

Um futuro para pessoas e empresas com entrega total

ctt
a nossa entrega é total



Relatório Integrado **2021**

Indicadores Financeiros ●

Rendimentos Operacionais



Correio e outros	Banco CTT	Serviços financeiros
444,4 M€	98,9 M€	48,9 M€

Expresso & Encomendas - 255,7 M€

Portugal	Espanha	Moçambique
135,1 M€	117,3 M€	3,2 M€

● Indicadores Comunidade



12 608

Trabalhadores CTT



2 356

Pontos CTT

● Indicadores Sustentabilidade



1º

Centro de entrega 100% elétrico



346

Veículos ecológicos na frota

Principais Indicadores

● Indicadores Operacionais



485 M

Tráfego de Correio Endereçado



573 mil
Banco CTT

Nº de Contas à ordem

Guidance cumprido

✓ EBIT recorrente 60,1M€



Portugal
32,7 M

Tráfego de Expresso & Encomendas



Espanha
41,1 M



Crescimento anual em volumes

O presente documento constitui uma versão não oficial e não auditada do documento oficial (formato ESEF) de prestação de contas do Grupo CTT, submetido no site da CMVM a 16 de Março de 2022 e publicado no site do Grupo CTT.

Este documento constitui uma versão em formato PDF do Relatório Integrado de 2021 dos CTT – Correios de Portugal, S. A. Esta versão não inclui informação conforme o disposto na norma técnica de regulamentação (RTS) do ESEF (Regulamento Delegado (UE) 2019/815). A versão oficial e auditada do relatório ESEF está disponível no nosso website em <https://www.ctt.pt/grupo-ctt/investidores/informacao-financieira/contas-consolidadas>. Em caso de discrepâncias entre esta versão e o relatório oficial do ESEF, prevalece o último.

Índice

1. INTRODUÇÃO AOS CTT	6
1.1 Mensagem do Presidente do CA	7
1.2 Mensagem do CEO	10
1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado	17
1.4 Principais indicadores	19
1.5 Prémios e reconhecimentos externos	22
1.6 Compromissos ESG (Ambientais, Sociais e de Governação)	24
2. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO	32
2.1 Enquadramento económico, setorial e regulatório	33
2.2 Linhas estratégicas	51
2.3 Objetivos de desenvolvimento sustentável	53
2.4 Análise de materialidade	54
2.5 Diálogo com as partes interessadas	57
2.6 Ética empresarial	63
2.7 Gestão de riscos	66
3. NEGÓCIOS CTT	74
3.1 Correio	75
3.2 Expresso e Encomendas	81
3.3 Banco CTT	83
3.4 Serviços Financeiros	85
3.5 Perspetivas futuras	86
4. DESEMPENHO	88
4.1 Capital financeiro	89
4.2 Capital humano	97
4.3 Capital intelectual	106
4.4 Capital social	110
4.5 Capital natural	117
5. GOVERNO SOCIETÁRIO	133
6. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS	223
7. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS	226
8. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE	441
9. RELATÓRIOS DE AUDITORIA, RELATÓRIO E PARECER DA COMISSÃO DE AUDITORIA E RELATÓRIO INDEPENDENTE DE GARANTIA LIMITADA DE FIABILIDADE	445
10. APOIO AO INVESTIDOR	469
11. SÍTIO DA INTERNET	472
ANEXO I – CURRICULA	475
ANEXO II – TRANSAÇÕES SOBRE AÇÕES DOS CTT	506
ANEXO III – INDICADORES ESG	510
ANEXO IV – ÍNDICE GRI	517
ANEXO V – INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA	530
ANEXO VI – TAXONOMIA	537
CONTACTOS	541



01

Introdução aos CTT



- 1.1 Mensagem do Presidente do CA
- 1.2 Mensagem do CEO
- 1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado
- 1.4 Principais indicadores
- 1.5 Prémios e reconhecimentos externos
- 1.6 Compromissos ESG (Ambientais, Sociais e de Governação)

Um futuro para a inovação

ctt

Raul Galamba de Oliveira

Mensagem



Raul Galamba de Oliveira
Presidente do Conselho
de Administração

1.1 Mensagem do Presidente do CA

GRI 102-4, 102-14, 102-32

Apesar dos enormes desafios enfrentados, 2021 foi para os CTT um ano de grandes avanços, com bons resultados em todas as áreas de negócio, e com passos importantes na preparação do futuro.

Depois de um primeiro ano de pandemia, o início de 2021 cumpriu com os piores cenários de evolução dos contágios, condicionando a mobilidade da população e a atividade das empresas, especialmente no 1º trimestre do ano. O impacto na gestão das operações e na evolução do negócio de correio foi significativo, agravando o efeito desfavorável decorrente da digitalização das comunicações. Depois, no final do 1º semestre, o fim da isenção do Imposto sobre o Valor Acrescentado nas compras extracomunitárias de baixo valor (de minimis) afetou fortemente o tráfego internacional de chegada, acrescentando um novo desafio à rentabilidade dos negócios.

Num contexto de enormes desafios, a capacidade demonstrada pela Sociedade para encontrar soluções para os problemas e cumprir os objetivos marcados confirma o êxito do programa de transformação em curso. Os CTT consolidaram a posição de liderança no negócio de Expresso e Encomendas em Portugal, e desenvolveram a operação em Espanha ultrapassando os objetivos marcados no plano estratégico. As unidades de Soluções Empresariais, Serviços Financeiros e o Banco CTT contribuíram adicionalmente para o desempenho da Sociedade. A excelente performance de crescimento de receitas (14%) e de rentabilidade (crescimento da margem do EBIT recorrente de 5,6% para 7,1%) atesta a resiliência do modelo de negócio e justifica a confiança crescente do mercado na Sociedade.

Em paralelo, os CTT mantiveram em 2021 um esforço constante de investimento para consolidação das suas plataformas e desenvolvimento de novas oportunidades. Neste âmbito, realizaram-se investimentos significativos na rede de Expresso e Encomendas, tanto em Portugal como em Espanha, e em tecnologia para apoio aos restantes negócios. Foi concretizada a parceria com a Sonae Financial Services (gestão do crédito do cartão Universo pelo Banco CTT), a aquisição da NewSpring Services (reforço do negócio de Soluções Empresariais), e uma parceria com a YunExpress (desenvolvimento da rede de cacifos líder em Portugal). Mas o ano fica sobretudo marcado pela conclusão com êxito da negociação do novo contrato de concessão com o Governo, que abre um novo ciclo na prestação do serviço universal

postal em condições de sustentabilidade.

É importante, por isso, que esta mensagem celebre os protagonistas dos êxitos alcançados em 2021. Em primeiro lugar, estão as equipas operacionais e comerciais em Portugal, Espanha e Moçambique, que assumiram na primeira pessoa a responsabilidade com os clientes e deram corpo ao compromisso de “entrega total” dos CTT. Há, depois, que reconhecer o esforço e a competência das equipas de liderança e da Comissão Executiva, e felicitá-las pelos resultados obtidos e pelo contributo essencial que deram para o futuro dos CTT.

Ao longo do ano, coube ao Conselho de Administração a responsabilidade de acompanhar a Comissão Executiva na definição da estratégia e na condução dos negócios da Sociedade, incluindo, em particular, a gestão dos níveis de serviço, a negociação do novo contrato de concessão, e o desenvolvimento da “equity story” da Sociedade. Como sempre, as comissões especializadas de Auditoria e Governo Societário complementaram o papel do Conselho, supervisionando a integridade do controlo interno e o desenvolvimento das políticas da Sociedade. Neste âmbito, foram concretizados avanços significativos na definição de políticas de desenvolvimento de talento, objetivos, sistemas de avaliação e incentivos de quadros de topo, e formação e funcionamento do Conselho.

Se o balanço do ano de 2021 é, pois, claramente positivo, o foco da Sociedade e dos seus quadros está já centrado na próxima etapa. As prioridades para 2022 incluem a capacitação para o crescimento do negócio de Expresso e Encomendas ibérico, o alargamento da oferta dos CTT como enabler do comércio eletrónico para as empresas, a consolidação das plataformas operacionais e de tecnologia, e o aprofundamento da vocação do Banco CTT no crédito pessoal e em produtos de valor acrescentado com recurso a parcerias. Crescentemente, a estratégia para cada uma das suas unidades irá assentar no aprofundamento da sustentabilidade, área na qual os CTT são já uma referência no sector e que se pretende elevar a um pilar essencial do modelo de negócio. Em todas estas frentes, a ambição de excelência e a capacidade de entrega dos colaboradores e dos quadros da Sociedade constituem a melhor garantia para o futuro da Sociedade.

Raúl Galamba de Oliveira,
Presidente do Conselho de Administração

ctt

João Bento

Mensagem



João Bento
Chief Executive Officer

1.2 Mensagem do CEO

GRI 102-14

Pandemia, resiliência, diversificação, comércio eletrónico, crescimento, concessão e sustentabilidade, são algumas das palavras que marcam o ano de 2021 para os CTT.

2021 voltou a ser um ano fortemente marcado pela pandemia, cujos impactos no quotidiano das pessoas e empresas, com maior ou menor intensidade, se mantiveram muito presentes, ao longo de todo o ano. Apesar das perturbações causadas pela pandemia, a Empresa manteve em permanência a continuidade dos seus serviços às pessoas e empresas, ao mesmo tempo que garantiu a proteção dos seus colaboradores, adaptando as operações ao que se veio a revelar ser, aparentemente por período dilatado, uma nova normalidade.

As consequências mais marcantes do prolongamento da situação pandémica foram, sem dúvida, a forte erosão nos volumes de correio, especialmente sentida no segmento de retalho, bem como a aceleração da transformação digital das empresas, e da economia, em geral. Com efeito contrário, renovou-se o impulso favorável sobre o volume de encomendas pelo contínuo crescimento do comércio eletrónico.

Pode, pois, afirmar-se que 2021 consagrou uma rota de transformação contínua, ainda que em pandemia. Esse caminho traduz-se numa busca constante pelo aprofundamento das linhas de diversificação e pelo reforço dos mecanismos de eficiência operacional, condições fundamentais para o sucesso de curto prazo, mas, também e sobretudo, para a sustentabilidade da trajetória de crescimento em que se recolocou a empresa.

Dos inúmeros aspetos assinaláveis do ano, não podemos deixar de destacar o processo de negociação do novo contrato de concessão do serviço postal universal (SPU), prorrogado unilateralmente pelo Governo no final de 2020. O acompanhamento continuado ao longo do ano do processo conducente a um novo contrato, atravessou etapas importantes, com especial ênfase para interação com o Grupo de Trabalho criado pelo Governo para analisar a evolução do serviço postal universal e, ainda e sobretudo, para os desenvolvimentos associados ao processo de contratação por ajuste direto deliberado pelo Governo em setembro. Foi, então, nomeada por Resolução do Conselho de Ministros uma comissão para a elaboração do caderno de encargos e apreciação da proposta do novo contrato de concessão a ajustar diretamente com os CTT, pressupondo a aprovação de uma nova Lei Postal. Esta, apesar de aprovada em

Conselho de Ministros no final de 2021, apenas veio a ser promulgada e publicada já em fevereiro de 2022, dada a interposição do processo eleitoral. O novo contrato de concessão do serviço público universal (SPU) entrou em vigor ainda em fevereiro, após a declaração de dispensa do visto do Tribunal de Contas.

Com a entrada em vigor do novo contrato de concessão, são repostas condições mais equilibradas na prestação do SPU e na garantia de sustentabilidade do negócio de Correio. Sempre foi um objetivo assumido dos CTT continuar a ser o prestador do serviço universal uma vez verificadas condições de sustentabilidade, pelo que se encara com responsabilidade e satisfação o novo ciclo que agora se inicia.

A equipa que coordeno atribuiu desde a primeira hora um sentido prioritário à necessidade de afirmação de uma postura de confiança, atributo primordial da nossa marca, procurando maximizar elementos de presença e de proximidade que considero verdadeiramente únicos e, por isso, distintivos. Imbuídos desse espírito, assumimos e tornámos público logo após a minha chegada às presentes funções, em 2019, o compromisso de reabrir as 33 lojas em sede de concelho que haviam ficado servidas pela nossa presença através de Postos de Correio. Tal processo, também ele afetado pela eclosão da pandemia, foi concluído em novembro passado. Os CTT reforçaram, assim, de forma objetiva e muito tangível, a sua proposta de valor de proximidade e capilaridade, passando a estar mais próximos dos portugueses também nestas regiões, num exercício em prol da coesão ao longo do território e da dinamização da economia no interior.

Elevando o nível de abstração com que se observa a realidade, a ponto de se poderem identificar ciclos de evolução social, associados ou marcados por tendências ou alterações de comportamento, surge como absolutamente evidente que a explosão do comércio eletrónico (e-commerce) é uma das aflorações mais marcantes de uma “era digital” e de digitalização do funcionamento da sociedade.

Neste contexto, os CTT continuaram a fortalecer o seu posicionamento no comércio eletrónico, apoiando o tecido empresarial português na sua transformação digital e fomentando a penetração e adoção de ferramentas adequadas. Foram lançadas diversas iniciativas enriquecedoras da oferta de ferramentas e serviços vocacionadas para a participação na cadeia de valor do e-commerce. A este propósito pode destacar-se a

disponibilização de um novo serviço, em parceria com o Omnicom Media Group, destinado a pequenas e médias empresas para a criação de campanhas de publicidade online, possibilitando campanhas em múltiplos meios digitais, desde redes sociais a motores de busca, de forma totalmente autónoma e intuitiva. Na mesma linha, e de modo a possibilitar que os nossos clientes de soluções de e-commerce possam elevar os níveis de conveniência a disponibilizar aos seus próprios clientes, foi criada uma joint-venture para gerir a criação e gestão de uma rede de cacifos para encomendas (parcel lockers) com uma das maiores empresas chinesas de logística de pacotes de e-commerce – YunExpress, ela própria cliente dos CTT. Tendo já em funcionamento pleno uma rede com pouco mais de 200 cacifos, foi estabelecido o objetivo de ampliar acima das 1000 instalações, garantindo melhores níveis de eficácia e eficiência operacionais e entregas ambientalmente mais sustentáveis.

Ainda no quadro da oferta para e-commerce os CTT continuaram também a desenvolver outras soluções de entrega, consolidando algumas ofertas pioneiras anteriormente experimentadas, de que é exemplo destacado o serviço de entregas rápidas (até 2h), em pleno funcionamento com clientes tais como Worten, a NOS ou a Zomato.

Na área de negócio de Expresso e Encomendas (E&E) são também significativos os factos assinaláveis: consolidou-se o processo de turnaround em Espanha, ultrapassando largamente o objetivo estabelecido para este ano – passar de EBITDA mensal negativo a positivo antes do final de 2021. Ora, de facto, a CTT Express logrou aumentar a sua quota de mercado, ele próprio em grande crescimento, o que foi possibilitado por, entre outros fatores, um significativo investimento no aumento de capacidade e de automatização – foram abertos 16 centros operacionais e entraram em operação 3 novos sorters. Em resultado destes factos e da concretização de diversas iniciativas de natureza tecnológica, observaram-se progressos na produtividade ao longo do ano, tendo-se atingido o breakeven operacional, passando a CTT Express a contribuir positivamente para o EBITDA do Grupo. Em Portugal, destaca-se o investimento realizado no aumento de capacidade no tratamento de encomendas – 5 novos centros de tratamento e 3 novos sorters –, de modo a poder corresponder com níveis de qualidade elevados ao esperado crescimento dos volumes, com ênfase na expectativa para a época alta (peak season). Foi também estabelecida e operacionalizada uma

parceria com Santos e Vale para a prestação do serviço de entrega de carga, com vista ao turnaround deste segmento, tendo-se observado durante o ano a inversão de desempenho e do contributo para a formação de margem do Grupo do negócio de carga já no último trimestre.

Não posso concluir a análise ao desempenho anual na área de E&E sem dar visibilidade à progressivamente bem-sucedida operação da Corre, a nossa parceria na área de E&E com os Correios de Moçambique. Tal facto é tanto mais assinalável quanto os desenvolvimentos políticos e sociais em Moçambique que atravessaram um período de enorme instabilidade ao longo do ano.

O ano que agora reportamos foi também um ano de afirmação e aprofundamento da nossa condição de parceiro preferencial das empresas no que se refere a simplificar a sua presença tanto física como digital, promovendo a sua eficiência. Foi nesse sentido, que decidimos robustecer este segmento de negócio de soluções para empresas adquirindo a NewSpring Services, uma empresa de referência no sector de business process outsourcing (BPO) e centros de apoio ao cliente (contact center). A incorporação da NewSpring no nosso portefólio de oferta veio não só permitir ganhos significativos de produtividade nas operações de contact center já em curso, como expande a capacidade dos CTT em áreas importantes de BPO, nomeadamente no sector financeiro, na qual a presença dos CTT é já significativa em projetos de salas de correio, digitalização e gestão documentos, e afins. A junção de uma força de vendas muito estruturada e com presença em todo o território ao novo conjunto de competências da NewSpring, é não só muito prometedora, como permitiu já começar a recolher frutos concretos, apesar da compra se ter consumado apenas no terceiro trimestre.

Completando a passagem pelos principais aspetos assinaláveis nas várias áreas de negócio, importa referir a renovação do excelente desempenho da rede de retalho na colocação de dívida pública da República, como forma de poupança de eleição dos portugueses. Ao repetir a colocação de um montante de cerca de 4 mil milhões de euros apesar da descida da remuneração média decidida pelo Tesouro, reafirma-se o mérito da rede CTT como o melhor sítio para poupança e serviços financeiros, para o público em geral. Por outro lado, o ano consagrou o Banco CTT como uma nova fonte de rentabilidade para o Grupo. O crescimento do negócio manteve-se a bom ritmo, fortalecendo o seu posiciona-

mento como um banco de proximidade, de portugueses para portugueses, com uma oferta de valor simples, mas robusta e cada vez mais digital. Concretizou-se uma importante parceria entre Banco CTT e a Sonae Financial Services, tornando o Banco no financiador do crédito originado pelo cartão Universo, tendo gerado uma carteira de cerca de 300 M€ de novo crédito no ativo do Banco.

Do desempenho individual de cada área de negócio, mas também de uma visão e prática cada vez mais especializada para os segmentos B2B e B2C, em que cada cliente é encarado de forma global, visando maximizar a sua relação com os CTT, derivou um ano com resultados muito interessantes.

Gostaria de começar por destacar um dos aspetos mais significativos: a repetição de um aumento a dois dígitos das Receitas – 14% –, em mais de 100 M€. De ainda maior relevância, salienta-se o desempenho extraordinário em resultados – EBIT recorrente e resultado líquido –, com crescimentos de 45% e 130% respetivamente. Ao nível das unidades de negócio importa dar destaque ao desempenho notável do negócio de Expresso e Encomendas, contribuindo com cerca de 60% do crescimento de receitas ao crescer perto de 33%. Este desempenho de E&E expressa bem o quanto a empresa tem conseguido aproveitar o salto do e-commerce resultante da digitalização progressiva da economia. No caso específico de Espanha, os resultados concretos da estratégia desenhada para o turnaround começaram a evidenciar o seu mérito: as receitas cresceram cerca de 62%, aproximando a dimensão do negócio da de Portugal, revelando ganho relevante de quota de mercado. Mas mais importante, a CTT Express atingiu o breakeven de resultado operacional acumulado, alavancado no aumento de escala e de eficiência operacional, contribuindo positivamente em EBITDA pela primeira vez na história recente dos CTT em Espanha. Importa também dar nota do extraordinário resultado do Banco CTT, que cresceu c. 20% de receitas, mesmo num contexto económico desafiante e após o fim das moratórias. No mesmo contexto desafiante, tanto pelo menor afluxo à rede, por razões de segurança sanitária, quer pela redução da taxa de remuneração, os Serviços Financeiros assinalaram um desempenho excecional com forte aumento da colocação de produtos de poupança. Por fim em termos de diversificação de negócio, destacaria também a redução na dependência da atividade de Correio, tendo o contributo para a formação de EBIT recorrente descido em 10 pontos percentuais.

Com um desempenho bolsista assinalável, uma clara e explícita mensagem de reaproximação aos portugueses enquanto marca de confiança e um desempenho ambiental com visibilidade, saiu reforçada a força e credibilidade da marca CTT, que voltou a receber significativos reconhecimentos: o Prémio de Corporate Brand, com que fomos distinguidos na 13ª edição dos Prémios Marketeer, a vitória no prestigiante Prémio Internacional de Segurança Rodoviária Prince Michael, reforçando a nossa posição no mercado português no que respeita à aposta na prevenção e segurança rodoviárias, a Menção Honrosa no Prémio Nacional de Sustentabilidade com o projeto “Uma Árvore pela Floresta”, e, no quadro do mercado de capitais, o notável Transformation Award nos Investor Relations and Governance Awards 2021 e, ainda o honroso Equity Champion na categoria SME nos Euronext Lisbon Awards 2022.

Reservo uma última palavra relativa ao ano que passou para cobrir o tema ESG. 2021 foi um ano de continuidade e aceleração no progresso nas frentes ambiental e social. Na vertente de energia limpa, prosseguimos no investimento verde, com especial ênfase na ampliação da frota ecológica – hoje, uma das maiores frotas elétricas do país – e na instalação de unidades de produção de energia fotovoltaica para autoconsumo. Ainda na vertente ambiental, merece destaque a já referida campanha “Uma Árvore pela Floresta” em parceria com a Quercus, que ultrapassou já a plantação de 100 000 árvores autóctones, desde o seu arranque. Com o propósito de incentivar a economia circular e lançar soluções inovadoras e verdadeiramente sustentáveis, foi lançada uma oferta de embalagens vocacionadas para e-commerce, que permite a sua reutilização por e-sellers e e-buyers. Também o Banco CTT deu passos iniciais de relevo com o lançamento do produto Investimento Sustentável, em parceria com a Zurich, um fundo que investe em ativos financeiros de empresas e instituições que prosseguem e promovem os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. No âmbito da vertente social, as iniciativas de apoio de proximidade, em particular pela participação em empreitadas de distribuição graciosa de bens – donativo social em portes de Correio ao Refúgio Aboim Ascensão, apoio a instituições relevantes como a Fundação de Serralves, e o Centro Nacional de Cultura e, através da Payshop, continuidade aos protocolos de apoio ao Comité Português para a UNICEF, a Comunidade Vida e Paz, a Cruz Vermelha Portuguesa e a Ajuda de Mãe –. Destaco ainda o relançamento do projeto de voluntariado com a EPIS,

onde mentores e voluntários apoiam jovens em risco de insucesso escolar, uma preocupação e iniciativa histórica nos CTT em que, eu próprio passei a participar como voluntário.

2022 - Futuro

Depois de mais um ano de crescimento, ainda que atípico, dado o significativo impacto da pandemia, e iniciada a nova concessão do Serviço Público Universal de correio, acreditamos que se abre um novo ciclo e um caminho para um futuro mais sustentável. O foco manter-se-á na ideia de transformação e crescimento, num contexto desafiante, mas com significativas oportunidades, mantendo sempre o nosso propósito de continuar, melhor que ninguém, a ligar pessoas e empresas com entrega total.

No **Correio**, acreditamos que após a entrada em vigor do novo contrato, os CTT estarão numa posição mais equilibrada, e que continuando o processo de integração e otimização das redes operacionais para aumentar a qualidade e a produtividade, garantiremos a sustentabilidade do negócio.

Nas **Soluções Empresariais**, pretendemos alavancar a capacidade acrescida resultante da integração da NewSpring Services reforçando o papel de fornecedor de um leque alargado de serviços a empresas, com foco em soluções específicas para PMEs, apoiando-as no processo de transformação digital, com especial ênfase no e-commerce, mas também com soluções customizadas para grandes empresas. Continuaremos a explorar e desenvolver soluções de BPO, publicidade, serviços de e-commerce e ferramentas de gestão.

Na área de **Expresso e Encomendas**, queremos prosseguir na função de catalisador do e-commerce em Portugal, progredindo na afirmação da nossa condição de ator ibérico de referência, crescendo em ambos os países e alargando o âmbito de atuação em Espanha. Queremos ter uma oferta alargada de serviços de e-commerce, estando presente em toda a cadeia de valor desde a exposição dos seus produtos online (criar lojas online e app comércio local), à sua divulgação e publicidade, soluções de pagamentos, múltiplas soluções de entrega, incluindo instant delivery, uma rede de pontos PUDO (pick-up and drop off) ímpar e inovadora, incluindo uma extensa rede de cacifos, soluções de gestão de devoluções, tudo exposto em omnicanal, privilegiando a conveniência e promovendo experiências de utilização impecáveis para os destinatários. Queremos

continuar e consolidar o processo de criação de uma rede operacional ibérica, alavancando o aumento de capacidade realizado em 2021, para aumentar o tráfego e obter níveis de serviço ímpares no mercado ibérico. Buscaremos também alargar a presença na cadeia de valor, apostando numa presença forte no sector de fulfillment a nível ibérico.

Na nossa **rede de retalho**, iremos continuar o trabalho de digitalização promovendo experiências de interação híbridas e complementares com serviços (e.g. envio de correspondência ou de encomendas) que se podem iniciar de forma digital – Web ou mobile – e complementar com presença física na loja, ou através de ofertas expostas em regime de self-service na loja, garantindo uma maior conveniência e proximidade aos clientes. Continuaremos a expansão do portefólio de produtos financeiros, alavancando na extraordinária capacidade de colocação de produtos de poupança e também de crédito e de seguros.

O **Banco CTT** continuará o caminho de forte posicionamento de banco simples e sólido para particulares. Prosseguir-se-á numa rota de monetização progressiva da base de clientes, apostando no crescimento e digitalização da relação e continuar-se-á a ampliar a oferta de soluções de poupança e de crédito, nomeadamente em produtos de acesso simples – tais como crédito digital pré-aprovado ou oferta de soluções buy now pay later (BNPL), nomeadamente através da combinação das competências de crédito com as ferramentas originadas na nossa área de pagamentos – Payshop. O ciclo que agora se inicia deverá também assistir à abertura de capital do banco para, tal como desde há muito anunciado, permitir a aceleração do seu crescimento com rentabilidade, mobilizando para tal empreitada parceiros estratégicos que possam pretender juntar-se ao banco.

O ritmo e o alcance a que pretendemos transformar os CTT, exige níveis de agilidade e foco ímpares na história da Empresa. Assim, o processo de transformação prosseguirá de forma progressivamente mais enfática, organizado em torno de 4 pilares essenciais – **produto/experiência de cliente, operações, pessoas e tecnologia** –, que consideramos fundamentais para garantir que atingiremos a ambição a que nos propomos, com agilidade e respondendo às necessidades dos nossos clientes.

A clarificação do tema da concessão do SPU gera a oportunidade para desenvolvimentos de natureza

corporativa, em que o tema da eficiência do capital empregue – incluindo a otimização dos ativos imobiliários – deverá receber novo impulso.

Deixo para o fim a nossa declaração de compromisso, forte e efetivo, relativamente à determinação em continuar a ser uma referência em Portugal e Espanha, e no seio da indústria postal de todo o mundo, no eixo da **sustentabilidade**, nas suas vertentes ambiental, social e de governo societário (ESG). Atuando nessas várias dimensões, queremos reforçar o nosso compromisso na redução da pegada carbónica, com foco na aceleração da eletrificação da nossa frota e da geração sustentável de energia elétrica para autoconsumo, mas também no desenvolvimento e generalização de produtos e serviços mais “verdes”. Juntaremos a essa agenda o reforço da proximidade às populações que servimos e às comunidades em que estamos presentes, uma preocupação constante e histórica dos CTT, o que, aliado a uma prática elevada aos mais altos níveis de exigência em termos de governo societário, nos permite encarar o futuro com inabalável confiança.

João Bento,
Chief Executive Officer

Comissão executiva

João Bento

CEO

Executive Director

António Pedro Silva

Executive Director

Guy Pacheco

CFO

Executive Director

João Sousa

Executive Director

João Gaspar da Silva

Executive Director



1.3 Explicação da natureza do Relatório Integrado

Âmbito e limite

GRI 102-1, 102-5, 102-10, 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50

Os CTT publicam pela quarta vez o seu relatório integrado. Este contém informação financeira e não financeira dos CTT, cumprindo as exigências do relatório de gestão individual e consolidado, designadamente as previstas nos artigos 65º, 66º, 66º-A, 66º-B e 508º a 508º-G do Código das Sociedades Comerciais, direcionando o reporte sobre o negócio dos CTT e o seu desempenho a todas as partes interessadas.

O relatório integrado contém informação sobre estratégia, gestão e desempenho dos principais vetores de negócio do Grupo, numa ótica de criação de valor sustentável. São também analisados os riscos inerentes à atividade e é abordada a forma como os CTT incorporam os vários capitais (financeiro, humano, intelectual, social e natural), de acordo com os *guidelines* propostos pelo International Integrated Reporting Council (IIRC). Adicionalmente, este relatório contém informação sobre o Governo da Sociedade, sobre as Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas dos CTT e sobre o desempenho das principais dimensões da sustentabilidade.

O Relatório Integrado de 2021 divulga a visão estratégica e o empenho dos CTT em gerar valor ao longo do tempo e em promover a proteção ambiental e a integração social. Inclui informação sobre os assuntos que afetam, de forma significativa, a capacidade dos CTT em gerar valor a curto, médio e longo prazo.

O presente relatório divulga os resultados respeitantes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021, apresentando, sempre que disponível, informação agregada sobre os CTT, S.A. e a totalidade das suas subsidiárias, designadas, em conjunto, por CTT.

No período de reporte, o Grupo CTT adquiriu a sociedade HCCM – Outsourcing Investment, S.A. e a sua subsidiária NewSpring Services, S.A. e constituiu as sociedades CTT IMO – Sociedade Imobiliária, S.A. e Open Lockers, S.A., esta última em parceria com a YunExpress, a unidade de negócios de logística da empresa chinesa Zongteng Group. No entanto, estas transações não alteram significativamente o âmbito do relato em relação ao ano anterior.

Os CTT – Correios de Portugal, S. A. – Sociedade Aberta, são desde 2013 uma sociedade anónima cotada em bolsa, com 100% do capital disperso por acionistas institucionais e particulares. O Conselho de Administração (CA) era composto por catorze Administradores, executivos e não executivos, a 31 de dezembro de 2021. Os membros dos órgãos sociais foram eleitos para o triénio 2020-2022 na reunião de Assembleia Geral, realizada no dia 29 de abril de 2020.

Compromissos do relato

GRI 102-51, 102-52, 102-54, 102-55, 102-56

Os CTT dão cumprimento às obrigações previstas no artigo 508º-G do Código das Sociedades Comerciais, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, divulgando de forma integrada a informação de gestão e as informações não financeiras, que os CTT publicam anualmente, relativas às áreas ambientais, sociais, aos/às trabalhadores/as, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno, bem como informação de governo societário.

Este constitui o décimo sétimo relato anual de sustentabilidade dos CTT e o quatro relatório que reúne os exercícios de relato financeiro, não financeiro e do governo societário.

A estrutura e conteúdo do relato de sustentabilidade respeitam as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI) enquanto referencial de elaboração de relatórios de sustentabilidade e respetivos protocolos para o cálculo de indicadores. Este relato foi elaborado de acordo com os GRI Standards: Comprehensive Option, atribuída pela entidade verificadora Ernst & Young Audit & Associados – SROC, SA. Sempre que um capítulo ou subcapítulo deem resposta a um indicador GRI, esse indicador é assinalado no título desse capítulo. Para consultar o Índice GRI com a localização de cada indicador, consulte o Anexo IV.

O relato respeita igualmente os objetivos da nova taxonomia verde europeia, regulamento de qualificação das atividades económicas sustentáveis do ponto de vista ambiental, bem como as recomendações da CMVM em matéria de sustentabilidade.

No que respeita à análise de materialidade, incorpora contributos decorrentes de um exercício 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.

Em 2021, e à semelhança dos anos anteriores, tendo por referência o modelo de relatório constante do Regulamento CMVM e as recomendações do Código IPCG na sua redação em vigor, os CTT continuam a dar cumprimento a um conjunto significativo de recomendações relativamente ao governo societário.

Os princípios essenciais para a definição do conteúdo deste relatório são a transparência, a relevância, a abrangência e a completude, a fim de proporcionar uma leitura cómoda e objetiva às partes interessadas que irão utilizar este documento.

1.4 Principais indicadores

1.4.1 Indicadores económico-financeiros

GRI 102-7

mil euros ou %, exceto indicação adicional

	'20	'21	Δ 21/20
Rendimentos operacionais ¹	745 240	847 870	13,8%
Gastos operacionais EBITDA ²	641 614	729 771	13,7%
EBITDA ³	103 627	118 099	14,0%
Depreciações e amortizações ⁴	62 136	58 006	-6,6%
Gastos operacionais recorrentes	703 749	787 779	11,9%
EBIT recorrente	41 491	60 093	44,8%
Itens específicos	6 984	(1 779)	-125,5%
Gastos operacionais	710 733	785 999	10,6%
EBIT	34 507	61 872	79,3%
EBT	23 126	50 808	119,7%
Resultado antes de interesses não controlados	16 767	38 591	130,2%
Resultado líquido do período ⁵	16 669	38 404	130,4%
Resultado líquido por ação (euro) ⁶	0,11	0,26	131,8%
Margem EBITDA	13,9%	13,9%	0,0 p.p.
Margem EBIT recorrente	5,6%	7,1%	1,5 p.p.
Margem EBIT	4,6%	7,3%	2,7 p.p.
Margem líquida	2,2%	4,6%	2,4 p.p.
Investimento	33 438	36 147	8,1%
Cash flow operacional	42 920	61 761	43,9%
Cash flow livre	21 843	45 334	107,5%
	'31.12.20	'31.12.21	Δ 21/20
Caixa e equivalentes de caixa	518 180	877 873	69,4%
Caixa ajustada	135 424	142 265	5,1%
Ativo	2 894 903	3 585 199	23,8%
Capital próprio	150 275	174 546	16,2%
Passivo	2 744 628	3 410 653	24,3%
Capital social	75 000	75 000	0,0%
Número de ações	150 000 000	150 000 000	0,0%

¹ Excluindo itens específicos.

² Em 2021 e em 2020 (proforma) os gastos operacionais (EBITDA) passaram a incluir as imparidades e provisões e o impacto das locações abrangidas pela IFRS 16 a ser apresentado nos termos desta norma.

³ Excluindo depreciações e amortizações e itens específicos.

⁴ As depreciações e amortizações foram impactadas positivamente em 2021 pela revisão da vida útil de alguns ativos.

⁵ Atribuível a detentores de capital.

⁶ Considera-se o número médio de ações ordinárias que compõem o capital dos CTT excluindo o número médio de ações próprias detidas pelo Grupo em 31 de dezembro de 2021 (855 004).

1.4.2 Indicadores operacionais

GRI 102-2, 102-7

	'20	'21	Δ 21/20
Correio			
Tráfego correio endereçado (milhões de objetos)	516,9	484,6	-6,3%
Correio transacional	447,2	415,7	-7,0%
Correio editorial	30,0	29,0	-3,5%
Correio publicitário	39,7	39,9	0,4%
Tráfego correio não endereçado (milhões de objetos)	412,3	449,9	9,1%
Expresso e Encomendas			
Portugal (milhões de objetos)	28,4	32,7	15,2%
Espanha (milhões de objetos)	24,9	41,1	65,0%
Serviços Financeiros			
Pagamentos (n.º de transações; milhões)	1,5	1,6	3,3%
Poupança e seguros (subscrições; milhões de euros)	3 837,9	4 428,0	15,4%
Banco CTT			
N.º de contas à ordem	517 431	573 201	10,8%
Depósitos de clientes (milhares de euros)	1 689 110,3	2 122 817,1	25,7%
Pagamentos (n.º de transações; milhões)	44,6	46,2	3,6%
Stock líquido de crédito à habitação (milhares de euros)	524 584,1	594 823,3	13,4%
Stock líquido de crédito à auto (milhares de euros)	560 240,6	648 570,0	15,8%
Stock líquido de cartões de crédito (milhares de euros)	—	292 098,5	s.s. ⁷
LTD (incluindo a 321 Crédito)	64,8 %	72,7 %	7,9 p.p.
N.º de balcões	212	212	0,0%
Custo do risco	100,6 p.b.	108,3 p.b.	7,7 p.b.
Trabalhadores			
Trabalhadores em 31 de dezembro	12 234	12 608	3,1%
ETI	12 255	12 882	5,1%
Rede de Vendas, Transportes e Distribuição			
Pontos CTT	2 366	2 356	-0,4%
Rede de lojas	562	570	1,4%
Postos de correio	1 804	1 786	-1,0%
Agentes Payshop	5 133	5 261	2,5%
Centros de distribuição postal	225	222	-1,3%
Giros de distribuição postal	4 648	4 396	-5,4%
Frota (número de veículos) ⁸	4 018	3 964	-1,3%

⁷ S.S. = Sem significado.

⁸ Retificado o valor publicado no RI 2020 que era dos CTT, SA pelo do Grupo.

1.4.3 Indicadores de sustentabilidade

GRI 203-1, 203-2, GRI 302-1, 302-5, 305-1, 305-2, 306-2, 308-1, GRI 403-9, 405-1

	'20	'21	Δ 21/20
Cientes			
Satisfação dos clientes (%)	83,0	83,5	0,5 p.p
Trabalhadores			
Sinistralidade (n.º ocorrências)	805	789	-2,0%
Volume de formação (horas)	187 598	215 046	14,6%
Mulheres em cargos de chefia (1.ª linha) (%)	20,4	12,5	-7,9 p.p
Comunidade/Ambiente			
Cadeia de valor - contratos com critérios ambientais (%)	98,5	98,6	0,1 p.p.
Emissões CO ₂ totais, scopes 1 e 2 (kton.) ⁹	16,1	16,0	-0,7%
Consumos energéticos (TJ) ¹⁰	362,2	358,3	-1,1%
Veículos ecológicos	335	346	3,0%
Peso da gama eco na linha <i>direct mail</i> (%) ¹¹	45,7	42,4	-3,3 p.p
Investimento na comunidade (mil euros)	883	540	-38,8%

⁹ Atualização dos dados de 2020. Dados provisórios de 2021. Inclui energia verde.

¹⁰ Atualização dos dados de 2020. Dados provisórios de 2021. Inclui energia verde.

¹¹ Tráfego.

1.5 Prémios e reconhecimentos externos

GRI 102-32

Nível de Liderança A- no *Carbon Disclosure project 2020*

Os CTT obtiveram o nível máximo de *Leadership* com a classificação A- no *rating* CDP – Carbon Disclosure Project de 2020, o mais importante *rating* bolsista carbónico internacional. Só existem quatro empresas em Portugal com esta distinção e nove a nível mundial do setor de transporte e distribuição, de entre 205 participantes. Este é um resultado que reconhece o trabalho que os CTT têm vindo a desenvolver em matéria de gestão carbónica e de combate às alterações climáticas.

4.º melhores do mundo em sustentabilidade

Os CTT obtiveram o 4.º lugar, de entre 20 operadores postais de todo o mundo, no *ranking* do programa de sustentabilidade do International Post Corporation (IPC), o Sustainability Measurement and Management System (SMMS), um programa alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

CTT continuam a ser Marca de Confiança dos portugueses

Os CTT foram pela 14ª vez distinguidos como uma Marca de Confiança dos portugueses, no estudo realizado pela revista *Seleções Reader's Digest*, tendo ficado em 1.º lugar na categoria “Serviços de Correio e Logística” com 81% dos votos.

Prémio Marketeer 2021

O primeiro lugar na categoria “*Corporate Brands*” dos Prémios Marketeer 2021 foi atribuído aos CTT. Já na sua 13ª edição, este prémio tem como objetivo distinguir o que melhor se faz em Portugal nas áreas de comunicação, *marketing* e publicidade.

Prémio Mundial de Filatelia

Os CTT venceram os prestigiados *World Post and Parcel Awards 2021*, na categoria “Melhor Campanha Mundial de Filatelia de 2020” com o Bloco Filatélico em Grafeno que revela o poema de Miguel Torga, “Contágio”.

“Uma Árvore Pela Floresta” distinguida com menção honrosa no Prémio Nacional de Sustentabilidade

O projeto “Uma Árvore pela Floresta” recebeu uma menção honrosa durante a atribuição do Prémio Nacional de Sustentabilidade 20|30, na categoria Comunicação de Sustentabilidade. Foi a edição inaugural deste prémio promovido pelo *Jornal de Negócios*, que distingue as organizações que se destacam pelas boas práticas de sustentabilidade nas áreas ambiental, social e de *governance*.

Euronext Lisbon Awards

Os CTT foram distinguidos como “*Equity Champion - SME*”, nos *Euronext Lisbon Awards*. O prémio distinguiu a empresa portuguesa com capitalização bolsista inferior a mil milhões de euros que mais retorno proporcionou aos seus investidores durante o ano de 2021.

CTT recebem o Estatuto INOVADORA 2021 da COTEC

Pelo seu posicionamento na inovação, empreendedorismo e atendendo à sua ligação com o tecido empresarial, a COTEC atribuiu aos CTT o Estatuto INOVADORA 2021. A distinção releva especialmente a solidez financeira e desempenho económico, além do ADN de inovação.

Prémio Transformação dos IRGAwards, da Deloitte

O projeto “Apoio à Digitalização do Comércio Local” viu o seu trabalho de facilitação da presença online de comerciantes locais e pequenos produtores reconhecido com o Prémio Transformação dos *Investor Relations and Governance Awards*. Da responsabilidade da Deloitte, estes prémios distinguem os melhores contributos para um mercado de capitais mais transparente, socialmente responsável e útil à economia e à sociedade portuguesas.

Programa Viver, dos CTT, finalista aos prémios *Coups de Coeur*

Os CTT foram nomeados na categoria “*Employee*” para o prémio *Coups de Coeur*, da PostEurop, com o Programa Viver. É um programa de saúde e bem-estar, focado na prevenção e monitorização de sintomas ou em ações de reabilitação física. Outra componente importante foi a da disseminação de materiais de comunicação interna sobre temas como Alergias, Cancro, Colesterol ou Obesidade.

CTT vencem *Prince Michael International Road Safety Award*

O Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT recebeu o prémio da *Prince Michael*, um prémio britânico dedicado a todos os utilizadores da estrada que a tornam mais segura, de peões, ciclistas, condutores de motos ou de carros. Os CTT foram agraciados na categoria especial criada para comemorar os 20 anos do *National Road Safety Council* do Reino Unido.

Prevenção Rodoviária dos CTT entre as melhores da Europa para a DEKRA

O Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT foi um dos 17 nomeados a nível europeu para o *Road Safety Award 2021*, na categoria de Segurança Rodoviária. A prestadora de serviços e consultoria no ramo automóvel destacou assim os CTT, colocando o operador postal português como única organização com frota própria a figurar nesta lista exclusiva.

Contact Center CTT renova Selo de Qualidade e conquista dois troféus na Conferência da APCC

Os CTT mantiveram, em 2021, o Selo de Qualidade Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC) para as operativas CTT, após auditoria de acompanhamento realizada em fevereiro. O Selo de Qualidade APCC, instituído em 2010, destaca os melhores serviços de *Contact Center* a operar em Portugal. Por outro lado, a Linha CTT de apoios aos clientes, em parceria com a Reditus, recebeu a classificação *Silver* durante a 18ª Conferência Internacional da APCC. Pelo seu lado, a Linha CTT Empresas recebeu a classificação Bronze.

NewSpring Services também distinguida na Conferência APCC

A NewSpring Services, subsidiária que se juntou ao Grupo CTT durante o ano de 2021, foi igualmente distinguida no âmbito da 18ª Conferência Internacional da APCC. Os prémios recebidos foram o classificação *Gold* pelo serviço Multicare e Bronze pela Fidelidade.

Banco CTT volta a receber Cinco Estrelas

O Banco CTT foi considerado “Cinco Estrelas” pelos portugueses, na categoria “Banca – Atendimento ao Cliente”, com uma taxa de satisfação de 73,7%. Trata-se de um Prémio atribuído pelo U-Scout Ld, que avaliou o Banco CTT em conjunto com outras cinco instituições bancárias.

Prémio Escolha Acertada

O Banco CTT recebeu o categoria de Escolha Acertada 2021, da Deco Proteste, atribuída à sua oferta de Crédito à Habitação. Todos os anos, esta organização de defesa dos consumidores dá recomendações de produtos que distingue como Melhor do Teste, Escolha Acertada, Escolha Verde, Mais em Conta e Não Comprar.

1.6 Compromissos ESG (Ambientais, Sociais e de Governação)

GRI 103-2, 103-3

Realizado (≥ 95%) ● Não realizado ● Em realização/parcialmente atingido ●

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
POLÍTICA E ESTRATÉGIA				
UN Global Compact (UNGC)	Analisar adesão	Subscrição dos 10 princípios do UNGC e adesão à GCNP - Global Compact Network Portugal	●	Manter adesão e subscrição dos 10 princípios do UNGC
<i>Carbon Disclosure Project - Climate Change</i>	<i>Disclosure em 2021 (posição de Leadership)</i>	Posição <i>Leadership A-</i>	●	<i>Disclosure</i> (posição de <i>Leadership</i>)
Relato não financeiro	GRI4 - <i>Comprehensive</i>	Relatório Integrado 2021 <i>Comprehensive, GRI Standards</i>	●	GRI Standards, relato <i>Comprehensive</i> e alinhamento com Taxonomia EU
Comité de Sustentabilidade	Atividade regular	Reuniões com a CGSAN para análise de temas de sustentabilidade e estratégia de descarbonização. Comité não reuniu ¹³	●	Atividade regular
ODS das Nações Unidas	Alinhamento (contínuo)	Realizado	●	Alinhamento (contínuo)
Envolvimento com Partes Interessadas (PI)	Revisão da estratégia de envolvimento com PI. Comunicação segmentada	Auscultação e atualização da estratégia de envolvimento com PI. Comunicação segmentada dos resultados anuais a trabalhadores	●	Comunicação segmentada dos resultados. Promoção de canais de comunicação abertos e de confiança com PI
ÉTICA				
Código de Conduta (<i>e-learning</i> e formação em local)	Formação interna global: Expansão: +3500	760	●	Expansão: ±2500
Código de boa conduta de prevenção e combate ao assédio no trabalho	Formação interna global: Expansão: +1000	485	●	Expansão: ±250

¹² Exceto Corre.

¹³ CGSAN – Comissão de Governo Societário, Avaliação e Nomeações.

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo	Formação a trabalhadores que movimentam fundos: +250; Lei 58/2020: +1800	Formação inicial: +230; Atualização: 636 Lei 58/2020: +1808	●	Expansão a trabalhadores que movimentam fundos: +150; Atualização: +1700
GESTÃO AMBIENTAL				
Formação ambiental Planeta Verde	Lançamento em 2021; 90% dos trabalhadores até 2025	158 trabalhadores (1,3%)	●	90% dos trabalhadores até 2025
Consumo de papel (exceto Produção e Digitalização)	0%	15,9%	●	Manter o consumo de papel de escritório (0%)
Valorização de resíduos	Taxa de valorização superior 75%	Taxa de 97,7% (-0,2%)	●	Taxa de valorização superior a 75% ¹⁴
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA				
Auditoria energética e implementação de PRE a edifícios	Implementação contínua	PRE em curso para 2 centros de produção e logística (Lisboa e Maia)	●	Implementação dos PRE para as 2 instalações (potencial de 1,2% de poupança no consumo global CTT)
Iluminação 100% LED	Expansão 10 instalações operacionais	7 instalações	●	Aumento de 3% ao ano até 2030 (até 100mil m ²)
Monitorização especializada do consumo energético de edifícios ¹⁵	Redução anual de 10% dos consumos. Expansão da instalação	Poupança de 13% nos edifícios abrangidos em 2021. Expansão em 44 edifícios	●	Poupança anual de 10% dos consumos face a consumo padrão de 2019. Expansão para 52 edifícios
Consumo de energia elétrica	-1%	-5%	●	-5%
PRCE da frota CTT– consumo específico	Melhorar a eficiência (em 5% até 2023)	Mantiveram-se em curso as ações prevista no PRCE com um ganho estimado de 2%	●	Melhorar a eficiência em 5% no período do novo PRCE
Consumo de combustíveis	-1%	1%	●	-1%
MOBILIDADE				
Frota de veículos elétricos e menos poluentes (operacionais, de utilização pessoal e de serviços gerais)	Continuar a eletrificação da frota	Aquisição de 82 motocicletas elétricas 73 Ligeiros de mercadorias elétricos adjudicados. Aquisição de 13 VUP híbridos plug in	●	Iniciar processo de avaliação para renovação de 650 VOP a ocorrer em 2023. Continuar a eletrificação da frota. Implementar condições para que subcontratados adiram à eletrificação
Investimento na frota operacional convencional	Reforço da renovação da frota, de forma a garantir a segurança e a eficiência da mesma	Reforço da frota com 134 motocicletas a combustão adjudicados em 2021, adquiridos com a previsão de renovação de frota e 63 veículos ligeiros de mercadorias que iniciaram contrato em 2021 (em AOV)	●	Reforço da renovação da frota, garantindo a segurança e a eficiência da mesma
Plataforma <i>Carpooling</i>	Reativação de nova solução (em período pós-pandemia)	Plataforma descontinuada	●	Reativação de nova solução (em período pós-pandemia)
<i>Drivers' Challenge</i>	Participação internacional	Realizada prova nacional. Evento internacional adiado devido à pandemia	●	Participação internacional em 2023 (data a confirmar). Realização de prova nacional

¹⁴ Meta setorial proposta pelo IPC.

¹⁵ Abrange edifícios CTT mais consumidores (aprox. 75% do consumo total).

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
Segurança rodoviária - n.º de acidentes por km percorrido ¹⁶	-5%	-6,7% nos acidentes laborais e -7,2% no absentismo relacionado	●	-5% (acidentes laborais e absentismo)
Condução eficiente e prevenção rodoviária	Programa + Prevenção: 66 000 participações (3000 trabalhadores) + Ação <i>Safety Days</i>	36 686 participações (4460 trabalhadores) + Ação <i>Safety Days</i>	●	25 000 participações (3000 trabalhadores) + Ação <i>Safety Days</i>
ENERGIA RENOVÁVEL				
Aquisição de eletricidade de origem renovável	Manter cobertura integral	100% Energia Verde	●	Manter cobertura integral
Produção de energia fotovoltaica para consumo próprio (UPAC)	--	787 064 kwh	●	1 662 576 kwh
COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS				
Emissões de CO ₂ , scopes 1+2 (horizonte 2030)	-5% até 2025	-0,7%	●	Manter (-5% até 2025)
	-60% até 2030			Manter (-60% até 2030)
Emissões de CO ₂ , scopes 1+2 (anual)	-1%	-0,7%	●	-1%
Emissões de CO ₂ dos scopes 1, 2 e 3 (horizonte 2030)	-30%	Var. acumulada: -18,7%	●	Manter (reduzir 12% até 2025)
Emissões de CO ₂ dos scopes 1, 2 e 3 (2005-30) ¹⁷	-30%	Var. acumulada: -20,2%	●	Manter (reduzir 10% até 2030)
Idem (anual)	-1,2%	6,6%	●	-1%
Intensidade CO ₂ /obj postal scopes 1, 2 e 3 (2013-25)	-20%	Var. acumulada: 15,8%	●	Meta 2025 (monitorizar)
Idem (anual)	0%	9,8%	●	--
PROTEÇÃO DA BIODIVERSIDADE				
Ações de sensibilização para a preservação da biodiversidade	Atividade contínua	Adesão ao programa Act4Nature. Promoção de ações de sensibilização interna e externa (por ex.: apoio à campanha Portugal Chama) e publicação de emissões filatélicas no tema	●	Atividade contínua
Promoção ativa da reflorestação do território nacional	8ª edição de "Uma Árvore pela Floresta" e alargamento da oferta com <i>kit</i> digital	Lançada 8ª edição com venda de <i>kits</i> físicos em lojas CTT em todo o país e na loja online e com oferta digital para clientes empresariais	●	9ª edição de "Uma Árvore pela Floresta" (oferta física e digital)
QUALIDADE DE SERVIÇO E CERTIFICAÇÕES				
Certificação de Pontos CTT	Manutenção da Certificação	400 pontos CTT certificados	●	Manutenção da Certificação com expansão a mais 120, totalizando 520 pontos CTT certificados
Certificação das Operações CTT	Manutenção da Certificação	Manutenção	●	Manutenção
Certificação das empresas subsidiárias	Manutenção da Certificação	Manutenção da Certificação da CTT Expresso e Contacto	●	Manutenção
Certificação corporativa (referenciais ISO 14001, 9001, 45001)	Manutenção da Certificação	Manutenção	●	Manutenção

¹⁶ Acidentes de causa rodoviária com danos materiais e acidentes laborais.

¹⁷ Scope 3 inclui apenas transporte rodoviário subcontratado.

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
Certificação Empresa Familiarmente Responsável (EFR)	--	--	--	Conciliação vida profissional, familiar e pessoal: obtenção da certificação em 2022 e renovação a cada ciclo de 3 anos ¹⁸
Sistema de Gestão Energética (ISO 50001)	Arranque do projeto	Criado Grupo de Trabalho. Formação e início da implementação adiadas.	●	Realizar formação pelo GT e iniciar implementação
Sistema de Segurança Rodoviária (ISO 39001)	--	--	--	Arranque do projeto: criação de Grupo de Trabalho e iniciar análise com implementação até 2023.
Tempo médio de resposta a reclamações do Serviço Universal ¹⁹	Nacional: 25 dias	16 dias	●	Nacional: 15 dias
	Internacional: 56 dias	75 dias	●	Internacional: 56 dias
QS internacional ²⁰	Melhorar/manter o posicionamento no <i>ranking Interconnect Remuneration Agreement</i> , do IPC, K+1	20.º (posição)	●	Melhorar/manter o posicionamento
	Manter o resultado no <i>Global Monitoring System</i> , da UPU, <i>inbound</i> acima do objetivo	68,9%	●	Manter o resultado
OFERTA SUSTENTÁVEL				
Modelo participativo de compensação carbónica	Processo de votação para oferta expresso (em Portugal)	Realizado	●	Processo de votação para Correio Verde
Compensação das emissões carbónicas não possíveis de evitar	--	5 474,6 toneladas de CO ₂ a compensar	--	Compensação das emissões carbónicas diretas das ofertas Correio Verde e Expresso em PT
Produtos de Correio, Encomendas e Expresso produzidos com material reciclado	--	--	--	Incorporação de 60%
Serviço Entregas Verdes (distribuição 100% em veículos elétricos)	--	Oferta disponível nas cidades de Lisboa e Porto, com base em circuitos dedicados, para clientes empresariais selecionados	--	Aumento de objetos expresso distribuídos em Entregas Verdes. Migração progressiva para o modelo de distribuição verde integrada na oferta base.
Implementação de serviços de logística inversa	Avaliar alargamento a novos negócios e implementação	Levantamento de requisitos e desenho do projeto piloto em parceria com a autoridade reguladora	●	Implementação da operação piloto. Avaliação da possível expansão do serviço e respetiva operacionalização (ação contínua)
Emissões filatélicas e publicações temáticas	10 emissões filatélicas	14 emissões filatélicas, 2 emissões de etiquetas franquias automática, 2 edições	●	8 emissões filatélicas, 2 emissões de etiquetas de franquias automática, 3 edições

¹⁸ Certificação para empresas CTT SA, CTT Expresso e CTT Contacto, atribuída pela Fundación Másfamilia.

¹⁹ Tempo médio de resposta de reclamações do serviço universal CTT (entre a data de entrada na empresa e data de resposta ao cliente – dias de calendário).

²⁰ Resultados do IRA e do GMS fortemente impactados pelos constrangimentos associados à pandemia e em apuramento à data de fecho do relato.

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
COMPRAS RESPONSÁVEIS				
Procedimentos pré-contratuais c/ critérios ambientais ²¹	70%	99%	●	99%
Contratos celebrados c/ critérios ambientais ²²	70%	99%	●	99%
Qualificação e avaliação de fornecedores	Qualificação fornecedores na plataforma eletrónica	99%	●	Manter nível de qualificação de fornecedores (99%; processo contínuo)
	Avaliação de fornecedores críticos	--		30% de fornecedores críticos avaliados
HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA				
Mortalidade laboral (responsabilidade própria)	0 mortes	0 acidentes mortais	●	0 acidentes mortais
Acidentes laborais	-5%	-2%	●	-5%
Dias perdidos	-5%	3%	●	-5%
Qualidade do Ar Interior (QAI)	Realização de auditorias QAI	0 (em processo de levantamento e consulta)	●	Plano faseado para os próximos 6 anos (2022-2027)

²¹ Contratos processados na plataforma de qualificação de fornecedores (Ariba).

²² Contratos processados na plataforma de qualificação de fornecedores (Ariba).

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
Promoção e prevenção a saúde e bem-estar (3 programas)	Viver (saúde e rastreios)	Lançamento de campanhas mensais para aumentar a literacia dos trabalhadores no tema, sessões em formato online e vacinação contra a gripe sazonal	●	Continuação
	Estrela (ausência ao trabalho)	Acompanhamento de trabalhadores com ausências por motivo de doença, acidentes de trabalho e motivos pessoais pela equipa de Assistentes Sociais (+3.000 trabalhadores); Sinalização de trabalhadores para mobilidade e aposentação; Implementação de procedimentos ao nível da assiduidade para atuar com celeridade sobre o absentismo; Formação para reforço das competências de liderança, normas e regras; Reforço da Comunicação interna	●	Continuação do acompanhamento de trabalhadores com ausências por motivo de doença, acidentes de trabalho e motivos pessoais pela equipa de Assistentes Sociais; Sinalização de colaboradores para mobilidade e aposentação; ²³
	Vitória (saúde no trabalho)	Início das avaliações clínicas detalhadas dos trabalhadores com limitações mais elevadas ao trabalho; Definição e execução de uma nova matriz de classificação de trabalhadores condicionados, com aplicação de ações específicas por trabalhador; Classificação de todos os trabalhadores condicionados no que respeita à produtividade e perenidade, preparação dos guiões e início aos mesmos e respetivas chefias; Readaptação de funções e tarefas a estes trabalhadores; Avaliação das condições de trabalho e dos riscos em diversas instalações; Definição de plano de mitigação de riscos para os acidentes de trabalho e doenças profissionais.	●	Continuação, com vista à redução de trabalhadores com limitações

²³ Número de dias de ausência por motivos de doença, acidentes de trabalho e outros motivos pessoais.

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
CAPACITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO				
Esforço em formação ²⁴	Taxa de formação: 1,0%;	1,1%	●	1%;
	Taxa de trabalhadores formados: 90%	93%	●	90%
Autodesenvolvimento de competências	Promover a autonomia e o desenvolvimento contínuo: atualização dos recursos e incremento da oferta	Programa PAD com oportunidades de desenvolvimento disponibilizadas (em plataforma de acesso livre) a todos os colaboradores	●	Manter a atualização de recursos disponibilizados. Incrementar a oferta. Integração na plataforma de apoio ao trabalhador.
Acolhimento e integração	Potenciar a experiência do trabalhador: aplicar a todas as novas contratações	667 pessoas; 8 062h	●	Aplicar a todas as novas contratações
Satisfação e experiência do trabalhador	Auscultar o grau de satisfação dos trabalhadores: inquérito trimestral	Realizado inquérito referente ao 1.º semestre do ano - NPS (<i>net promoter score</i>) Colaboradores CTT	●	Inquérito trimestral
APOIO À COMUNIDADE				
Ações de voluntariado (social e ambiental) e apoio social	6 ações	Realizadas 11 ações	●	6 ações
Voluntariado de longa duração	Manter parceria EPIS	Lançamento do 2º ano da 3ª edição de <i>Mentoring</i> EPIS e convite aos trabalhadores para dar explicações a jovens em risco de insucesso escolar	●	Manter parceria EPIS
DIVERSIDADE E INCLUSÃO				
Ocupação profissional para pessoas com deficiência	13 pessoas	0 pessoas (devido à pandemia)	●	Avaliar reativação do protocolo com a CERCi no pós-pandemia
Igualdade de oportunidades e não discriminação	Formação em <i>e-learning</i> a chefias (±800)	0	●	Formação <i>e-learning</i> a chefias (±800)
Plano para a Igualdade de Género	Implementação faseada do Plano 2021	10 Medidas em curso (estratégia da empresa, igualdade no acesso ao emprego e nas condições de trabalho, proteção na parentalidade, conciliação da vida profissional com a vida familiar e pessoal)	●	Implementação faseada das ações em curso e das novas medidas previstas no plano para 2022. Publicação do plano de 2023

²⁴ Associado ao efetivo CTT.

Tema	Compromisso 2021	Realização 2021	Prog.	Compromissos CTT para 2022 e seguintes ¹²
Análise do <i>gap</i> salarial	Conclusão	Não realizado	●	Realização
Sensibilização para temas de igualdade e de prevenção e combate à violência	--	Adesão ao Pacto Contra a Violência promovido pela CIG e apoio à comunicação da campanha #EUSOBREVIVI. Publicação de conteúdos de sensibilização direcionados aos trabalhadores	●	Reforçar a comunicação e sensibilização interna e externa, aumentando o conhecimento no tema