de Formação consta do gráfico abaixo.

GRI LA9

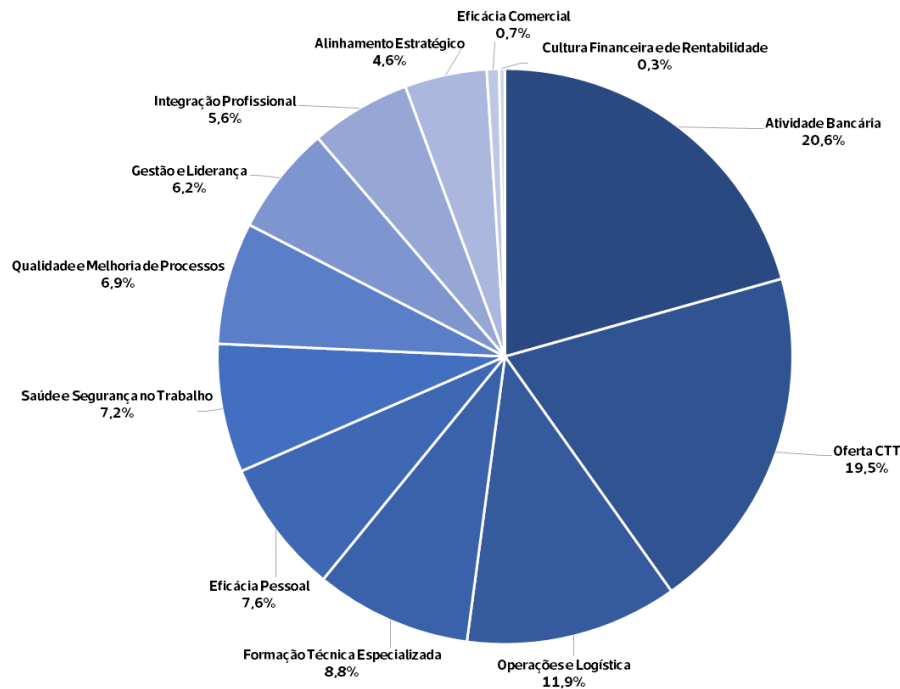


Figura 15 – Volume de formação por programa

Dos cursos com relevância estratégica destacaram-se os relacionados com o lançamento do Banco CTT e com os projetos “Otimização de Redes” e “Espaço do Cidadão”.

O intenso esforço de formação, num ano marcado de forma indelével pela abertura do Banco CTT, foi dirigido predominantemente para a preparação dos profissionais da Rede de Lojas nas matérias bancárias, em linha com a estratégia definida. Em parceria com o Instituto de Formação Bancária (IFB) foi concebido e ministrado um programa que abrangeu 755 colaboradores e atingiu um total de 63 420 horas. Este incluiu um programa de Formação Comportamental e Gestão da Mudança de forma a garantir a prestação de um serviço bancário de elevada qualidade.

Associadas à disponibilização de serviços nos Espaços do Cidadão realizaram-se 30 979 horas de formação com 584 participações.

O cuidado e o rigor colocados na preparação das equipas de vendas e das equipas operacionais para a comercialização do portefólio de produtos e serviços concretizaram-se designadamente através dos cursos sobre oferta integrada dos negócios CTT, crédito e cartão de crédito, solução PUDO, *easy return mail*, *click & ship*, *roll out* de mobilidade e rastreio automático do EMS banca, envio de mercadorias para o espaço extracomunitário, correio publicitário e apartados *self service*.

O curso certificado pela Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC) acerca dos procedimentos obrigatórios para o transporte de mercadorias perigosas por via aérea abrangeu 1 434 participações e totalizou 13 626 horas, incluindo a renovação da certificação dos 28 formadores internos.

Pelo alcance estratégico e pelos seus resultados, destaca-se o projeto para a Otimização das Redes na área de Operações, que contou com uma exigente intervenção formativa, nas componentes técnica e motivacional, que se traduziu em 8 579 participações e 22 225 horas.

No sentido de proporcionar às lideranças uma preparação cada vez mais sólida nos domínios da gestão e do desenvolvimento de capacidades para mobilizar as equipas, inovar e criar valor, manteve-se a parceria

com a Nova School of Business and Economics, com a realização da 5.^a edição do “Curso Geral de Gestão” frequentada por 40 dirigentes intermédios e quadros seniores.

No mesmo sentido foi incentivada a formação avançada através do apoio a 11 quadros para acesso a pós-graduações e mestrados. Ainda no âmbito da melhoria das competências de gestão foram dinamizadas sessões de *coaching* que abrangeram 642 participações e 2 197 horas.

Merece ainda uma referência especial a formação nos domínios da eficácia comercial, marketing digital, aperfeiçoamento em línguas estrangeiras, funções de condução e a 7.^a edição do Plano de Desenvolvimento de Recursos Humanos dirigido a quadros e dirigentes dos CTT e de operadores postais de Cabo Verde, Chile, Costa Rica, Guiné Bissau, Honduras, Macau, México, Paraguai, S. Tomé e Príncipe e Venezuela.

Com vista a garantir a qualidade do serviço prestado por subcontratados, foram realizados cursos de formação que envolveram 1 140 participantes de entidades externas.

O crescimento da formação a distância (+76,4% em relação ao ano anterior) permitiu o decréscimo da formação em local (-27,9%), o que demonstra ganhos de eficiência resultantes da superação dos condicionalismos que a dispersão dos locais de trabalho e a organização da laboração colocam à difusão da formação.

O incremento da melhoria contínua da qualidade da formação nos CTT beneficiou de duas iniciativas:

- Inserido no programa de renovação da certificação *Committed to Excellence*, foi concretizado o projeto “Melhoria contínua da atividade formativa” que integrou três medidas: apoio à iniciativa dos trabalhadores no âmbito da formação e qualificação; identificação de um referencial enquadrador da formação em local; e disponibilização generalizada do catálogo de recursos formativos em *e-learning*;
- Candidatura e certificação, por despacho da Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) da estrutura e da atividade formativas dos CTT nas Áreas de Educação e Formação “Comércio”, “Enquadramento na organização/empresa” (inclui Organização e Gestão de Qualidade), “Informática na ótica do utilizador”, “Serviços de Transporte” e “Segurança e Higiene no Trabalho”.

Metas para 2016

- **Aumento da taxa de esforço da formação para 1,5%**
- **Aumento do volume de formação para 325 500 horas**
- **Formação de 80 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 princípios para a progressão e evolução profissional, baseados nos princípios do reconhecimento, mérito e do desempenho, da aquisição e aumento de competências, com ênfase no empenho e esforço de desenvolvimento de cada colaborador e na sua contribuição para a cadeia de valor.

Atração e retenção

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

recrutamento no mercado de novos conhecimentos e competências, quer ações de desenvolvimento dos quadros técnicos e chefias.

Com vista a reforçar a sua proposta de valor como empregador, estruturou-se o *Employer Brand CTT* e lançou-se o Programa Trainee com os objetivos 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, preparar “a 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 recrutando no mercado novos trabalhadores, com conhecimentos e competências acrescidas.

No quadro da política retributiva, numa perspetiva de competitividade externa e de equidade interna, procedeu-se, de forma seletiva, a vários ajustes remuneratórios relativamente a referenciais decorrentes dum trabalho prévio de enquadramento e classificação funcional e retributiva, nomeadamente para as funções de responsáveis de estrutura.

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 nesta matéria;
- Preparação de Plano de Igualdade de Género, que visa a implementação de medidas para reforçar a atuação da empresa neste domínio;
- Conclusão de pacote de formação “DIOND –Direito à Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação”;
- Levantamento e diagnóstico de medidas associadas à conciliação trabalho família com vista à eventual certificação dos CTT como empresa familiarmente responsável.

Os colaboradores com necessidades especiais ou com incapacidade permanente perfazem o número de 217 nos CTT e são 35 os efetivos em situação de grande doença.

Manteve-se o protocolo com a CERCÍ 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 23 os colaboradores estrangeiros que prestam serviço nos CTT, dos quais 13 são homens.

Mantivemos a parceria com a EPIS – Empresários pela Inclusão Social, para apoiar jovens com insucesso escolar. Acolhemos uma iniciativa de estágios vocacionais em Lisboa e estamos no segundo ano de voluntariado de longa duração em formato de *mentoring*, em que dez voluntários CTT acompanham

jovens em risco de abandono escolar, durante três anos. Pretende-se que se criem relações próximas entre mentor e mentorando e que estas tenham uma influência positiva na vida dos alunos, tanto académica, como pessoal.



Incentivámos os colaboradores a participar em concursos internos sobre valores da empresa, biodiversidade e outros e apostámos na conciliação com a vida pessoal e familiar, continuando a dinamizar a Biblioteca Escolar, com o empréstimo de 479 manuais a 121 colaboradores, o que corresponde a 93,8% das requisições efetuadas. Também convidámos os filhos/as e netos/as dos colaboradores dos Centros de Produção e Logística do Norte, Centro e Sul (Lisboa) e Madeira a passar um dia no local de trabalho dos pais nas férias de Natal, abrangendo 264 crianças, oferecemos entradas para a Kidzania, o Jardim Zoológico, o Dia Verde, as Maratonas e diversos outros espetáculos.

Em matéria de género manteve-se a repartição dos cargos de chefia, nomeadamente na gestão de topo em que as mulheres ocupam 18,2% no Conselho de Administração e 40% na Comissão Executiva. Relativamente aos níveis de 1ª e 2ª linha, as mulheres detêm sensivelmente as mesmas posições que no ano anterior, 35,3% e 42,2% respetivamente, um pouco superior ao seu peso no universo da empresa.

Remuneração

No quadro do novo Acordo de Empresa foram acordados, com efeitos a 1 de janeiro, aumentos salariais para todos os trabalhadores da CTT, S.A., tendo sido decidido atribuir também aumentos salariais aos trabalhadores das empresas subsidiárias portuguesas, por forma a assegurar uma equidade no grupo CTT. Anteriormente, e até à passagem a Sociedade Aberta, por efeito da aplicação das medidas e orientações de redução remuneratória e de impedimento de valorização ou progressão salarial nas empresas de capital público - e nomeadamente das Leis do Orçamento do Estado de 2011, 2012 e 2013 - os CTT não podiam proceder a aumentos salariais. O último aumento de vencimentos ocorreu em 2009.

Além destes aumentos concretizou-se, como um dos pilares da compensação dos trabalhadores, a introdução duma componente variável na retribuição, associada ao desempenho e aos resultados, paga no primeiro semestre de 2015. Esta remuneração variável foi materializada através da participação nos lucros, alargada a toda a organização, com uma repartição individual diferenciada e tendo em consideração o mérito e os vários grupos funcionais e níveis de desempenho.

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

Tabela 22 – Rácios e remunerações, por género e grupo profissional

Grupo profissional	Média vencimentos Mulheres €	Média vencimentos Homens €	Rácio F/M
Quadros superiores	2.048,22 €	2.489,51 €	0,82
Quadros médios	1.346,59 €	1.348,16 €	1
Atendimento	1.051,11 €	1.133,19 €	0,93
Distribuição	797,44 €	856,50 €	0,93
Outros	936,91 €	961,46 €	0,97
Global	1 153,76	1 055,78	1,09

Em todos os grupos profissionais as mulheres auferem uma remuneração média inferior à dos homens, sendo a diferença mais acentuada no caso dos quadros superiores (-18%). No entanto, em média, os homens acabam por ganhar menos que as mulheres, porque o maior número daqueles está concentrado no grupo profissional com remuneração mais baixa, a Distribuição. Para mais informação, consultar a Tabela 1 do Anexo 1.

Metas para 2016

- **Elaboração do Plano para a Igualdade de Género**
- **Formação sobre igualdade de oportunidades**
- **Análise do gap salarial**
- **Ocupação profissional para 17 pessoas com deficiência**

6.5. Saúde e Segurança no Trabalho

Os técnicos do serviço interno de Saúde e Segurança no Trabalho (SST) realizaram 358 intervenções para avaliação das condições de trabalho e de riscos em estabelecimentos dos CTT, incluindo subsidiárias.

Divulgaram-se 36 *newsletters* e deu-se continuidade às ações de sensibilização sobre segurança no trabalho, prevenção de acidentes e ergonomia, nos Centros de Distribuição, Lojas, Centros de Produção e Logística (CPL) e serviços centrais.

Ocorreram 949 acidentes e incidentes²⁵ laborais, menos 0,6% que em 2014. Destes, 26,2% ocorreram com trabalhadores do género feminino e 73,8% com trabalhadores do género masculino. Relativamente ao ano transato, registaram-se menos 25 acidentes nas subsidiárias e mais 19 nos CTT SA. Apesar disso, verificou-se um aumento de 18% no número de dias perdidos global (total de 29 712) dos CTT, devido a Incapacidade Temporária Absoluta (ITA).

Relativamente aos dias de trabalho perdidos por acidente²⁶, o número atribuído a trabalhadores do género feminino (7 073 dias) é inferior ao dos homens, representando 24% do total. Por sua vez, a taxa global de dias perdidos é de 1,48 (standard GRI*1000). A média de dias perdidos por acidente é superior à de 2014 (31 *versus* 27), refletindo um maior índice de gravidade. Em sentido inverso, o índice de incidência (82) foi mais baixo, ou seja, ocorreram 82 acidentes por cada 1 000 colaboradores - menos 1 do que em 2014 - (83). Na CTT, S.A., registaram-se 628 lesões de tipos variados e 27 604 dias perdidos.

Em termos globais, os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes na CTT, S.A. foram a sinistralidade rodoviária (38%), o esforço excessivo (31%), as quedas ao mesmo nível (8,5%) e pancadas por e contra objetos (8,1%).

Tabela 23 – Acidentes e lesões nos CTT^{27 28}

	Nº de acidentes	Nº de lesões	Taxa de lesões	Nº dias perdidos	Taxa de dias perdidos
Feminino	249	175	2,7	7 073	1,08
Masculino	700	520	3,8	22 639	1,67
Total	949	695	3,5	29 712	1,48

²⁵ Incidentes são pequenas lesões, de pouca gravidade, que não originaram ausências ao trabalho.

²⁶ Sem dados da CORRE e da Tourline.

²⁷ Sem dados da CORRE e da Tourline.

²⁸ No cálculo das taxas, multiplicou-se o resultado por 1000, para que este seja mais legível (senão os resultados seriam na ordem dos 0,00)

O Departamento de Prevenção Contra os Riscos Profissionais, organismo do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, qualificou 13 doenças ocupacionais do foro músculo-esquelético, de colaboradores do atendimento, distribuição e tratamento, que correspondem a 15,4% do total de doenças até agora qualificadas, traduzindo-se numa taxa nula e em 224 dias perdidos.

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

Através de questionário enviado com os extratos de vencimento de novembro realizou-se a consulta anual, à generalidade dos 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. Os resultados dão relevância à informação generalizada da prevenção SST e à nomeação dos Responsáveis de Proteção contra Incêndios (RPI). A taxa de respostas deste processo de consulta aos trabalhadores fixou-se nos 6,68% (decrécimo da participação, face ao ano anterior), sendo o resultado das respostas satisfatórias de 82%.

No âmbito do projeto de Otimização de Recursos Humanos, 120 trabalhadores subscritores da CGA, ausentes por doença foram fiscalizados em junta médica dos CTT. Ao longo do ano realizaram-se 502 verificações médicas dos trabalhadores do regime geral da segurança social, ausentes por doença (média de ausentes: 94 trabalhadores), com recurso à Segurança Social. A Medempresa, contratada pelos CTT para fiscalizar trabalhadores ausentes por doença dos dois regimes previdenciais realizou 121 fiscalizações.

Metas para 2016

- **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**

7. Apoio à Comunidade Envolvente

O exercício da 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.

No entanto, estamos atentos e conscientes dos impactes ambientais, mesmo que reduzidos, e com esse objetivo, compensamos carbonicamente o Correio Verde. Temos também assumido um papel ativo na sensibilização dos nossos clientes para a preservação ambiental, atribuindo-lhes um selo ecológico de Mérito quando estes produzem campanhas publicitárias de *direct mail* com características amigas do ambiente.

Mas o nosso envolvimento com a sociedade e a comunidade pretende ir mais longe. Queremos tocar todas as franjas da sociedade numa ação contínua, traduzindo-se em iniciativas, no formato de patrocínio, solidariedade ou de voluntariado pontual ou de longa duração.

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 908 mil euros. Também organizámos ações de voluntariado que procuram marcar a diferença pela nossa presença dedicada, através dos nossos colaboradores.

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

No contexto da **SOLIDARIEDADE**, o Projeto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social (PLCPES), de âmbito nacional e lançado em 2008, continua ativo, com o envolvimento da totalidade da rede de lojas. Em 2015, entregámos mais 15 mil embalagens solidárias a 92 Instituições Particulares de Solidariedade Social. Dinamizaram-se onze programas de recolha de bens, destacando o PLCPES, Banco do Bebê, Banco Alimentar – Papel por Alimentos (doámos 2 toneladas de livros desatualizados), Movimento Reutilizar, Helpo e Jocum.

Demos continuidade ao Protocolo de cidadania empresarial com a CAIS para o desenvolvimento do Projeto Abrigo e com a EPIS – Empresários pela Inclusão Social. Vendemos 22 735 Pirlampos Mágicos nas Lojas CTT pelo 10º ano consecutivo para apoiar o trabalho de angariação de fundos para a Fenacerci.



Promovemos a **INTEGRAÇÃO SOCIAL**, com a oferta de portes ou outros donativos à Aid Global, à APATRIS, APELA, Attitude, Associação BUS, Refúgio Aboim Ascensão, Sociedade Portuguesa de Ortopedia, Associação Crescer Bem, Comunidade Vida e Paz e a Associação Salvador. Pelo 10º ano consecutivo recolhemos junto dos colaboradores dos CTT donativos (livros, roupa, brinquedos, artigos de higiene e material escolar) no âmbito do programa “Somar Para Dividir”, que ascenderam a 7,4 toneladas para entregar a 15 instituições, totalizando quase 70 toneladas desde o seu lançamento. De notar que toda a rede de operações e distribuição participa neste projeto.

Organizámos a ação Pai Natal Solidário pelo 8º ano consecutivo, tendo angariado “padrinhos” para crianças em situação socialmente desfavorecida. Recebemos 2 717 cartas de crianças que escreveram ao Pai Natal. Estas estiveram disponíveis em Lojas CTT, no *facebook* e no *site*, permitindo a qualquer pessoa da população poder satisfazer o desejo de uma criança. Encaminhámos gratuitamente cerca de 2 271 presentes, 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 este ano atingiu os 180 mil.

No âmbito da **SAÚDE E MECENATO DESPORTIVO** patrocinámos as provas de Deficientes Motores em cadeira de rodas, a Corrida da Mulher 2015 e a Corrida Solidária da Fundação dos Salesianos, a GNR – Apoio 65 – Idosos em Segurança. 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**, patrocinámos o *GreenFest 2015*, a Fundação Cascais (*Energy and Mobility for Smart Cities*), o Dia Verde (Semana Europeia da Mobilidade) e a Biodiversity4All, apadrinhámos o Lince Ibérico no Jardim Zoológico. Em parceria com a Quercus vendemos árvores em cartão para a plantação de bosques resistentes aos fogos e fizemos uma plantação.

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 tens 45 anos e escreve uma carta a ti próprio”. Os três prémios finais são atribuídos por este organismo da ONU.

Recebemos 516 cartas de jovens entre os 9 e os 15 anos.

No âmbito da **AJUDA AO DESENVOLVIMENTO**, patrocinámos o projeto Medicina Mais Perto: Moçambique, promovido pela Associação de Estudantes da Faculdade de Medicina de Lisboa. Apoiámos também a Coração Sem Fronteiras na expedição de material e equipamentos com destino a Guiné-Bissau, a Amnistia Internacional com a Maratona de Cartas, a *Call to Action*, a Karingana e a Universidade de Aveiro.

Continuámos a apostar no **VOLUNTARIADO**, com a organização de quinze iniciativas, envolvendo mais de 140 voluntários e de 1 000 horas. Neste último ano a Bolsa de Voluntários atingiu os 600 elementos, representando 5% do efetivo dos CTT. Continuou a vigorar a regra que permite aos voluntários a participação em iniciativas constantes do plano de voluntariado, com cedência de tempo por parte da empresa até 16 horas, por ano, por trabalhador. No entanto, introduzimos mais recentemente o voluntariado de longa duração que tem regras específicas, 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 segundo ano consecutivo. Em 2015, acrescentámos valor ao acompanhamento destes mentores com a alocação de 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.



Também no âmbito do voluntariado de longa duração, lançámos uma experiência piloto com dois *trainees* CTT que estão a acompanhar, durante 18 meses, dois idosos ex-colaboradores CTT que manifestaram interesse e disponibilidade para esta iniciativa.

No domínio ambiental, celebrámos o dia Mundial da Biodiversidade em parceria com a ONGA Biodiversity4All com visitas de campo para identificação de árvores e arbustos no Parque das Nações, em Lisboa, observação e registo de libelinhas e borboletas no Moinho das Mouriscas e de peixes no Concelho de Paredes, e ainda com a organização de uma palestra e de concursos internos. Em conjunto com o ICNF fomos à Reserva do Paul do Boquilobo para limpeza de trilhos e desramar sobreiros e plantámos árvores autóctones na Serra da Peneda/Gerês com a Quercus no seguimento da iniciativa “Uma Árvore pela Floresta”.



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

Metas para 2016

- Realização de 12 ações de voluntariado social e ambiental
- Estabelecimento de parcerias RS protocoladas
- 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; e *Greenhouse Gas Protocol* para:

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

Para o cálculo das emissões diretas decorrentes do consumo de eletricidade, utilizou-se o fator de emissão fornecido pela ERSE – ENDESA 2014. 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.

METAS	2015		METAS CTT para 2016 e seguintes
	REALIZAÇÃO	PROG.	
Biodiversidade Produção de <i>press releases</i> , anúncios de imprensa e <i>mailings</i> Patrocínio de iniciativas de promoção da biodiversidade	Iniciativas <i>Print Power</i> Realizadas diversas ações	● ●	Continua Continua
Formação e sensibilização Formação ambiental p/ colaboradores da rede de lojas e CDP Lançamento de 3 emissões filatélicas e 1 publicação temática Conclusão de Kit de eficiência ambiental para gestores locais Ciclo de palestras temáticas	Não se realizou 6 emissões filatélicas Não se realizou Realizado um <i>workshop</i>	● ● ● ●	Preparação de conteúdos 4 emissões filatélicas, 1 publicação - Prossegue em 2016
Qualidade de serviço Manutenção da certificação integral das lojas e CDP Certificação de mais 75 Postos de Correios Manutenção dos prazos médios de resposta a reclamações (10 dias nac e 38 int) Melhoria do posicionamento no ranking de QS internacional Superar os objetivos de qualidade da ANACOM (100 pontos)	100% Lojas e CDP Realizado 9 e 32 dias (nac. e intern.) Subida 14 ^a para a 6 ^a posição 204,4 pontos	● ● ● ● ●	Manutenção da meta Expansão a mais 100 unidades 10 dias nac. e 38 dias intern. Manter o posicionamento dos CTT Superar os objetivos da ANACOM
Compras Pelo menos 50 % procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais Pelo menos 50% contratos celebrados c/ critérios ambientais Implementação de 3 módulos no Sistema de registo, qualificação e avaliação de fornecedores Prazo médio de pagamentos (60 dias)	Atingido o valor de 82,7% Atingido o valor de 99,2% Não realizado Pagamentos em 44 dias	● ● ● ●	Manutenção da meta Manutenção da meta Conclusão em 2018 60 dias
Higiene e Segurança Nível de satisfação com as condições de trabalho > a 80% Auditorias do ar de qualidade interior a 15 edifícios Mortalidade laboral zero (responsabilidade própria) Redução do nº de acidentes laborais em 5% Redução do nº de dias perdidos em 5%	82% de colab. satisfeitos Realizada 1 auditoria QAI Zero acidentes mortais Aumento em 9,7% Aumento em 18%	● ● ● ● ●	Aumento do nível de satisfação - Manutenção da meta Redução de 5% Redução de 5%
Qualificação Taxa de esforço formação de 1,3% Volume de formação Formação em condução eco eficiente	1,4% 316 042 horas Não se realizaram ações	● → ●	Taxa de esforço de 1,5% Novo - 325 500 horas 80 condutores em 2016
Absentismo Redução do absentismo global para 6,0%	6,1% (redução de 0,5 p.p.)	●	Reduzir para 6,0%
Marketing Sustentável Alargamento do portefólio eco às encomendas/expresso Expansão do portefólio CO ₂ neutro das correspondências Modelo participativo de compensação carbónica Implementação de serviços <i>social business</i> /logística inversa	Elaborada proposta Não realizado Realizado Sem desenvolvimentos	● ● ● ●	A implementar em 2016 - Expansão à CTT Expresso Piloto de carteiro "social"
Comunidade Realização de 10 ações de voluntariado social e ambiental Estabelecimento de parcerias RS protocoladas Experiência-piloto de voluntariado de longa duração Abertura de 200 Espaços do Cidadão em lojas CTT	Realizadas 15 ações Em preparação Mentoria com EPIS e <i>Trainees</i> 200 Espaços	● ● ● ●	12 ações A implementar em 2016 A manter e reforçar Expansão a 300 lojas
Diversidade Ocupação profissional para 17 pessoas com deficiência Formação sobre igualdade de oportunidades Elaboração de Plano para a Igualdade de Género Análise do gap salarial	17 pessoas Payshop Conteúdos concluídos Em preparação	● ● ● →	17 pessoas A ocorrer em 2016 A concluir em 2016 Novo - A concluir em 2016

Anexo

Tabela 1 – Colaboradores

Recursos Humanos	2014			2015			CTT SA
	CTT	CTT,S.A.	Subsidiárias	CTT	CTT,S.A.	Subsidiárias	D% 15/14
Indicadores Laborais (nº pessoas)							
Trabalhadores	12 120	10 565	1 555	12 057	10 656	1 401	0,9%
Feminino	a) 3 996	3 527	469	3 964	3 554	410	0,8%
Masculino	a) 8 047	7 038	1 009	8 093	7 102	991	0,9%
Vínculo contratual (nº pessoas)							
Efetivos	11 526	10 257	1 269	11 031	10 260	771	0,0%
Feminino	a) 3 798	3 400	398	b) 3 601	3 406	195	0,2%
Masculino	a) 7 696	6 857	839	b) 7 430	6 854	576	0,0%
Contratados	594	308	286	569	396	173	28,6%
Feminino	a) 198	127	71	b) 181	148	33	16,5%
Masculino	a) 351	181	170	b) 388	248	140	37,0%
Tempo integral	a) 11 739	10 400	1 339	11 756	10 491	1 265	0,9%
Feminino	3 880	3 431	449	3 856	3 470	386	1,1%
Efetivos	3 737	3 346	391	b) 3 548	3 354	194	0,2%
Contratados	143	85	58	b) 140	116	24	36,5%
Masculino	7 859	6 969	890	7 900	7 021	879	0,7%
Efetivos	7 658	6 847	811	b) 7 410	6 845	565	0,0%
Contratados	201	122	79	b) 239	176	63	44,3%
Tempo parcial	a) 304	165	139	301	165	136	0,0%
Feminino	116	96	20	108	84	24	-12,5%
Efetivos	61	54	7	b) 53	52	1	-3,7%
Contratados	55	42	13	b) 41	32	9	-23,8%
Masculino	188	69	119	193	81	112	17,4%
Efetivos	38	10	28	b) 20	9	11	-10,0%
Contratados	150	59	91	b) 149	72	77	22,0%
Faixa Etária (nº pessoas)							
<30	547	261	286	624	332	292	27,2%
Feminino	175	93	82	186	111	75	19,4%
Masculino	372	168	204	438	221	217	31,5%
30 a 50	7 839	6 757	1 082	7 544	6 557	987	-3,0%
Feminino	2 596	2 226	370	2 512	2 196	316	-1,3%
Masculino	5 243	4 531	712	5 032	4 361	671	-3,8%
>50	3 657	3 547	110	3 889	3 767	122	6,2%
Feminino	1 225	1 208	17	1 266	1 247	19	3,2%
Masculino	2 432	2 339	93	2 623	2 520	103	7,7%
Categoria profissional (nº pessoas)							
Quadro Superior	1 080	979	101	1 236	1 091	145	11,4%
Feminino	527	483	44	587	530	57	9,7%
<30	14	10	4	23	12	11	20,0%
30 a 50	354	316	38	390	347	43	9,8%
>50	159	157	2	174	171	3	8,9%
Masculino	553	496	57	649	561	88	13,1%
<30	5	4	1	20	11	9	175,0%
30 a 50	305	258	47	359	293	66	13,6%
>50	243	234	9	270	257	13	9,8%
Quadro Médio	512	418	94	501	395	106	-5,5%
Feminino	194	173	21	188	163	25	-5,8%
<30	2	1	1	1	0	1	-100,0%
30 a 50	83	66	17	86	64	22	-3,0%
>50	109	106	3	101	99	2	-6,6%
Masculino	318	245	73	313	232	81	-5,3%
<30	0	0	0	1	0	1	0,0%
30 a 50	166	107	59	164	100	64	-6,5%
>50	152	138	14	148	132	16	-4,3%
Atendimento	2 362	2 362	-	2 372	2 360	12	-0,1%
Feminino	1 647	1 647	-	1 652	1 642	10	-0,3%
<30	15	15	-	35	28	7	86,7%
30 a 50	1 073	1 073	-	1 023	1 021	2	-4,8%
>50	559	559	-	594	593	1	6,1%
Masculino	715	715	-	720	718	2	0,4%
<30	7	7	-	6	4	2	-42,9%

G-10 G-11 EC5 LA1 LA3 LA6 LA7 LA9 LA12 LA13

30 a 50		356	356	-	336	336	0	-5,6%
>50		352	352	-	378	378	0	7,4%
Distribuição		5 332	4 943	389	5 472	4 944	528	0,0%
Feminino		669	633	36	671	627	44	-0,9%
<30		37	29	8	53	35	18	20,7%
30 a 50		547	519	28	518	492	26	-5,2%
>50		85	85	0	100	100	0	17,6%
Masculino		4 663	4 310	353	4 801	4 317	484	0,2%
<30		205	89	116	294	132	162	48,3%
30 a 50		3 424	3 205	219	3 348	3 048	300	-4,9%
>50		1 034	1 016	18	1 159	1 137	22	11,9%
Outros Grupos		2 264	1 863	401	2 476	1 866	610	0,2%
Feminino		749	591	158	866	592	274	0,2%
<30		63	38	25	74	36	38	-5,3%
30 a 50		378	252	126	495	272	223	7,9%
>50		308	301	7	297	284	13	-5,6%
Masculino		1 515	1 272	243	1 610	1 274	336	0,2%
<30		97	68	29	117	74	43	8,8%
30 a 50		798	605	193	825	584	241	-3,5%
>50		620	599	21	668	616	52	2,8%
Chefias por género (nº pessoas)	a)	202	120	82	b) 151	134	17	11,7%
Administração		11	11	0	11	11	0	0,0%
Feminino		2	2	0	2	2	0	0,0%
Masculino		9	9	0	9	9	0	0,0%
Chefia - 1ª linha	a)	51	24	27	b) 31	23	8	-4,2%
Feminino		21	10	11	11	9	2	-10,0%
Masculino		30	14	16	20	14	6	0,0%
Chefia - 2ª linha	a)	140	85	55	b) 109	100	9	17,6%
Feminino		58	35	23	46	44	2	25,7%
Masculino		82	50	32	63	56	7	12,0%
Diversidade (nº pessoas)	b)				a)			
Colaboradores estrangeiros		22	15	7	23	16	7	6,7%
Feminino		9	7	2	10	7	3	0,0%
Masculino		13	8	5	13	9	4	12,5%
Trabalhadores com necessidades especiais		198	194	4	217	208	9	7,2%
Feminino		102	102	0	106	104	2	2,0%
Masculino		96	92	4	111	104	7	13,0%
Nível de escolaridade (nº pessoas)	a)				a)			
Ensino Universitário		1 560	1 290	270	1 673	1 391	282	7,8%
12º Ano		5 318	4 684	634	5 388	4 755	633	1,5%
3º ciclo ensino básico		3 412	2 986	426	3 306	2 949	357	-1,2%
< 3º Ciclo do ensino básico		1 753	1 605	148	1 690	1 561	129	-2,7%
Taxa de Rotatividade (%)		10,0	10,0	-	11,4	11,4	-	1,4 p.p
Feminino		3,1	3,1	-	4,0	4,0	-	0,9 p.p
<30		1,5	1,5	-	1,6	1,6	-	0,1 p.p
30 a 50		1,2	1,2	-	1,9	1,9	-	0,7 p.p
>50		0,4	0,4	-	0,5	0,5	-	0,1 p.p
Masculino		6,8	6,8	-	7,4	7,4	-	0,5 p.p
<30		3,6	3,6	-	4,1	4,1	-	0,4 p.p
30 a 50		2,5	2,5	-	2,8	2,8	-	0,3 p.p
>50		0,7	0,7	-	0,6	0,6	-	-0,2 p.p
Taxa de Contratações (%)		8,1	8,1	-	11,3	11,3	-	3,3 p.p
Feminino		2,7	2,7	-	3,9	3,9	-	1,2 p.p
<30		1,4	1,4	-	2,0	2,0	-	0,6 p.p
30 a 50		1,2	1,2	-	1,8	1,8	-	0,6 p.p
>50		0,0	0,0	-	0,0	0,0	-	0 p.p
Masculino		5,4	5,4	-	7,5	7,5	-	2,1 p.p
<30		3,5	3,5	-	4,9	4,9	-	1,4 p.p
30 a 50		1,9	1,9	-	2,5	2,5	-	0,6 p.p
>50		0,0	0,0	-	0,1	0,1	-	0,05 p.p
Taxa de Retorno (%)		100	100	-	100	100	-	0 p.p
Feminino		-	-	-	-	-	-	-
Masculino		-	-	-	-	-	-	-
Taxa de Retenção (%)		100	100	-	100	100	-	0 p.p
Feminino		-	-	-	-	-	-	-
Masculino		-	-	-	-	-	-	-
Prevenção e Segurança	b)				b)			
Nº total de acidentes laborais		955	838	117	949	857	92	2,3%
Feminino		224	209	15	249	234	15	12,0%
Masculino		731	629	102	700	623	77	-1,0%
Taxa de lesões por acidentes laborais %	'10'(3)	3,4	3,3	4,6	3,5	3,4	3,8	0,1 p.p

Feminino		2,6	2,6	1,8	2,7	2,7	2,4	0,1 p.p	
Masculino		3,8	3,7	5,6	3,8	3,8	4,2	0,1 p.p	
Taxa de doenças profissionais %	10⁽³⁾	0,04	0,04	-	0,07	0,07	-	0,03 p.p	
Feminino		0,07	0,07	-	0,1	0,1	-	0,01 p.p	
Masculino		0,03	0,03	-	0,1	0,1	-	0,03 p.p	
Taxa de dias perdidos por acidentes laborais %	10⁽³⁾	1,3	1,3	1,0	1,5	1,5,9	1,2	0,2 p.p	
Feminino		0,9	0,9	0,3	1,1	1,1	0,5	0,2 p.p	
Masculino		1,5	1,5	1,3	1,7	1,7	1,4	0,2 p.p	
Óbitos		1	1	0	0	0		-100,0%	
Absentismo %	b)	5,4	5,6	-	b)	5,5	5,8	3,6	0,2 p.p
Formação	b)				b)				
Número de h. de formação		249 171,6	224 406,3	24 765,4	307 928,9	294 822,9	13 106,0		31,4%
Média de h. de formação		21,6	21,2	25,1	26,5	27,7	13,9		30,3%
Feminino		28,9	28,9	28,7	41,0	42,5	17,0		47,0%
Masculino		18,0	17,4	23,9	19,6	20,2	12,9		16,4%
Média de horas por categoria									
Quadro Superior		99,5	103,8	57,5	90,2	97,8	30,3		-5,8%
Feminino		104,2	107,2	71,2	101,1	107,9	34,0		0,7%
Masculino		95,0	100,5	46,9	80,3	88,2	28,0		-12,3%
Quadro Médio		22,4	19,3	36,2	24,2	23,1	29,0		19,8%
Feminino		18,7	15,2	47,6	22,5	22,6	22,0		48,7%
Masculino		24,6	22,2	33,0	25,3	23,5	31,2		5,8%
Atendimento		19,4	19,4	-	41,7	41,7	-		115,5%
Feminino		19,4	19,4	-	43,0	43,0	-		121,8%
Masculino		19,3	19,3	-	38,8	38,8	-		100,8%
Distribuição		7,9	8,1	5,2	9,5	9,8	5,9		20,4%
Feminino		10,2	10,5	4,4	12,1	12,7	4,4		20,2%
Masculino		7,6	7,8	5,3	9,1	9,4	6,1		20,5%
Outros		18,7	15,4	33,7	16,8	17,2	13,8		11,5%
Feminino		16,1	15,1	19,8	18,4	19,5	12,5		28,6%
Masculino		19,9	15,6	42,7	16,0	16,1	14,8		3,8%
Rácio salarial por género (F/M)	c)	1,08	1,07	1,05	b)	1,09	1,08	1,16	0,01 p.p
Quadro Superior		0,78	0,78	0,71	0,82	0,82	0,82		0,04 p.p
Feminino (€)		1966,8	1971,6	1893,9	2048,2	2044,7	2082,9		3,7%
Masculino (€)		2532,9	2519,4	2659,1	2489,5	2482,3	2537,2		-1,5%
Quadro Médio		1,0	0,97	0,9	1,00	0,98	0,93		0 p.p
Feminino (€)		1318,4	1353,7	1013,2	1346,6	1392,1	1023,9		2,8%
Masculino (€)		1324,4	1389,5	1086,2	1348,2	1425,2	1100,1		2,6%
Atendimento		0,93	0,93	-	0,93	0,93	-		0 p.p
Feminino (€)		1029,4	1029,4	-	1051,1	1051,1	-		2,1%
Masculino (€)		1108,6	1108,6	-	1133,2	1133,2	-		2,2%
Distribuição		0,93	0,92	1,0	0,93	0,92	0,98		0 p.p
Feminino (€)		781,4	796,5	514,9	797,4	814,1	516,0		2,2%
Masculino (€)		839,8	866,4	514,7	856,5	883,9	525,3		2,0%
Outros		1,0	1,0	1,0	0,97	0,99	0,92		-0,01 p.p
Feminino (€)		922,5	989,2	648,9	936,9	986,1	681,7		-0,3%
Masculino (€)		945,7	986,3	666,2	961,5	996,5	740,7		1,0%
Relações Laborais (%)	b)				b)				
Acordos coletivos de trabalho		100	100	-	91,4	98,42	10,7		-1,6 p.p
Sindicalização		85,4	85,4	-	81,6	83,7	57,8		-1,7 p.p

a) Sem dados da CORRE

b) Sem dados da CORRE e Tourline Express

c) Só dados CTT, S.A., CTT Expresso e Mailtec

Tabela 2 – Ambiente

Ambiente	2014			2015			Variação Anual		
	Unid.	CTT	CTT, S.A.	Subsidiárias	CTT	CTT, S.A.		Subsidiárias	Uni. ou %
Consumo de energia a)	(GJ)	368.867,5	318.134,7	50.732,8	377.717,3	336.438,7	41.278,6	2,4%	GRI EN1
Consumo total de eletricidade	(GJ)	151.290,4	125.168,5	26.121,9	151.402,0	130.235,0	21.167,0	0,1%	GRI EN3
Consumo de eletricidade convencional a)	(GJ)	144.638,3	118.860,7	25.777,5	2.164,0	0,0	2.164,0	-98,5%	GRI EN4
Consumo de eletricidade verde	(GJ)	6.652,1	6.307,7	344,4	149.238,00	130.235,0	19.003,0	2143,5%	GRI EN5
Consumo de energia por painéis solares	(GJ)	127,2	127,2	0,0	127,2	127,2	0,0	0,0%	GRI EN6
Consumo de energia térmica c)	(GJ)	5.209,5	5.209,5	0,0	6.193,7	6.193,7	0,0	18,9%	GRI EN8
Consumo total de combustíveis a)	(GJ)	209.772,8	185.161,9	24.610,9	217.681,6	197.570,0	20.111,6	3,8%	GRI EN5
Consumo total de gás	(GJ)	2.467,6	2.467,6	0,0	2.312,8	2.312,8	0,0	-6,3%	GRI EN5
Consumo médio da Frota a)	(lt./100km)	8,9	9,0	8,3	8,9	9,1	7,0	-0,2%	GRI EN6
Veículos menos poluentes	(uni)	298	298	0,0	304	300	4	2,0%	GRI EN6
Total de emissões atmosféricas diretas de CO₂ (scope 1) a)	(ton CO₂)	15.259,6	13.481,6	1.778,0	15.824,7	14.371,8	1.452,9	3,7%	GRI EN8
Consumo de combustível a)	(ton CO ₂)	15.115,1	13.337,1	1.778,0	15.689,3	14.236,5	1.452,9	3,8%	GRI EN8
Consumo de gás	(ton CO ₂)	144,5	144,5	0,0	135,4	135,4	0,0	-6,3%	GRI EN8
Total de emissões atmosféricas indiretas (scope 2) a)	(ton CO₂)	5.837,5	4.810,2	1.027,3	400,7	177,5	223,1	-93,1%	GRI EN15
Consumo de eletricidade a)	(ton CO ₂)	5.688,1	4.660,9	1.027,3	223,1	0,0	223,1	-96,1%	GRI EN15
Consumo de energia térmica c)	(ton CO ₂)	149,3	149,3	0,0	177,5	177,5	0,0	18,9%	GRI EN15
Total de outras emissões atmosféricas indiretas (scope 3) a)	(ton CO₂)	69.340,7	19.584,5	49.756,1	54.630,5	18.814,0	35.816,6	-21,2%	GRI EN16
Transporte aéreo	(ton CO ₂)	16.328,2	11.119,1	5.209,0	16.294,7	10.339,4	5.955,4	-0,2%	GRI EN16
Transporte marítimo	(ton CO ₂)	34,6	3,4	31,2	38,3	1,1	37,2	10,7%	GRI EN16
Transporte rodoviário por frota subcontratada	(ton CO ₂)	46.120,4	2.216,4	43.904,0	31.438,1	2.245,5	29.192,6	-31,8%	GRI EN16
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço	(ton CO ₂)	10,4	10,4	0,0	12,7	12,7	0,0	22,4%	GRI EN17
Commuting	(ton CO ₂)	6.847,1	6.235,2	611,8	6.846,7	6.215,3	631,4	0,0%	GRI EN17
Emissões de CO₂ compensadas	(ton CO₂)	353,6	353,6	0,0	306,8	306,8	0,0	-13,2%	GRI EN18
Total de emissões atmosféricas - Scopes 1+2	(ton CO₂)	21.097,1	18.291,7	2.805,3	16.225,4	14.549,4	1.676,0	-23,1%	GRI EN18
Total de emissões atmosféricas - Scopes 1+2+3	(ton CO₂)	90.437,7	37.876,3	52.561,5	70.855,9	33.363,3	37.492,6	-21,7%	GRI EN18
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1 e 2) a)	(g CO₂/objeto)	15,3	21,8	5,2	12,3	17,9	3,3	-19,6%	GRI EN18
Incorporação carbónica por objeto postal (scopes 1, 2 e 3) a)	(g CO₂/objeto)	65,5	45,1	97,2	53,7	41,1	73,8	-18,1%	GRI EN18
Água captada por fonte de origem a)	(M³)	48.189,9	37.654,2	10.535,7	54.250,4	46.205,4	8.045,0	12,6%	GRI EN19
Furo	(M³)	1.922,4	1.922,4	0,0	1.938,0	1.938,0	0,0	0,8%	GRI EN19
Rede pública	(M³)	45.366,7	34.831,0	10.535,7	51.325,0	43.280,0	8.045,0	13,1%	GRI EN19
Água pluvial	(M³)	900,8	900,8	0,0	987,4	987,4	0,0	9,6%	GRI EN23
Derrames a)	(uni)	7	7	0	6	6	0	-14,3%	GRI EN23
Consumo de materiais a)	(ton)	2.070,3	1.141,8	928,5	2.282,6	1.212,6	1.070,1	10,3%	GRI EN31
Papel	(ton)	1.723,2	923,2	800,0	1.818,4	983,8	834,5	5,5%	GRI EN31
Plástico	(ton)	294,8	175,3	119,5	426,5	204,7	221,7	44,7%	GRI EN31
Metal	(ton)	12,7	12,0	0,7	6,5	5,2	1,3	-49,1%	GRI EN31
Outros materiais	(ton)	39,6	31,2	8,4	31,3	18,8	12,5	-20,8%	GRI EN31
Resíduos encaminhados para destino final b)	-	-	-	-	-	-	-	-	
Total de resíduos	(ton)	881,6	606,3	275,4	817,2	569,5	247,7	-7,3%	
Taxa de Valorização	%	82,2%	80,8%	85,2%	79,9%	79,0%	96,9%	-2,3%	
Certificação Ambiental	-	-	-	-	-	-	-	-	
Unidades/ Empresas certificadas ISO 14001	(n.º)	4 + 4	3 CPL + EPA	4 Empresas	4 + 4	3 CPL + EPA	4 Empresas	0,0%	
Unidades/ Empresas certificadas FSC	(n.º)	1	0	1 Empresa	1	0	1 Empresa	0,0%	
Investimentos e Gastos Ambientais a)	(1000 euro)	5.896,0	5.882,0	14,0	4.614,9	4.599,9	15,0	-21,7%	

a) Não inclui CORRE e Banco CTT

b) Não inclui CORRE, Tourline Express e Banco CTT

c) Não inclui Banco CTT

Relatório 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 exercício findo em 31 de Dezembro de 2015.

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 Directrizes 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;
 - 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 efectuado. O nosso trabalho foi efectuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade "ISAE 3000 – 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 objectivo 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 exercício findo em 31 de Dezembro de 2015 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, objectividade, 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 aspectos 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 respectivas 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 efectuados num trabalho de garantia limitada de fiabilidade são mais limitados do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade ou num trabalho de auditoria efectuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria e consequentemente, 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 efectuados 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 exercício findo em 31 de Dezembro de 2015, não esteja isenta de distorções materialmente relevantes que afectem a sua conformidade com as Directrizes para a 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 e não para qualquer outro objectivo 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, 20 de Janeiro de 2017

KPMG & Associados -
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A. (n.º 189)
representada por
Maria Cristina Santos Ferreira (ROC n.º 1010)