



eco ctt

04

Desempenho



- 4.1 Capital financeiro
- 4.2 Capital humano
- 4.3 Capital intelectual
- 4.4 Capital social
- 4.5 Capital natural

Um futuro para
a sustentabilidade

4. DESEMPENHO

4.1 Capital financeiro

Rendimentos operacionais

GRI 201-1

O ano de 2021 apresentou um crescimento dos **rendimentos operacionais** consolidados⁶⁰ dos CTT, decorrente do processo de transformação do negócio, com menor dependência do correio tradicional e maior aposta em negócios em crescimento como o Expresso e Encomendas, o Banco CTT e as Soluções Empresariais. Em 2021 os CTT consolidaram a sua presença ibérica, investindo na ampliação e cobertura da sua rede de Expresso e Encomendas e beneficiando do crescimento deste negócio em Portugal e Espanha.

Os rendimentos operacionais cresceram 13,8% em 2021, atingindo 847,9 M€, mais 102,6 M€ do que em 2020, com o desempenho notável do negócio de Expresso e Encomendas a crescer 62,7 M€ (+32,5%), seguido do Correio e Outros +18,3 M€ (+4,3%), do Banco CTT +16,8 M€ (+20,4%) e dos Serviços Financeiros e Retalho de +4,8 M€ (+11,0%).

Rendimentos operacionais

	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
Rendimentos operacionais	745,2	847,9	102,6	13,8%	211,0	235,0	24,0	11,4%
Correio e Outros	426,1	444,4	18,3	4,3%	115,3	125,5	10,2	8,8%
Correio	422,9	440,3	17,4	4,1%	114,2	123,6	9,4	8,3%
Estrutura Central	3,2	4,1	1,0	29,9%	1,2	2,0	0,8	63,9%
Expresso e Encomendas	193,0	255,7	62,7	32,5%	61,5	69,3	7,9	12,8%
Banco CTT	82,1	98,9	16,8	20,4%	22,4	26,8	4,4	19,7%
Serviços Financeiros e Retalho	44,0	48,9	4,8	11,0%	11,8	13,3	1,5	13,1%

Milhões €

Gastos operacionais

Os **gastos operacionais** totalizaram 786,0 M€, um crescimento de 75,3 M€ (+10,6%) face a 2020.

⁶⁰ Excluindo itens específicos.

Gastos operacionais

Milhões €

	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
Gastos com pessoal	338,6	346,9	8,2	2,4%	88,0	87,6	-0,4	-0,5%
FSE	254,1	327,4	73,3	28,8%	73,9	92,3	18,4	24,9%
Imparidades e provisões	15,3	11,4	-3,9	-25,5%	2,1	2,6	0,5	24,2%
Outros gastos	33,6	44,1	10,6	31,4%	8,8	17,3	8,5	97,5%
Gastos operacionais (EBITDA)⁶¹	641,6	729,8	88,2	13,7%	172,8	199,8	27,0	15,7%
Depreciações e amortizações	62,1	58,0	-4,1	-6,6%	16,1	14,8	-1,3	-8,0%
Itens específicos	7,0	-1,8	-8,8	-125,5%	4,9	4,0	-0,9	-18,4%
Reestruturações empresariais e projetos estratégicos	4,2	12,7	8,5	»	2,7	2,9	0,2	6,0%
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	2,8	-14,5	-17,2	«	2,2	1,2	-1,1	-48,0%
Gastos operacionais	710,7	786,0	75,3	10,6%	193,7	218,6	24,9	12,8%

Os **gastos com pessoal** aumentaram 8,2 M€ (+2,4%) face a 2020, essencialmente nas áreas de negócio com maior crescimento, em particular o Banco CTT (+3,4 M€) – devido ao aumento da atividade comercial e ao reforço das equipas no contexto da parceria com a Sonae Financial Services - e Expresso e Encomendas (+3,3 M€), principalmente em virtude do crescimento registado na atividade em Espanha. Nos Serviços Financeiros e Retalho os gastos com pessoal decresceram 0,8 M€. Na área de negócio de Correio e Outros estes gastos cresceram 2,2 M€, devido à aquisição da NewSpring Services (+3,9 M€). Excluindo esta alteração do perímetro de consolidação, estes gastos teriam caído 1,6 M€, fruto das medidas de aumento de produtividade e enfoque na eficiência operacional.

Os **gastos com fornecimentos e serviços externos** aumentaram 73,3 M€ (+28,8%), em grande medida devido ao aumento da atividade de Expresso e Encomendas na Península Ibérica e à maior dinamização comercial, destacando-se as seguintes rubricas: gastos diretos e comerciais (+57,8 M€), recursos físicos e tecnológicos (+7,7 M€), trabalho temporário (+5,9 M€) e fardamentos (+0,5 M€). Sem o efeito da NewSpring Services (+2,8 M€), o aumento dos gastos com fornecimentos e serviços externos seria de 70,4 M€ (+27,7%).

As **imparidades e provisões** reduziram-se 3,9 M€ (-25,5%) em 2021, em resultado da revisão das matrizes de risco de crédito e da melhoria da situação económica, tendo em conta que o período homólogo estava fortemente impactado pela pandemia e incerteza, sobretudo a nível do crédito auto. No 4T21 as imparidades e provisões foram negativamente impactadas pelo crescimento da carteira de crédito ao consumo do cartão Universo, que exige o reconhecimento inicial das imparidades estimadas referentes à duração estimada dos créditos.

Os **outros gastos** aumentaram 10,6 M€ (+31,4%), sobretudo nas áreas de negócio de Correio e Outros (+4,4 M€), devido ao crescimento nas soluções empresariais (+5,0 M€ relativos ao projeto de computadores/as referido acima) e no *printing & finishing*, e de Serviços Financeiros e Retalho (+4,8 M€), nesta última induzida pelo crescimento das “raspadinhas”.

As **depreciações e amortizações** diminuíram 4,1 M€ (-6,6%) face a 2020, impactadas positivamente pela revisão da vida útil de alguns ativos (-6,8 M€), parcialmente compensada pela realização de novos contratos de arrendamento de edifícios que impactaram, por via do normativo contabilístico IFRS 16, as amortizações (+1,9 M€).

⁶¹ 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.

Os **itens específicos** ascenderam a -1,8 M€, devido a: (i) mais-valia de 17,8 M€ referente à venda de títulos de dívida pública para otimizar a posição financeira do Banco CTT no contexto do lançamento da parceria com a Sonae, (ii) mais-valia líquida de 1,0 M€ resultante essencialmente da alienação de edifícios, (iii) gastos com reestruturações de 11,1 M€, dos quais 10,6 M€ correspondem a acordos de suspensão de contratos de trabalho, (iv) perda por imparidade de 1,4 M€ relacionada com o ajustamento inicial da IFRS 9 com a aquisição do portefólio de crédito do Cartão Universo, (v) constituição de uma imparidade para o investimento na entidade Mktplace de 2,2 M€, e (vi) outros gastos de 2,3 M€ relacionados com a pandemia de COVID-19 e com projetos não recorrentes.

EBIT e Resultado Líquido

O **EBIT recorrente** situou-se em 60,1 M€ em 2021, +18,6 M€ (+44,8%) do que em 2020, com uma margem de 7,1% (5,6% em 2020). De notar que todas as áreas contribuíram favoravelmente para o crescimento do EBIT recorrente.

Para esta evolução contribuiu sobretudo o crescimento significativo do EBIT recorrente nas áreas de negócio de Expresso e Encomendas +12,2 M€ e Banco CTT +3,4 M€ (+70,0%). O Correio e Outros contribuíram com +1,7 M€ (+10,6%) e os Serviços Financeiros e Retalho com +1,3 M€ (+6,4%).

Apesar deste crescimento, a perda de receita de correio internacional de chegada decorrente da abolição da isenção de IVA nos envios postais com valor inferior a 22 Euros (*“de minimis”*), a partir de 1 de julho, impactou de forma significativa o EBIT recorrente do segundo semestre de 2021.

EBIT recorrente por área de negócio

	Milhões €							
	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
EBIT recorrente por AN	41,5	60,1	18,6	44,8%	22,1	20,4	-1,8	-7,9%
Correio e Outros	16,0	17,7	1,7	10,6%	9,7	7,9	-1,7	-18,0%
Correio	70,1	65,0	-5,1	-7,2%	21,6	17,4	-4,2	-19,4%
Estrutura central	- 54,1	- 47,3	6,8	12,5%	- 12,0	- 9,5	2,5	20,5%
Expresso e Encomendas	0,2	12,4	12,2	»	3,9	5,4	1,5	38,4%
Banco CTT	4,8	8,2	3,4	70,0%	4,4	2,4	-1,9	-44,6%
Serviços Financeiros e Retalho	20,5	21,8	1,3	6,4%	4,3	4,7	0,4	10,5%

Os **resultados financeiros consolidados** atingiram -11,1 M€, refletindo uma melhoria de 0,3 M€ (+2,8%) face a 2020.

Resultados financeiros

	Milhões €							
	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
Resultados financeiros	-11,4	-11,1	0,3	2,8%	-3,0	-3,0	-0,0	-0,5%
Rendimentos financeiros líquidos	-9,6	-8,5	1,1	11,8%	-2,3	-2,1	0,2	8,8%
Gastos e perdas financeiros	-9,7	-8,5	1,1	11,7%	-2,4	-2,1	0,2	8,7%
Rendimentos financeiros	0,0	0,0	0,0	26,4%	0,0	0,0	0,0	10,3%
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-1,7	-2,6	-0,8	-46,9%	-0,7	-0,9	-0,2	-33,4%

Os gastos e perdas financeiros incorridos ascenderam a 8,5 M€, incorporando maioritariamente os gastos financeiros com benefícios pós-emprego e de longo prazo aos empregados/as de 3,6 M€, juros

suportados dos passivos de locação no âmbito da aplicação da IFRS 16 no valor de 3,1 M€ e juros de financiamentos bancários no montante de 1,7 M€.

Os CTT obtiveram em 2021 um **resultado líquido consolidado** atribuível a detentores de capital do grupo CTT de 38,4 M€, 21,7 M€ acima do obtido em 2020, tendo sido influenciado positivamente pela evolução do EBIT (+27,4 M€) e dos resultados financeiros (+0,3 M€), e negativamente pelo imposto sobre o rendimento do período (+5,9 M€).

Investimento

Em 2021 o **investimento** situou-se em 36,1 M€, 8,1% acima (+2,7 M€) do realizado em 2020.

A Empresa manteve o foco do investimento na área de negócio com maior crescimento e onde está a ser dinamizada a transformação do seu modelo de negócios, a área de Expresso e Encomendas (+3,8 M€), apostando desta forma no aumento de capacidade e na otimização dos seus processos.

Nas restantes áreas de negócio, verificou-se um decréscimo do investimento (-1,1 M€), em particular nos sistemas de informação do Banco, face aos avultados valores registados nos anos anteriores.

De salientar, o investimento de 2,9 M€ relativo às adaptações realizadas em sistemas de informação, equipamentos postais e novas instalações para acolher o novo modelo de desalfandegamento de objetos extracomunitários em resposta às alterações do regime do IVA para o comércio eletrónico, que entraram em vigor a 01.07. 2021 em toda a UE.

Cash Flow

A Empresa gerou em 2021 um **cash flow** operacional de 61,8 M€, +18,8 M€ face a 2020.

Cash flow

	2020	2021	Δ	Δ%	4T20	4T21	Δ	Δ%
EBITDA	103,6	118,1	14,5	14,0%	38,2	35,2	-3,0	-8,0%
Non-cash itens*	-13,1	-18,9	-5,8	-44,3%	-5,4	-5,1	0,3	6,1%
Itens específicos**	-7,0	1,8	8,8	125,5%	-4,9	-4,0	0,9	18,4%
Investimento	-33,4	-36,1	-2,7	-8,1%	-15,2	-14,7	0,5	3,5%
Δ Fundo de Maneio	-7,2	-3,0	4,1	57,6%	14,2	-1,1	-15,2	-107,4%
Cash Flow operacional	42,9	61,8	18,8	43,9%	26,9	10,4	-16,5	-61,3%
Benefícios aos empregados	-12,1	-12,8	-0,7	-5,8%	-3,8	-3,3	0,6	14,5%
Impostos	-9,0	-3,6	5,3	59,6%	-1,1	-1,2	-0,2	-15,2%
Cash Flow livre	21,8	45,3	23,5	107,5%	22,0	5,9	-16,1	-73,2%
Dívida (capital + juros)	-1,5	-10,8	-9,2	<<	-0,6	-0,6	-0,0	-4,8%
Dividendos	0,0	-12,8	-12,8	-	0,0	0,0	0,0	-
Aquisição de ações próprias	0,0	-6,4	-6,4	-	0,0	0,0	0,0	-
Alienação de edifícios	0,0	2,2	2,2	-	0,0	0,0	0,0	-
Investimentos em empresas	-0,3	-15,7	-15,4	«	-0,6	-0,7	-0,1	-10,6%
Variação de Caixa ajustada orgânica	20,0	1,9	-18,1	-90,4%	20,8	4,6	-16,2	-77,9%
Inorgânico - Caixa Newspring	0,0	4,9	4,9	-	0,0	0,0	0,0	-
Variação de Caixa ajustada	20,0	6,8	-13,2	-65,9%	20,8	4,6	-16,2	-77,9%
Δ Responsabilidades Líquidas dos Serv. Financ. e outros e Banco CTT ⁶²	63,9	351,3	287,4	>>	112,8	-59,1	-172,0	<<
Δ Outros saldos de Caixa ⁶³	-8,8	1,6	10,3	117,8%	-1,0	-0,6	0,5	45,7%
Variação de Caixa	75,2	359,7	284,5	>>	132,6	-55,1	-187,7	-141,6%

*Imparidades, Provisões e IFRS16 com impacto no EBITDA.

**Itens específicos com impacto no EBITDA.

Esta evolução positiva do *cash flow* operacional em 2021 resultou essencialmente do comportamento positivo do EBITDA, da manutenção de um nível de investimento equivalente ao do ano anterior e de uma evolução positiva da variação de fundo de maneio (+4,1 M€). Esta evolução é em larga medida explicada pelo menor nível de investimento observado no 4T20 face ao período homólogo de 2019 que impactou positivamente o fundo de maneio relacionado com o investimento em 2021.

⁶² A variação das responsabilidades líquidas dos Serviços Financeiros e Banco CTT reflete a evolução dos saldos credores perante terceiros, depositantes ou outros passivos financeiros bancários, deduzidos dos valores aplicados em crédito ou investimentos em títulos/ativos financeiros bancários, das entidades que prestam serviços financeiros do Grupo CTT, designadamente, os serviços financeiros dos CTT, a Payshop, o Banco CTT e a 321 Crédito.

⁶³ A variação dos outros saldos de caixa reflete a evolução dos saldos de depósitos à ordem no Banco de Portugal do Banco CTT, cheques a cobrar/compensação de cheques do Banco CTT e imparidade de depósitos e aplicações bancárias.

Posição Financeira Consolidada

Posição financeira consolidada

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
Ativo não corrente	1 984,3	1 970,3	-14,0	-0,7%
Ativo corrente	910,6	1 614,9	704,3	77,3%
Total do Ativo	2 894,9	3 585,2	690,3	23,8%
Capital próprio	150,3	174,5	24,3	16,2%
Total do passivo	2 744,6	3 410,7	666,0	24,3%
Passivo não corrente	493,4	705,3	211,9	42,9%
Passivo corrente	2 251,2	2 705,4	454,1	20,2%
Total capital próprio e passivo consolidado	2 894,9	3 585,2	690,3	23,8%

Milhões €

Na comparação da demonstração da **posição financeira consolidada** em 31.12.2021 com a de 31.12.2020, destaca-se que:

- O **ativo** cresceu 690,3 M€, maioritariamente devido ao elevado crescimento das rubricas de crédito a clientes bancários (+448,6 M€) com destaque para o crédito automóvel e cartões de crédito, de caixa e equivalentes de caixa (+359,7 M€), na sequência do aumento significativo de depósitos captados pelo Banco CTT e da operação de securitização realizada pela 321C, bem como ao incremento verificado nos investimentos em ativos ao justo valor por resultados (+25,0 M€) na sequência do investimento em unidades de participação (UP) de um fundo de investimento imobiliário e outros ativos (+35,8 M€). Estes crescimentos foram parcialmente compensados pelo decréscimo observado nas rubricas de investimentos em títulos (-177,5 M€) em resultado da alienação de carteiras de títulos.
- O **capital próprio** aumentou 24,3 M€ na sequência do resultado líquido atribuível a detentores do capital do Grupo CTT em 2021 no montante de 38,4 M€, do aumento das reservas em resultado da constituição da reserva associada ao plano de ações (1,2 M€) e do incremento da rubrica de outras variações no capital próprio (3,6 M€) na sequência da atualização das responsabilidades com benefícios aos empregados. Em sentido contrário, ocorreu a distribuição de dividendos no valor de 12,8 M€ e a aquisição de ações próprias no valor de 6,4 M€.
- O **passivo** aumentou 666,0 M€, destacando-se o acréscimo dos depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (+433,0 M€), o aumento de outros passivos financeiros bancários (+238,8 M€) decorrente da operação de securitização realizada pela 321 Crédito. Em sentido contrário, observou-se o decréscimo das rubricas de Financiamentos (-5,7 M€) maioritariamente em resultado do pagamento da primeira tranche do empréstimo do BBVA/ Bankinter.

A posição financeira do Grupo CTT considerando o Banco CTT fora do perímetro de consolidação integral, sendo contabilizado como uma participação financeira mensurada pelo método da equivalência patrimonial, seria a seguinte:

Posição financeira consolidada excluindo consolidação integral do Banco CTT, reconhecido pelo MEP

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
				Milhões €
Ativo não corrente	638,8	680,2	41,4	6,5%
Ativo corrente	484,0	454,9	-29,2	-6,0%
Total do ativo	1 122,8	1 135,0	12,2	1,1%
Capital próprio	150,3	173,9	23,5	15,7%
Total do passivo	972,5	961,1	-11,4	-1,2%
Passivo não corrente	444,0	422,5	-21,5	-4,8%
Passivo corrente	528,5	538,6	10,1	1,9%
Total capital próprio e passivo consolidado	1 122,8	1 135,0	12,2	1,1%

As **responsabilidades com benefícios aos empregados/as** (benefícios pós-emprego e de longo prazo) situaram-se em 283,1 M€ em dezembro de 2021, +0,1 M€ do que em dezembro de 2020, discriminadas conforme o quadro seguinte:

Responsabilidades com benefícios aos empregados

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
				Milhões €
Total das responsabilidades	283,0	283,1	0,1	0,0%
Cuidados de saúde	271,2	263,5	-7,6	-2,8%
Cuidados de saúde (321 Crédito)	1,4	1,5	0,0	2,5%
Acordos de suspensão	2,8	9,5	6,7	»
Outros benefícios de longo prazo aos trabalhadores	6,9	6,5	-0,4	-5,6%
Outros benefícios de longo prazo (321 Crédito)	0,2	0,2	-0,0	-5,8%
Plano de pensões	0,3	0,3	-0,1	-17,4%
Outros benefícios	0,2	1,6	1,4	»
Impostos diferidos ativos	-79,3	-78,6	0,7	0,9%
Valor atual das responsabilidades líquidas de impostos	203,7	204,5	0,8	0,4%

A estas responsabilidades com benefícios aos empregados/as estão associados impostos diferidos ativos no valor de 78,6 M€, o que leva a que o valor atual das responsabilidades com benefícios aos empregados/as líquidas de impostos diferidos ativos a elas associados seja de 204,5 M€.

Dívida Líquida Consolidada

Dívida líquida consolidada

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
Dívida líquida	71,4	58,9	-12,6	-17,6%
Dívida CP & LP	206,9	201,1	-5,7	-2,8%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	115,2	115,3	0,1	0,1%
Caixa ajustada (I+II)	135,4	142,3	6,8	5,1%
Caixa e equivalentes de caixa	518,2	877,9	359,7	69,4%
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	498,8	857,0	358,1	71,8%
Outros saldos de caixa	19,4	20,9	1,6	8,1%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	-363,4	-714,7	-351,3	-96,7 %

Na comparação da **dívida líquida consolidada** em 31.12.2021 com a de 31.12.2020, destaca-se:

- A **caixa ajustada** aumentou 6,8 M€, uma vez que o comportamento positivo do *cash flow* operacional (+61,8 M€) mais do que compensou os pagamentos de benefícios aos empregados/as (-12,8 M€), o serviço da dívida (-10,8 M€), o pagamento de dividendos (-12,8 M€), a aquisição de ações próprias (-6,4 M€) e os investimentos em empresas no valor de 15,7 M€.
- A **dívida de curto e longo prazo** diminuiu 5,7 M€, essencialmente devido à redução dos empréstimos bancários dos CTT (-5,8 M€) no contexto da amortização prevista.

A dívida líquida do Grupo CTT considerando o Banco CTT fora do perímetro de consolidação integral, sendo contabilizado como uma participação financeira mensurada pelo método da equivalência patrimonial, seria a seguinte:

Dívida líquida consolidada excluindo consolidação integral do Banco CTT, reconhecido pelo MEP

	31.12.2020	31.12.2021	Δ	Δ%
Dívida líquida c/ BCTT em MEP	153,9	182,4	28,5	18,5%
Dívida CP & LP	204,7	198,5	-6,2	-3,0%
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	113,0	112,6	-0,4	-0,3%
Caixa ajustada (I+II)	50,8	16,1	-34,7	-68,3%
Caixa e equivalentes de caixa	286,4	215,2	-71,3	-24,9%
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	286,5	215,2	-71,3	-24,9%
Outros saldos de caixa	-0,0	-0,0	-0,0	-43,6%
Responsabilidades líquidas dos Serv. Financ. (II)	-235,7	-199,1	36,6	15,5 %

Valor económico

GRI 201-1

A Empresa distribuiu mais de 358 milhões de euros em salários e benefícios (um reforço de 4,5% em relação ao ano anterior) e é um importante pagador de impostos e investidor direto na comunidade.

Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT

mil euros	2020	2021	Δ 2021/2020
Valor económico direto gerado	743 519	845 338	13,7%
Receitas	743 519	845 338	13,7%
Valor económico direto distribuído	726 752	819 497	12,8%
Gastos Operacionais	364 641	424 465	16,4%
Salários e benefícios de Trabalhadores/as	342 488	358 013	4,5%
Pagamento a fornecedores de Capital	9 660	21 282	120,3%
Pagamento ao Estado	9 080	15 197	67,4%
Investimentos na Comunidade	883	539	-39,0%
Valor económico acumulado	16 767	25 841	54,1%

4.2 Capital humano

A gestão de Pessoas é pautada pelas seguintes prioridades: conceber, desenvolver e implementar a estratégia e as respetivas políticas de desenvolvimento de Pessoas CTT, que permitam promover as competências, premiar o desempenho e agilizar a organização, bem como manter um bom ambiente social e de bem-estar. Pretendemos, assim, promover a melhoria da experiência dos/as trabalhadores/as, investindo continuamente na saúde, na formação e na qualificação, otimizando e adequando as Pessoas CTT, sempre conscientes da evolução e os desafios de mercado e dos clientes.

4.2.1 Caracterização do capital humano

GRI 102-7, 102-8, GRI 401-1, 401-3, 403-9

Em 31 de dezembro de 2021⁶⁴ o número de trabalhadores/as dos CTT (efetivos do quadro e contratados a termo) era de 12 608, mais 374 (+3,1%) do que em 31 de dezembro de 2020. Estes valores incorporam o efeito inorgânico da NewSpring Services e da HCCM, com impacto de +770 trabalhadores/as. Sem este efeito, o número de trabalhadores/as seria de 11 838, menos 396 (-3,2%) face a 2020.

Quadro de trabalhadores/as

	31.12.2020	31.12.2021	Δ 2021/2020	
Correio e Outros ⁶⁵	10 445	10 866	421	4,0%
Expresso e Encomendas ⁶⁶	1 319	1 258	-61,0	-4,6%
Banco CTT ⁶⁷	435	455	20	4,6%
Serviços Financeiros e Retalho	35	29	-6	-17,1%
Total, do qual:	12 234	12 608	374	3,1%
Efetivos do quadro	10 767	11 283	516	4,8%
Contratados a termo	1 467	1 325	-142	-9,7%
Portugal	11 671	12 015	344	2,9%
Outras geografias	563	593	30	5,3%

Sem o efeito inorgânico, verificou-se um decréscimo de trabalhadores/as em quase todas as áreas de negócio, com especial foco na área de negócio de Correio e Outros (-346), em grande medida devido aos projetos de aumento da produtividade das operações em curso, que têm adaptado a rede ao novo perfil de tráfego e reduzido a necessidade de contratação suplementar, bem como ao programa de otimização de RH a decorrer principalmente na estrutura central, que já resultou em 97 acordos de suspensão de contratos de trabalho e se pretende que venha a incluir mais 38.

⁶⁴ Para mais informação consultar a Tabela – Trabalhadores, no Anexo III.

⁶⁵ Inclui NewSpring Services e HCCM.

⁶⁶ CTT Expresso, Corre e CTT Express (Espanha)

⁶⁷ Inclui Payshop e 321 Crédito.

O número de saídas e entradas foi de 2 194 e 3 728, respetivamente, e a taxa de rotatividade correspondeu a 18,5%. A taxa global de ausências registou uma estabilização, com tendência para uma leve diminuição, quer nos CTT, S.A., onde a taxa apurada foi de 8,7% (-0,1 p.p. que em 2020), quer no Grupo CTT, onde a taxa baixou para 8,1% (-0,2 p.p.). Os motivos que mais contribuíram para as ausências foram: doença (5,89%), sinistralidade (0,73%), atividade sindical (0,44%) e parentalidade (0,38%). De referir que a taxa de ausências, excluindo a maternidade/paternidade, foi de 7,6%. A taxa de absentismo calculada em conformidade com as diretrizes GRI (que exclui ausências por maternidade/paternidade, luto ou de horas para estudo) é de 6,9%. A taxa de retorno após licença parental foi de 95,7%.

4.2.2 Remuneração

GRI 102-36, 102-37, 102-41, GRI 405-2

Após celebração do primeiro Acordo de Empresa, a 25 de novembro de 2020, entre a empresa CTT Expresso e 6 associações sindicais, o dia 3 de janeiro de 2021 representou o início da sua vigência e, conseqüentemente, o início de uma nova etapa na política de gestão de pessoas nesta empresa, alinhada com a nova estratégia Pessoas e Cultura. Pretende-se que contribua para o desenvolvimento pleno da atividade da CTT Expresso e a sua afirmação como líder no mercado em que atua, na dupla dimensão económica e social, assim como na melhor experiência de serviço junto dos clientes.

Ainda relativamente à CTT Expresso, deu-se início ao processo de revisão salarial, tendo as partes celebrado o respetivo acordo, em 12 de março. Associado a este acordo ficou o compromisso de a empresa admitir 70 colaboradores para o quadro permanente em 2020, tendo o número final de admissões sido alcançado e superado.

Relativamente aos CTT SA, o ano de 2021 marcou a celebração do Acordo de Revisão Salarial do AE CTT, a 7 de maio. Associado a este Acordo ficou o compromisso de admissão de 130 colaboradores para o quadro permanente (tendo o número final de admissões sido igualmente alcançado e superado), a disponibilidade para estabelecer conversações com as associações sindicais com o objetivo de identificar as suas principais preocupações em matéria de alguns abonos operacionais, assim como inicializar a discussão sobre o atual modelo de carreiras da população não quadros.

Rácios e remunerações, por género e grupo profissional

Grupo profissional	Média de vencimentos Mulheres (€)	Média de vencimentos Homens (€)	Rácio F/M
Quadros superiores	1 964,37 €	2 444,44 €	0,80
Quadros médios	1 259,23 €	1 336,28 €	0,94
Atendimento	1 075,01 €	1 141,56 €	0,94
Distribuição	844,63 €	922,71 €	0,92
Outros grupos	844,19 €	969,55 €	0,87
Global	1 114,89 €	1 111,70 €	1,00

4.2.3 Avaliação, gestão de talento e experiência do trabalhador/a

GRI 404-2, 404-3

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

A estratégia de gestão de Pessoas CTT tem como objetivo melhorar a experiência do trabalhador/a, o seu grau de satisfação, o seu envolvimento na organização, o sentido de pertença e de orgulho na marca, de forma a incrementar o compromisso de todos, tornando cada trabalhador/a num embaixador da marca CTT, melhorando consequentemente a experiência dos clientes.

De forma a melhorar a experiência do trabalhador/a, este ano foram implementados e dada continuidade a diversos projetos, com destaque para a linha de apoio ao trabalhador/a, designada Linha TOU CTT, que pretende apoiar nas questões mais prementes relacionados com o COVID-19, mas em todas as outras questões relacionadas com recursos humanos, como seja a assiduidade, o processamento salarial, a avaliação de desempenho, plano de saúde CTT MEDIS, recrutamento e mobilidade, higiene e segurança no trabalho. Os/As trabalhadores/as responderam com entusiasmo ao desafio.

Foi concluída a 2.ª fase do projeto Teleponto, com a automatização de subsídios decorrentes da prestação de trabalho. Esta fase teve como objetivo automatizar o cálculo das rubricas de vencimento decorrentes da prestação do serviço, com origem nos dados do teleponto.

Por forma a promover o envolvimento de todos e o conhecimento sobre a organização, deu-se continuidade à difusão da *newsletter* de comunicação interna, "Somos CTT", e às rubricas que pretendem dar a conhecer a Empresa e os seus trabalhadores/as, designadamente uma rubrica designada Zoom in, que permite dar a conhecer uma área/direção, o que lá se faz e respetivas equipas e uma outra rubrica "À Conversa com...", cujo objetivo é dar a conhecer os trabalhadores/as e os seus interesses para além da função atualmente desempenhada e/ou seu percurso profissional.

Foram estabelecidas mais parcerias e protocolos com empresas com benefícios para o trabalhador/a e dado continuidade ao projeto "D. Oferta", que oferece descontos (que podem ir até aos 20%) aos trabalhadores/as e aposentados/as dos CTT nos produtos adquiridos na rede de lojas.

Promoveram-se ações de saúde e bem-estar, a pensar em todos os que estão na linha da frente, mas também nos trabalhadores/as que se encontram em teletrabalho, dadas as condições impostas pela pandemia.

De forma a medir o grau de satisfação dos trabalhadores/as, como sendo os CTT a melhor Empresa para se trabalhar, bem como a qualidade da sua experiência e o impacto das políticas/ações, lançou-se o primeiro inquérito com a metodologia Net Promoter Score dedicada aos/às trabalhadores/as CTT.

Acreditando que a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar é fundamental para o equilíbrio de cada um de nós e da organização, os CTT propuseram-se, neste âmbito, a obter a certificação como Entidade Familiarmente Responsável (EFR), tanto para as Empresas CTT, CTT Expresso e CTT Contacto, bem como para o Banco CTT e respetivas subsidiárias. O objetivo é implementar o modelo de Gestão EFR, de acordo com a Norma 1000-1 ed., e obter as respetivas certificações no decurso do ano 2022, pela entidade certificadora – Fundación Másfamilia.

O processo de avaliação de desempenho realiza-se anualmente, no ano subsequente ao exercício a que respeita e abrange todos os trabalhadores efetivos com seis ou mais meses de vínculo, que não estejam em situação de licença sem retribuição ou de suspensão de contrato. O sistema de gestão de desempenho assenta na avaliação de comportamentos e do cumprimento de objetivos, fixados para os trabalhadores, consoante as várias atividades e grupos funcionais, com vista a reforçar o alinhamento entre os ciclos de negócio e de desempenho, a consolidação da cultura e dos valores empresariais e o reconhecimento e diferenciação dos contributos. O processo envolve a comunicação entre as chefias e os trabalhadores, incluindo o balanço da atividade e a apresentação dos objetivos para o novo ciclo, favorecendo a identificação de ações de formação e desenvolvimento.

4.2.4 Formação

GRI 205-1, GRI 403-5, GRI 404-1

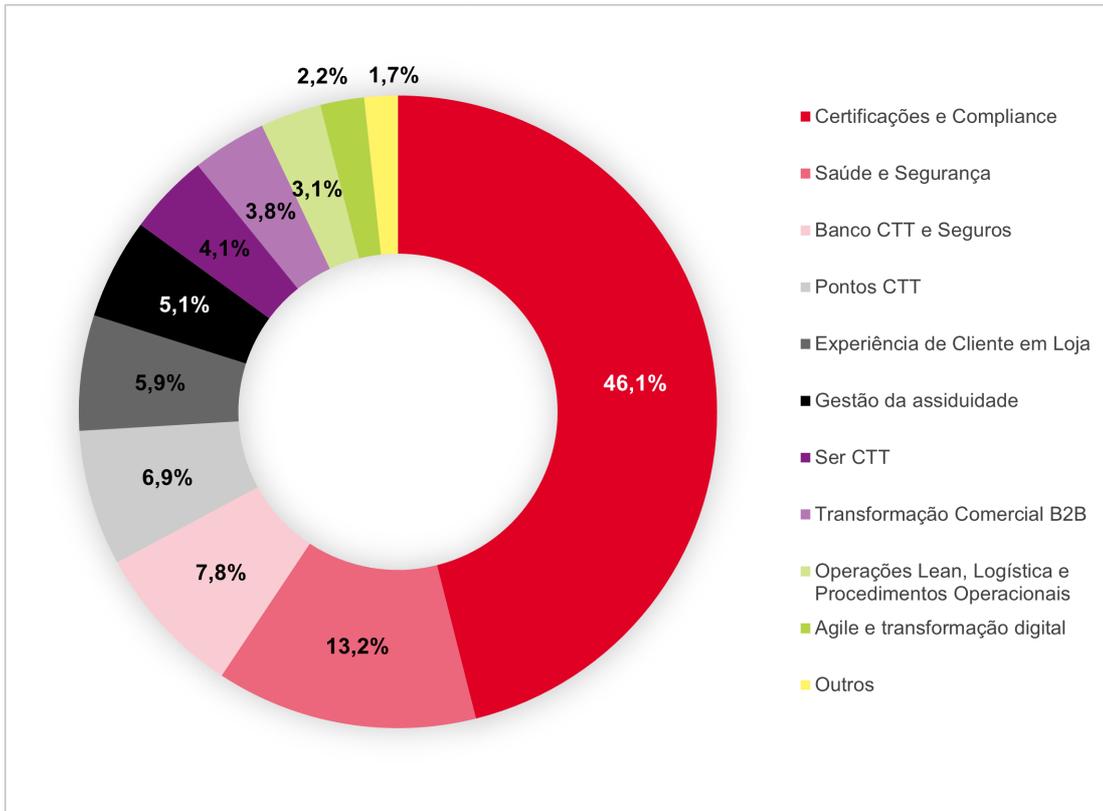
A Academia CTT prosseguiu a sua atividade de acordo com as apostas estratégicas no desenvolvimento de competências das trabalhadoras e dos trabalhadores dos CTT tendo por base a seguinte abordagem metodológica:

- **Excelência Cliente:** promover a atualização sistemática do conhecimento da oferta CTT e incrementar a eficácia da estratégia e dos processos envolvidos no ato de venda, no contacto, relação e negociação comerciais, com vista à satisfação das necessidades do cliente e na adição de valor ao negócio
- **Excelência Operacional:** Desenvolver as competências que permitam cumprir com o que é prometido aos clientes, através do conhecimento de processos, equipamentos, sistemas e da adoção de práticas operacionais que conduzem à eficiência dos ativos, nas diferentes etapas do fluxo operacional, em conformidade regulatória e promovendo a qualidade e sustentabilidade
- **Cultura e Liderança:** Fomentar o compromisso individual reconectar pessoas e equipas, ultrapassar crenças limitadoras e valorizar o propósito na atuação de cada um, com vista à criação de valor. Nas lideranças, além de facilitadores deste processo, procurar-se-á que desenvolvam continuamente as capacidades distintivas que permitem fazer a diferença na transformação dos desafios em oportunidades.

Esta abordagem metodológica tinha, como vetor comum a todas estas vertentes, a promoção de uma conduta de total transparência e responsabilidade, num ambiente de trabalho saudável, que valorize a dignidade das pessoas, contribua para o seu desenvolvimento pessoal e humano e prevenindo a prática de atos menos corretos em nome ou por conta dos CTT e Subsidiárias, com reflexos negativos na sua reputação e imagem.

Foram desenvolvidos 14 programas que incorporam o Plano Estratégico de Desenvolvimento e Formação e o volume de formação distribuiu-se da seguinte forma:

Programas de formação



A formação realizada abrangeu 94% da população (efetivos e contratados a termo), tendo sido realizadas mais de 215 mil horas de formação (16% acima do ano anterior), numa taxa de esforço de 1,1% (7% acima, face a 2020). Destacamos as seguintes ações:

- **Ser CTT**, em que foi consolidada a utilização do Manual Digital e a comunicação com os novos trabalhadores/as, envolvendo cerca de 1 000 participantes e mais de 8 700 horas.
- **Experiência de cliente em loja**, uma formação que toca nos eixos do Negócio e da Inovação, com o reforço no projeto Buzz e no plano de comunicação e formação integrados na comercialização de produtos financeiros, de retalho e início da comercialização de oferta B2B, que envolveu mais de 6 500 participações e quase 12 500 horas e já incrementou os resultados de vendas destes produtos.
- **Transformação Comercial B2B**, um programa dirigido aos Gestores Comerciais visando maximizar o valor para os clientes, propor os serviços adequados ao seu negócio e a sua fidelização pelo conhecimento e otimização do serviço prestado. A ação contou com mais de 1 900 participações e um total de mais de 8 000 horas.
- Em todo o vetor de excelência operacional, num âmbito estritamente de Negócio, as formações intituladas **Operações Lean** tiveram enorme importância, destacando-se a formação Train the Trainer. Deu-se início ao projeto Kaizen para as áreas de operações de produção e distribuição, e foi dado apoio ao processo de mudança de instalações da linha de gestão aduaneira para Famões, assim como à implementação de novos planos de expedição em todo o ciclo operativo. Estas ações envolveram 4 749 participações, contabilizando-se um total de 6 565 horas.
- A **Gestão da Assiduidade** que constituiu um projeto de transformação da cultura CTT, potenciado pela nova versão da aplicação Teleponto. A formação dedicada a esta nova

ferramenta abrangeu todos os trabalhadores/as do universo CTT, utilizando a plataforma de formação a distância (Formare) e *briefings* realizados pelas chefias. Envolveu 13 151 participações, num total de 10 889 horas.

- As ações subordinadas ao tema “**Saúde e Segurança no Trabalho**” representaram mais de 8 800 horas e quase 2 500 participações para a população em geral. O programa específico de prevenção rodoviária para as áreas de operações, que envolveu mais de 33 mil participações e mais de 19 mil horas, debruçou-se sobre 25 temáticas diferentes. É um programa com sucesso reconhecido, que tem promovido a redução do absentismo com causa na sinistralidade rodoviária, registando-se, entre 2017 e 2020, menos 35% de acidentes por quilómetro percorrido e menos 49% de dias perdidos por acidente.
- A área formativa de **Certificações e Compliance**, continuou a deter grande relevância, sendo disseminadas mais de 97 mil horas de formação em temáticas como ética, segurança da informação, prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, ou proteção de dados.
- No eixo da sustentabilidade, foi relançado no final do ano de 2021, o programa de formação ambiental, **Planeta Verde**. Outras formações não elencadas individualmente no gráfico acima versaram sobre temas como a liderança ou o ensino de línguas, nomeadamente o inglês, assim como o treino específico dedicado ao programa de *trainees*.

Destaca-se também a realização da 13.^a edição do Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos, um programa que une formandos de vários países de expressão portuguesa, e hispânica e que nasceu de uma parceria entre a Direção Internacional e a área de Formação. A ação deste ano contou com 110 participantes, oriundos de seis países lusófonos, além de Cuba e do Panamá.

Dado o contexto pandémico, foi mantida a aposta na difusão da formação à distância, modalidade que representou 53% do volume total realizado.

4.2.5 Gestão das relações laborais

GRI 102-41, 102-43, 102-44

Os trabalhadores veem assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. A Comissão de Trabalhadores (CT) e as suas 98 Subcomissões 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, quer com a Comissão como um todo, quer com cada um dos sindicatos.

A 31 de dezembro de 2021, 95,8% dos/as trabalhadores/as estavam abrangidos pelo Acordo de Empresa e 75,4% eram sindicalizados (efetivos e contratados), verificando-se respetivamente, um crescimento significativo de 6,1 p.p. e 1,8 p.p. face a 2020⁶⁸.

No contexto europeu, a empresa manteve a sua participação no Comité de Diálogo Social Europeu para o setor postal, que reúne representantes dos sindicatos e dos operadores postais da União Europeia. Tal como com outras participações institucionais, mercê da pandemia, as reuniões decorreram por videoconferência.

⁶⁸ Os dados relativos à cobertura do Acordo de Empresa e à sindicalização não incluem a CTT Express Espanha, 321 Crédito, CORRE, NNS ou HCCM.

4.2.6 Regalias sociais e ação social

GRI 201-3, GRI 401-2

Desde 2015 que está em vigor um novo Regulamento de Obras Sociais (ROS), que tem por objetivo a proteção social dos seus beneficiários (trabalhadores/as e familiares) no âmbito dos cuidados de saúde, prestações de segurança social e ação social.

Por seu lado, o acesso ao Plano de Saúde dos CTT garante comparticipação dos medicamentos, serviços médico-cirúrgicos e meios auxiliares de diagnóstico, serviços de enfermagem e hospitalização, assim como, nas prestações por encargos familiares aos subscritores da Caixa Geral de Aposentações (CGA), atribuindo abonos de família para crianças e jovens, além de outras bonificações.

Os benefícios de saúde são assegurados aos/às trabalhadores/as efetivos no ativo, aposentados/as, pré-reformados/as, reformados/as e familiares em certas condições, desde que tenham aderido ao Plano de Saúde. Os colaboradores das subsidiárias dos CTT usufruem, regra geral, de um seguro de saúde que permite a cobertura dos membros do agregado familiar. Na rede convencionada com o Plano de Saúde, a empresa cobre 75% dos custos de saúde relativos à assistência ambulatoria, 80% nos serviços hospitalares privados, e a totalidade dos custos em casos especiais (apoio à maternidade, infância até aos 2 anos e doença grave). A comparticipação medicamentosa é suportada pelo beneficiário até 50%. No final do ano, o plano de saúde dos CTT tinha 37 728 beneficiários, sendo 19 142 titulares, dos quais 9 485 no ativo e 18 587 familiares. Ocorreram 693 rescisões especiais e 778 falecimentos, entre titulares e familiares.

Para garantir o apoio social, a Empresa dispõe de uma equipa de Serviço Social, que intervém ao nível do apoio psicossocial, nas áreas da saúde mental, dependências, terceira idade e ação social. Este apoio traduz-se na identificação, avaliação, enquadramento e resposta aos/às trabalhadores/as nas mais diversas problemáticas, como, entre outras: deficiência, doença crónica, aguda e/ou grave, carência económica, disfunções sociais, questões laborais. Mediante estudo socioeconómico e análise casuística da situação, poderá verificar-se apoio específico para responder a situações de vulnerabilidade e/ou carência económica.

No decorrer de 2021, os processos de Doenças Graves e de Grandes Doenças foram centralizados por forma a agilizar a resposta aos colaboradores.

Na CTT Express Espanha, os colaboradores gozam das mesmas condições e regalias, independentemente no vínculo laboral. A única diferença encontra-se nos dias de férias uma vez que os /as trabalhadores/as com vínculo indeterminado têm direito ao gozo de um dia mais.

4.2.7 Saúde e segurança no trabalho

GRI 201-3, GRI 403-9

O ano de 2021 continuou, a exemplo do anterior, a ser marcado pelo contexto pandémico, sendo que os CTT deram continuidade à sua política de prevenção no âmbito da mitigação do contágio por COVID-19 em contexto laboral, nomeadamente através de um conjunto de medidas como a compra e distribuição de material de proteção individual, desinfetantes de mãos e superfícies, a divulgação de informação sobre comportamentos individuais de prevenção, reforço da limpeza, desfasamento de horários e a limitação à lotação de espaços.

Perante casos confirmados de infeção por COVID-19, era efetuada uma avaliação de risco do local de trabalho, tomadas medidas específicas em função risco e articulado e comunicado o caso ao Delegado

de Saúde. Consoante a avaliação de risco, a empresa encetava medidas adicionais em alguns locais de trabalho, como a testagem massiva dos colaboradores e a nebulizações dos espaços.

Em 2021, foi implementada uma **Nova Abordagem à Saúde** que pretendia, por um lado, atuar na prevenção da saúde, agindo antecipadamente e evitando acidentes de trabalho e situações de doença; e, por outro, agir sobre a promoção da saúde, com ações de melhoria do bem-estar e na qualidade de vida dos/as trabalhadores.

Neste contexto, foram concebidos e implementados três programas de ação transversais e distintos, apesar de complementares:

- Estrela – Programa que visava criar um ambiente de trabalho mais saudável, focado na produtividade e qualidade, com menor índice de ausências e maior motivação e satisfação. A estratégia tinha por objetivo inverter a atual tendência do nível de absentismo, nomeadamente no que diz respeito aos dias de trabalho perdidos.
- Vitória – Abordagem de medicina do trabalho adaptada às necessidades específicas dos casos de aptidão condicionada mais perenes e complexos, com vista à determinação dessa condição com maior rigor, fiabilidade e apoio aos/às trabalhadores/as.
- Viver – Sensibilização dos recursos humanos para a prevenção da saúde e desenvolvimento de iniciativas que fomentam a saúde e o bem-estar na organização.

Ocorreram 789 acidentes e incidentes laborais, menos 2% que em 2020, apesar de consubstanciar um acréscimo dos dias perdidos. No mesmo sentido, verifica-se igualmente uma diminuição de 5,7% no número de acidentes rodoviários laborais. Este resultado positivo deverá ser consequência da continuidade das medidas que têm vindo a ser implementadas pela empresa. Os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes, foram a sinistralidade rodoviária (34%) em que se incluem acidentes de viação e atropelamentos. Seguem-se os movimentos em falso (17%) e os escorregamentos/tropeções (13%). As doenças profissionais traduziram-se em 461 dias de trabalho perdidos em 2021.

Acidentes e lesões nos CTT

Grupo	N.º de acidentes	N.º de lesões	Taxa de lesões	N.º dias perdidos	Taxa de dias perdidos	N.º doenças ocupacionais
Feminino	196	137	2,0	4 451	66,4	10
Masculino	593	436	3,3	15 771	120,8	11
Total	789	573	2,9	20 222	102,3	21 ⁶⁹

Sem dados do serviço 321 Crédito, CORRE, NNS e HCCM.

No cálculo das taxas, multiplicou-se o resultado por 100 000, para que este seja mais legível.

Em termos de segurança, foi dada continuidade à colaboração com os órgão de polícia criminal, prestando as informações que nos são solicitadas, com vista ao desmantelamento ou captura de elementos que visavam os CTT e os clientes.

Foram submetidas e aprovadas as medidas de autoproteção de 102 das nossas instalações, estando agora a quase totalidade dos edifícios com este tipo de medidas aprovadas.

⁶⁹Este valor é o triplo do apresentado em 2020. Tratam-se de processos comunicados pela Segurança Social cuja data de reconhecimento e de início da doença profissional podem ser distintas e anteriores à data da participação, inclusivamente, abrangendo colaboradores que já se encontram aposentados e processos de reavaliação do grau de incapacidade de doenças profissionais já reconhecidas. Os procedimentos associados às Doenças Profissionais são definidos e geridos pela Segurança Social. Os CTT avaliam cada um dos casos de doença profissional e implementam medidas de prevenção para mitigação de risco.

Na sequência de um incidente registado no CPL Sul, foi promovida a reciclagem dos/as trabalhadores/as que recebem e tratam encomendas, com vista à identificação preliminar de matérias perigosas que possam provocar danos.

4.2.8 Diversidade e igualdade de oportunidades

GRI 401-3, 403-6, 403-7, 403-8, 405-1, 406-1, 408-1 409-1

Também na área da igualdade e diversidade, 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.

A situação prolongada de pandemia levou os CTT a reforçar as garantias para que todos os seus trabalhadores/as se sentissem seguros. Foi continuamente divulgada informação útil e promovidas medidas mitigadoras dos principais riscos, preservando sempre a integridade dos trabalhadores/as da linha da frente para assegurar, tanto quanto possível, a igualdade face ao risco de doença em relação aos que puderam assegurar a sua prestação de serviço em regime de teletrabalho.

O trabalho dos CTT no campo da **Igualdade de Género** continuou a decorrer, nomeadamente no âmbito das atividades com o Fórum Organizações para a Igualdade (vulgo iGen), e do envolvimento com a CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego. O ano de 2021 foi marcado pelo lançamento do livro Pedagógico do Fórum, O Longo Caminho para a Igualdade, escrito pro bono pela dupla de escritoras, Ana Maria Magalhães e Isabel Alçada, destinado a leitores e leitoras dos 10 aos 13 anos, e com o objetivo de sensibilizar as futuras gerações para a temática da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres no mercado de trabalho. De destacar que esta obra acabou de ser incluída no Plano Nacional de Leitura.

Em 2021, o gozo de licenças de parentalidade continua a incidir principalmente sobre as mulheres. Embora as licenças gozadas por homens já atinja cerca de 33% de todos os pedidos, este dado deve levar em conta que 62,5% das pessoas que trabalham nos CTT são do género masculino. Em relação ao apoio à família, a situação aproxima-se da paridade em termos absolutos, com os homens a requerer 42% de todos os dias de ausência para esse efeito (uma vez mais, este dado deve ser visto à luz da disparidade no número total de trabalhadores do género masculino).

Em relação à retenção de trabalhadores/as que tiveram licença parental, das 232 pessoas que o requereram, 23 abandonaram a Empresa no final. Destas, dez fizeram-no por sua própria iniciativa, uma (em Espanha) saiu por cessação do posto de trabalho e as restantes 12 não foram retidas após da conclusão do contrato a termo que as vinculava aos CTT, 5 homens e 7 mulheres.

Atenção também é devida à Taxa de Retorno, uma métrica incluída pela primeira vez neste exercício de relato e que pretende acomodar os casos de desvinculação da Empresa logo após o fim do licença de parentalidade. Dos 232 casos de trabalhadores/as que gozaram licenças de parentalidade 222 regressaram à Empresa no final da licença, o que cifra a Taxa de Retorno num valor muito alto: 95,7%. Ainda assim, existiu com uma diferença visível entre homens (98,4%, com apenas dois trabalhadores a não regressar) e mulheres (oito colaboradoras não regressaram, colocando a taxa em 92,5%).

Em matéria de diversidade em cargos de gestão, o Conselho de Administração continua a cumprir o objetivo estabelecido no Plano para a Igualdade CTT e na Lei 62/2017, integrando 33,3% de mulheres nos órgãos do Conselho de Administração e de Fiscalização. Relativamente ao peso da gestão feminina de 1.ª linha este caiu 7,9 p.p. para 12,5% e a liderança de segunda linha manteve-se praticamente igual, com uma ligeira redução de 1 p.p. para 47,6%.

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, nomeadamente na promoção do equilíbrio entre mulheres e homens nos lugares estratégicos da empresa, do princípio de salário igual para trabalho igual ou de valor igual e na garantia do direito ao gozo das licenças de parentalidade pelos trabalhadores e pelas trabalhadoras;
- Participação no iGen, de que é membro fundador, prosseguindo os seus compromissos em matéria de diferenças salariais. Participação em reuniões de trabalho, embora com uma significativa redução das atividades devido à pandemia de COVID-19.
- Dinamização do grupo de trabalho interno para o cumprimento dos compromissos assumidos no âmbito do Plano para a Igualdade da Empresa.

Apesar de se ter mantido a ligação à CERCILIS Lisboa – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, não foi possível proporcionar as experiências de integração laboral a jovens com deficiência que se vinham mantendo havia 18 anos. Logisticamente, a alteração da localização e funcionamento da Sala das Malas, onde o trabalho era prestado, e a pandemia COVID-19 impossibilitaram a retoma desta atividade nas novas instalações, que se prevê que venha a acontecer em 2022, possivelmente com um figurino adaptado.

No que diz respeito à **conciliação entre espaço pessoal, família e trabalho**, os trabalhadores/as e suas famílias foram incentivados a participar em passatempos internos com prémios para usufruto em família e foram convidados para iniciativas/aulas práticas *online* para proteção da saúde e bem-estar. Também o programa de parcerias SOU CTT, com entidades diversas continuou a ser dinamizado, continuou a oferecer tarifários preferenciais para trabalhadores/as em diversas áreas, com especial enfoque na saúde, desporto e família.

4.3 Capital intelectual

GRI 102-2, 102-44, GRI 201-1, 203-1

As transformações digitais que continuam a perpassar todas as organizações obrigam também os CTT a adaptarem a sua atividade a novos paradigmas. Em 2021, estas transformações inspiraram múltiplas realizações em matéria de Inovação e Desenvolvimento da Empresa.

Em relação à **dinamização do comércio eletrónico**, promoveu-se a criação de uma *joint-venture* com a YUN Express para gerir o negócio de cacifos de encomendas em Portugal e Espanha. Também no domínio dos cacifos, que conheceu grande dinamismo em 2021, procedeu-se à instalação do primeiro *locker* refrigerado e do primeiro *locker* em condomínio, aumentando o tipo e o número total de cacifos disponíveis. Também se concluiu o desenvolvimento e implementação de *lockers outdoor*, em aço inoxidável, e dos primeiros *small lockers*, com 1,6 m de altura, para soluções *indoor*, nomeadamente em estabelecimentos comerciais. Finalmente, procedeu-se à instalação de cacifos *click&collect* no El Corte Inglés e em instalações da Leroy Merlin.

Os CTT exploraram **novos mercados para as entregas**, criando acordos com a Zomato para *food-delivery*, assim como a Worten e a NOS para entregas CTT Now em modelo *store2client*, de maneira a alargar a rede de prestadores e aumentar a sua capilaridade e cobertura.

Foram desenvolvidos e lançados *plug-ins* para Magento2, Prestashop, Shopify e Woocommerce que permitem a **integração automática com os sistemas de expedição CTT**, a geração de códigos de objeto, o agendamento de recolhas, a atualização do estado da encomenda na loja e a entrega em pontos, como alternativa à entrega domiciliária. A CTT Express Espanha também lançou o *plug-in* para

WooCommerce, com o objetivo de auxiliar os clientes nas suas compras *online*, bem como gerir e reconhecer pedidos *online*, permitir a rastreabilidade do produto e resolver possíveis problemas. Além disso, lançaram o serviço Easy Return para clientes e destinatários, que visa recolher devoluções nas lojas *online* sem a necessidade de imprimir uma etiqueta ou de se deslocar a uma loja física. Através de um email com um código QR, os destinatários passaram a poder solicitar a recolha no próprio domicílio, com um estafeta CTT Express a recolher a devolução em menos de 24 horas.

Um ponto fulcral dos desenvolvimentos de 2021 foi a implementação do **novo modelo de desalfandegamento** totalmente eletrónico, baseado num portal e suportado nas mais recentes tecnologias de máquinas e sistemas postais (Tax Machine), para acomodar a nova regulamentação europeia relativa à aplicação do IVA sobre a importação de remessas de baixo valor e ao reforço do controlo de segurança dos bens importados.

Em termos de **eventos**, voltaram a realizar-se os CTT *e-Commerce Moments* e o CTT *e-Commerce Day*, em que vários especialistas discutiram os temas mais relevantes da atualidade do comércio eletrónico. Integrado neste último, a grande novidade de 2021 foi a organização da primeira edição dos CTT *e-Commerce Awards*, que visava premiar as melhores práticas em valências como *apps*, pagamento, *websites*, PME e iniciativas sustentáveis, entre outras categorias. Realizaram-se também sessões da “*What’s Next?*” que abordaram os temas da “Cibersegurança” e da “Monetização dos dados manipulados pelos Operadores Postais”.

Em junho, os CTT lançaram um **projeto piloto de embalagens reutilizáveis**, na cidade de Lisboa, em colaboração com *e-sellers* portugueses. A Embalagem CTT ECO Reutilizável foi apresentada como uma alternativa de embalagem para encomendas de *e-commerce* em Portugal, que pretende substituir as tradicionais e tem uma capacidade de resistência prevista de até 50 envios. Os clientes que recebam encomendas nestas embalagens podem devolvê-las, sem custos, em qualquer um dos pontos de contacto dos CTT, incluindo os marcos de correio. Podem também estes próprios reutilizá-las em novos envios, entregando diretamente ao distribuidor. Ao permitir a reutilização, esta embalagem constitui um passo importante no apoio à transição para uma economia circular, com particular impacto num mercado em expansão, como é o do comércio eletrónico.

Relativamente ao **reforço de aspetos operacionais**, adquiriu-se uma máquina divisora para tornar mais ágil e eficiente o novo processo de desalfandegamento resultante das já referidas regras europeias que entraram em vigor desde julho, aplicáveis a objetos vindos do exterior da União. Além disso, implementou-se a primeira fase do projeto de Rotas Dinâmicas que permite definir o caminho mais eficaz a seguir pelos nossos distribuidores. Desta forma, é possível antever a hora a que o cliente vai receber o seu pedido, reduzindo os custos de entrega, com menos quilómetros percorridos e a consequente redução do consumo de combustível e respetivas emissões associadas. Instalou-se também um motor de automatização de regras de negócio associados à distribuição, denominado de Servidor de Decisões, que permite alterar e otimizar a distribuição com base em variáveis novas, como o peso, volume, destino ou cliente. O equipamento CAMS – Computer Aided Manual Sorter foi instalado para servir como um auxílio computadorizado à divisão manual de correio de todos os formatos. É um sistema inovador que, através de tecnologias de reconhecimento ótico de caracteres, valida instantaneamente mais de quatro milhões de endereços e orienta o operador no processo de divisão, sem necessidade de conhecimento especializado da rota. A introdução deste tipo de equipamentos, 32 unidades até ao final de 2021, permitiu flexibilizar as tarefas manuais de pré-distribuição, tradicionalmente realizadas nos centros de distribuição postal, aproveitando sinergias, racionalizando equipas e combatendo o absentismo nos centros de distribuição.

No que se refere à **experiência digital de cliente**, desenvolveu-se um simulador de envios no *website* CTT, que permitiu aos clientes particulares identificar as soluções de envio mais adequadas, encaminhando a conclusão do processo para uma loja ou ponto CTT, ou continuar em ambiente *online*, quando possível. Proporcionou-se também uma nova experiência na Área de Cliente CTT do *website*, com um *front-end* atualizado, que passou a permitir o acompanhamento de envios em curso de forma

mais intuitiva e com possibilidade de agir sobre a ação sobre os mesmos. Também foi desenvolvido um novo portal de expedição para clientes contratuais, uma ferramenta de expedição de correio e encomendas expresso, que ficou assente num ambiente completamente *online*. Na mesma linha, foi possível melhorar a experiência dos clientes empresariais na contratação *online* de soluções de expedição, sendo-lhe agora possível aceder à oferta expresso dos CTT de forma mais direta.

Na **Rede de Lojas**, destaca-se a implementação de espaços *self-service* 24/7 em lojas conceito e respetivo alargamento à restante rede. Estes espaços disponibilizam equipamentos para compra de pré-pagos, permitindo o envio de correio a qualquer hora do dia, seja no recetáculo existente no próprio espaço ou em qualquer marco ou caixa de correio. Ficaram também disponíveis *lockers* que, além da função de ponto de entrega por decisão do cliente, permitem o acesso a encomendas avisadas em loja num horário mais alargado e assim também mais conveniente. Nas lojas conceito, este espaço foi ainda completado com um provador que permite ao cliente experimentar alguma das suas encomendas e devolver no momento, caso seja a sua opção.

Na **área financeira**, o Banco CTT participou no Programa Fintech365, criado pela Microsoft para a inovação tecnológica no sistema financeiro, em parceria com a Portugal Fintech. O objetivo era identificar startups e propor-lhes a apresentação de provas de conceito para resolver casos de uso de negócio deste setor. Pelo seu lado, a Payshop participou na criação da Associação Nacional de Instituições de Pagamento e Moeda Eletrónica, que visa defender e representar os interesses das instituições de pagamento e moeda eletrónica. Foi também criada uma nova API Rest para integração da solução de pagamento por Referência Payshop, que permite a conexão entre diferentes sistemas de forma segura, possibilitando às aplicações dos cliente o acesso a essas referências de pagamento e a sua gestão, nomeadamente através da geração e ativação de referências, da notificação de pagamentos em *real-time* e a criação de ambientes *sandbox* para testes de integração. Finalmente, dando resposta ao aumento dos canais disponíveis e aos novos métodos de pagamento, incluindo a possibilidade de pagar em tempo real, o parceiro tecnológico BHMI colaborou no desenvolvimento de um novo *core* de pagamentos, assente na plataforma Concourse, criando um *back-office* unificado e omnicanal, usado pela Payshop em todas as suas operações.

No departamento de **transformação corporativa e processos**, implementaram-se *chatbots* para que se desse o importante passo de começar a dar resposta e a apoiar clientes que interpelem os CTT no Whatsapp. A mesma ferramenta foi implementada no novo Portal Aduaneiro e deram-se importantes passos no desenvolvimento de *chatbots* para Facebook e para o *website* CTT, cujo lançamento está previsto para 2022. O processo de automação de processos ganhou um importante reforço com a entrada em produção de mais 34 *robots*, dando-se assim continuidade a este novo modo de atuar na organização. Além disso, foram lançadas as bases do projeto de analíticas digitais, que permitirá recolher e analisar toda a atividade digital dos CTT, desde o momento da aquisição até ao da conversão. Apesar de já serem recolhidos e analisados dados em 2021, com a sua implementação plena em 2022, será possível analisar e adaptar a jornada dos clientes, com vista ao incremento das vendas de produtos CTT.

O **Portefólio de Produtos para o Segmento Empresarial** foi ainda mais dinamizado, através do lançamento, no âmbito da oferta de serviços publicitários e de campanhas, de uma nova oferta de gestão de Media Digital para Empresas. Este novo serviço permite que as empresas portuguesas, sobretudo PME, que não trabalham habitualmente com agências de meios e publicidade, realizem campanhas e façam os necessários investimentos publicitários nos *media* digitais, de forma simples e rápida, com o apoio dos CTT e de um parceiro especializada, a Opera Media. Para o Setor das Águas, foi criada uma nova solução de correio, com condições ajustadas às características específicas deste setor, que acrescentam valor pela sua diferenciação. Através da expansão da oferta integrada de *Business Process Services* (BPS), disponibilizaram-se várias soluções, desde salas de correio, *contact centers*, *payroll*, gestão de *back-offices*, entre outras. Estas soluções possibilitaram às empresas externalizar a gestão de áreas e/ou atividades que servem de apoio à sua operação principal. O modelo de BPS permite aplicar um conceito mais evoluído de *Business Process Outsourcing*, isto é,

utilizar tecnologia avançada e contar com uma equipa especializada para, em conjunto, criar um modelo de trabalho ideal para a sua atividade ou serviço, contribuindo assim para reduzir falhas, aumentar a produtividade, agilizar processos e reduzir custos. Por fim, foi lançada uma nova solução para a Destruição Certificada de Documentos como um serviço que introduz aspetos inovadores relativamente à oferta existente no mercado: as Homeoffice Boxes. A oferta é suportada em caixas desenhadas para a destruição de documentos em casa e posterior transporte CTT. Fica assim assegurado um processo mais flexível de destruição de dados para escritórios domésticos ou distantes da sede empresarial, com segurança garantida e documentável, que garante o rastreio durante o transporte e cumpre todos os requisitos das normas legais em vigor.

Relativamente à **Filatelia**, os CTT receberam o prémio da World Post and Parcel Awards 2021, na categoria de Melhor Campanha Mundial de Filatelia, pela bloco filatélico “É tempo de Esperança”, pioneiro em todo o mundo pela sua inserção em grafeno do poema “Esperança”, de Miguel Torga.

Foram lançadas **outras iniciativas de alcance corporativo**. De maneira a fomentar iniciativas de investigação, desenvolvimento e inovação, prepararam-se as candidaturas CTT, Banco CTT, CTT Express, CTT Contacto para o programa SIFIDE. No que diz respeito ao Plano de Recuperação e Resiliência, foram aprovadas quatro agendas mobilizadoras na Fase I da Call C5 Inovação Empresarial, sobre temas de mobilidade, sustentabilidade e eficiência produtiva. Foi ainda aprovado e iniciada a execução do projeto Portugal 2020 SI Inovação Produtiva, da CTT Expresso, sobre modernização das operações. O 1520 CTT Startup Program continuou a sua missão de identificação de startups alinhadas com os objetivos e estratégia dos CTT, além de estimular a realização de várias iniciativas, como a análise de soluções resultantes do *scouting* e divulgação do programa a várias incubadoras, como a UPTEC e a IPN. Conta-se ainda a celebração e operacionalização de parcerias com organizações, como a Portugal Ventures, a Beta-i e o intercâmbio de experiências com outros operadores postais (por exemplo, a Swiss Post), além da identificação de oportunidades de investimento no âmbito do Fundo Techtree. Os CTT estiveram também envolvidos no lançamento da 5.ª edição do PostEurop Innovation Award, iniciativa do Innovation Forum, grupo de trabalho daquela associação cujo *chairmanship* é assegurado pela área de Inovação da Empresa.

A **plataforma interna de gestão de ideias INOV+** voltou a ser dinamizada com o lançamento de novos ciclos de desafios sugeridos por diferentes áreas da Empresa. Os/as trabalhadores/as respondem com ideias, seguindo a lógica da inteligência coletiva e colaborativa. Cada ciclo termina com a realização de um *Pitch Day*, onde os autores das ideias selecionadas apresentam-nas à Comissão Executiva e aos diretores de 1.ª linha, com as ideias vencedoras a serem implementadas.

Em termos de comunicação da inovação nos CTT, continuou-se a produção da *newsletter* Postal 360 e da Newsletter 1520, orientadas para destinatários internos e externos à Empresa.

Inovação na CTT Express Espanha

Destacam-se também as iniciativas dos CTT Express, em Espanha. No eixo **operacional**, foram inaugurados 16 novos centros de distribuição, a saber, em Pamplona, Salamanca, Córdova, Lugo, Castellón, Algeciras, Corunha, Girona, Sevilha, Sória, Guadalaxara, Huesca, Huelva, Ibiza, Bilbao e Teruel. Em conjunto com os centros abertos em 2020, a rede de CTT Express, está em cada vez melhores condições de garantir a sua capilaridade e consolidação máximas. Foram ainda instaladas 3 máquinas de triagem nas instalações de Alicante, Valência e Madrid, que permitiu atingir a capacidade de classificação de mais de 50 000 embalagens por hora. A continuação do projeto de transformação digital também se dedicou a introduzir novas atualizações de software e suporte das ferramentas usadas por distribuidores e condutores, nomeadamente os seus terminais de PDA.

Também se melhorou o **canal de comunicação e informação com clientes e destinatários** através, de notificações do estado de envio por *email* ou SMS e com a possibilidade de efetuar alterações na gestão desses envios, também pelo canal digital. O apoio ao cliente também foi agilizado com a

automatização de respostas e a experiência digital dos fornecedores também foi melhorada, com as alterações feitas ao Portal do Fornecedor. Neste caso, a incorporação de novas ferramentas e aplicações permitiu uma gestão da sua relação quotidiana entre a CTT Express e os seus fornecedores, quer através do ambiente *web*, quer pela *app* existente para o efeito.

Em termos de **Comunicação**, a CTT Express lançou a Revista Digital, uma edição dirigida ao público interno que pretende reforçar a cultura corporativa e as vias de comunicação com as trabalhadoras e os trabalhadores em Espanha. Em termos externos, a consolidação da alteração da marca para “CTT Express” conheceu um novo impulso, com a rotulagem de novos veículos e a implantação da marca em novos centros operacionais entretanto inaugurados.

4.4 Capital social

GRI 102-12, GRI 413-1, 413-2

A “pegada social” dos CTT não se limita à atribuição de donativos, ou à organização, patrocínio ou outros tipos de participação em iniciativas de cariz solidário, mas reflete-se nas escolhas e nos investimentos que são feitos em alinhamento com as suas atividades comerciais principais. Exemplo disso é a preferência reiterada em produtos fabricados em Portugal, ou com matéria prima de origem nacional, além dos associados aos principais símbolos nacionais, como Santo António, a sardinha, ou a cortiça. Além disso, as lojas são espaços de comercialização do Pirlampo Mágico ou *kits* de Uma Árvore Pela Floresta, duas campanhas solidárias que voltaram a decorrer em 2021, além de vendas solidárias em prol do Instituto Português de Oncologia e a organização Animais de Rua.

A atividade dos CTT tem um impacto social positivo nas comunidades locais, uma vez que a empresa promove um serviço de proximidade, com qualidade, a todos os cidadãos, em qualquer ponto do território, confirmado pela perceção elevada relativamente a indicadores reputacionais. Em 2021, o CTT mantiveram o seu propósito de aproximação às populações, com presença com lojas próprias todas as sedes de Concelho, tendo, neste âmbito, reaberto 8 lojas.

A política de **mecenato social e ambiental** dos CTT tem dado forte ênfase aos temas da pobreza e da exclusão social, cultura, língua e inovação. Neste segundo ano da pandemia o contributo em termos de mecenato cifrou-se nos 539 088 €. Os maiores donativos foram Clube de Desporto Cultura e Recreio dos CTT, no valor de 330 000 €. Esta associação, fundada em 1941, prosseguiu o seu trabalho de desenvolvimento de atividades dirigidas não só a trabalhadores/as mas às suas famílias, providenciando também um conjunto de condições favoráveis de acesso a serviços bancários, de telecomunicações ou a operadores turísticos, entre outros. O segundo maior investimento reforçou a participação dos CTT na Fundação Portuguesa das Comunicações, através de um donativo de 144 481 €, que permitiu a prossecução da sua missão de “promover o estudo, a conservação e a divulgação do património histórico, científico e tecnológico das comunicações”, que passa, além do restante trabalho, pela gestão do Museu das Comunicações.

Da dezena de contributos contabilizados em 2021, destacam-se os apoios a instituições como a Fundação de Serralves e o Movimento pela Utilização Digital Ativa – MUDA, com o compromisso de incentivar a participação dos portugueses no espaço digital e ajudar a tirar partido dos benefícios associados aos serviços digitais. Além disso, o Banco CTT contribuiu para a fundação do Merece – Movimento Empresarial para a Reciclagem de Cartões com Componentes Eletrónicos, que pretende promover um fim de vida sustentável dos cartões bancários, com a sua dar recolha e reciclagem.

A Payshop deu 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, tendo angariado donativos para estas no montante de 2 443,58€. A CTT Express Espanha patrocinou mais uma vez a organização Save the Children, proporcionando 287 envios gratuitos para a organização, num

montante correspondente a 1 359,80 €. Além disso, na prossecução da sua atividade regular, os agentes Payshop permitem que os clientes façam donativos a uma entidade da sua escolha.

A Comissão de Trabalhadores da CTT Expresso organizou, nas instalações do MARL, uma campanha de recolha de brinquedos para crianças vítimas de doença. A campanha resultou na entrega de 40 brinquedos no IPO do Porto e de 50 no IPO de Lisboa, que chegaram ao seu destino perto do período do Natal. Também foi promovida uma campanha de recolha de cobertores, em parceria com a Associação de Cura Prânica e Yoga Arhática, em articulação com a Comunidade Vida e Paz e a Associação Humanitária - União Espiritualista Seta Branca.

Promoveram a **integração social**, com a oferta de portes ao Refúgio Aboim Ascensão e organizaram a ação Pai Natal Solidário pelo 12º ano consecutivo, tendo angariado “padrinhos” para crianças em situação socialmente desfavorecida. Foram recebidas 1 757 cartas de crianças, até aos 12 anos, que recebem assistência de 53 Instituições de Solidariedade Social. As cartas estiveram disponíveis em www.painatalsolidario.pt, possibilitando a qualquer pessoa o seu apadrinhamento, isto é, a compra dos presentes pedidos pelas crianças e entrega numa loja CTT, para realização destes sonhos. Ficaram apenas 129 cartas por apadrinhar (todas estas crianças receberam pequenos presentes diretamente dos CTT). Foram recebidos 1 747 presentes nas lojas (algumas crianças tinham pedido mais do que um presentes), que foram depois encaminhados gratuitamente, salvaguardando sempre o anonimato dos padrinhos e das crianças. Desde 2009, e através desta iniciativa, os CTT, com a ajuda dos portugueses, já entregaram perto de 15 000 presentes.

Os CTT respondem anualmente, em média, a 100 mil cartas escritas por muitas crianças do país, dirigidas ao Pai Natal (em 2021, foram 141 875 cartas). Desde 1985, a iniciativa “Pai Natal dos CTT” responde a todas as cartas, enviando também uma pequena lembrança.

Este ano, os CTT lançaram também uma iniciativa no domínio do **mecenato cultural**, com a atribuição de um donativo de 31 815 euros ao Centro Nacional de Cultura, em reconhecimento do importante papel no desenvolvimento das artes em Portugal. Esta iniciativa visou dar um apoio a uma atividade da maior importância para o país mas que, principalmente no contexto pandémico vivido, passou por grandes dificuldades. Este valor foi angariado através da alocação de uma percentagem dos resultados das suas vendas de edições filatélicas.

Alinhado com o eixo, o lançamento da Cine-Caravana reforçou o eixo de **promoção e dinamização cultural**, de norte a sul do país. Esta iniciativa levou, durante quase dois meses, noites de cinema português ao ar livre a 5 000 pessoas, uma caravana itinerante que contou com o envolvimento dos municípios, das populações e do comércio local.

Na promoção da dinamização da escrita, a Fundação Portuguesa das Comunicações lançou o 50º concurso internacional da União Postal Universal “A Melhor Carta” junto dos jovens residentes em Portugal. O tema deste ano foi “Escreve uma carta a um familiar acerca da tua experiência com a COVID-19”. A carta que representou Portugal no concurso internacional foi do escalão dos 12-15 anos. Os três prémios foram atribuídos aos representantes de Bangladesh, Macedónia do Norte e Vietname.

No âmbito da **saúde e desporto**, foi praticamente impossível a realização de eventos. A notória exceção, foi a realização de uma ação de recolha de sangue no Edifício CTT com o Instituto Português do Sangue e da Transplantação, com 41 participantes a disporem-se a uma ação de colheita presencial, em que foram naturalmente organizada com todas as condições de segurança sanitária.

Para a preservação do **ambiente e da biodiversidade**, voltámos a aderir à Semana Europeia da Mobilidade e, em parceria com a Quercus foi lançada a 8.ª edição do projeto “Uma Árvore pela Floresta”. A edição deste ano foi iniciada com novo apelo à população para a aquisição dos respetivos *kits*, que estão à venda nas lojas CTT e na loja *online*, com portes gratuitos, com vista à reflorestação do território nacional. Este ano, implementou-se um derivado do produto com a mesma equivalência a uma árvore: o *kit* digital para empresas. As plantações, que tinham sido suspensas devido à pandemia,

foram retomadas e todas as árvores foram já plantadas pela Quercus. Em 2021, venderam-me mais 6 676 unidades que serão plantadas na primavera de 2022. No caso de a evolução da pandemia o permitir, as plantações serão realizadas com o apoio habitual de centenas de pessoas voluntárias do público em geral e das empresas.

Foi também lançado um novo projeto suportado num modelo de **proteção ambiental e coesão social integradas**: a conversão de máscaras descartáveis usadas em enfeites de Natal. Esta iniciativa nasceu de uma parceria com a To Be Green, uma organização ligada à Universidade do Minho e contou com o contributo de beneficiários do Centro Juvenil de São José de Guimarães, uma IPSS dedicada ao acolhimento e inserção social de crianças e jovens em risco de exclusão social, a quem foi confiada a missão de produzir as embalagens, em cartão de reciclado, em que os enfeites foram comercializados, num reforço da lógica de Economia Circular. Além disso, os proveitos da própria comercialização reverteram parcialmente para a Cáritas Diocesana de Viseu.

No âmbito da **ajuda ao desenvolvimento**, os CTT aliaram-se à associação moçambicana Karingana Wa Karingana (expressão que significa, em português, “era uma vez”). A parceria visou a recolha de livros e demais material escolar, para o seu envio até às escolas e bibliotecas de Porto da Beira, no distrito de Sofala. A recolha destes materiais contou com o apoio de instituições locais, como Juntas de Freguesia ou Associações de Bombeiros.

Como referido anteriormente, durante o ano de 2021, a aposta no **voluntariado** voltou a concentrar-se em ações não presenciais. Além dos participantes na ação de colheita de sangue, inscreveram-se os 15 *trainees* do programa lançado durante este ano, distribuindo-se, de acordo com a vontade por si expressa, pelos programas da Liga para a Proteção da Natureza, da Cais e da EPIS. a que se juntaram 17 outros voluntários, nomeadamente no programa da EPIS. O número total de participantes em ações de voluntariado foi de 73 trabalhadores/as.

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 e, desde há oito anos, vigora igualmente o regime do “voluntariado de longa duração” com regras próprias, associadas à especificidade de cada projeto.

Apesar das restrições, o programa de Voluntariado *Mentoring* EPIS/CTT continuou. O ano letivo 2021-22 marcou o segundo ano da 3.ª edição (cada edição tem três anos) com voluntários/as e explicadores/as CTT para apoiar jovens em risco de insucesso escolar. Esta é uma ação de voluntariado de continuidade que exige proximidade, mas que teve de permanecer, sobretudo, no meio digital. O papel da mentoria foi, este ano, abraçado por gestores de topo dos CTT, que imprimiram o seu cunho pessoal à iniciativa. O papel de mentoria é o de acompanhar de forma muito próxima os alunos e estabelecer uma boa relação, motivar e estimular cada jovem a desenvolver o seu potencial humano e académico, transmitir-lhe atitudes e valores, reforçar a autoestima e a integração social, capacitando-o/a para construir um projeto de vida positivo. Os CTT ofereceram *pen drives* aos participantes, assim como o livro pedagógico, O Longo Caminho para a Igualdade, do Fórum iGen.

Comunicação com o cliente

GRI 203-2, GRI 417-1

Dada a sua presença em todo o território nacional, os CTT têm um impacto significativo na sociedade portuguesa. O seu elevado peso ao nível do emprego e da produção de riqueza, enquanto veículo de reforço competitivo do tecido empresarial nacional e pela sua presença crescente também em mercados internacionais, a importância dos CTT na vida dos portugueses é evidente.

Em termos de qualidade, eficiência e criação de valor, os CTT trabalham com afinco com vista à satisfação das necessidades dos cidadãos e agentes económicos, constituindo-se como um elemento essencial do desenvolvimento social e económico, contribuindo para a melhoria dos padrões de vida

de clientes e dos seus/suas trabalhadores/as, mercê da sua dinâmica, cultura de serviço e sentido de responsabilidade social.

Os CTT disponibilizam informação pública, atualizada e transparente, no seu *website*, sobre as características dos produtos e serviços, assim como os seus desempenhos agregados de qualidade de serviço. São uma poderosa plataforma de conveniência e multisserviços com vocação postal, financeira e bancária.

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, nomeadamente, o correio, soluções empresariais, encomendas e expresso, serviços financeiros e bancários, *printing e finishing, etc.* Desta forma, a cada cliente, nas suas diferentes tipologias, é garantida uma atenção regular, dedicada, presencial e especializada, permitindo uma oferta global e integrada de serviços e produtos visando a criação de valor e a potenciação de cada ato de negócio empresarial.

A 31 de dezembro de 2021, eram 212 as lojas Banco CTT em todo o país que prestam serviços bancários à população, promovendo uma oferta diferenciada.

O ano 2021 foi um ano de continuidade no que se refere à transformação dos canais de Apoio ao Cliente. Iniciámos o ano com o lançamento de um formulário de contacto dinâmico. Esta ferramenta usa inteligência artificial para interpretar as mensagens escritas pelos utilizadores do *website* CTT, dirigindo-os, de acordo com o conteúdo das mesmas, para artigos de ajuda com a informação procurada, ou permitindo o encaminhamento para o Apoio ao Cliente. Criámos um novo Modelo de Gestão de Redes Sociais, que nos permitiu disponibilizar novos canais de Apoio ao Cliente: *live chats* no Facebook, Instagram e WhatsApp e *chatbots* no *website* e WhatsApp. Foi ainda implementada, em todos os pontos de contactos, uma ferramenta de Auscultação de Cliente baseada no Net Promotor Score.

Desta forma, simplificámos os processos de comunicação e reforçámos o nosso posicionamento em termos de inovação e de proximidade com os nossos clientes.

Foram recebidos, através dos canais de Apoio ao Cliente, um total de 3 272 121 contactos, representando um crescimento de 9% em termos globais, face ao ano anterior. No canal voz recebemos 2 324 951 chamadas, representando 71% do total dos contactos recebidos e registando um crescimento de 22% face ao ano anterior. No que se refere ao canal escrito recebemos 899 553, representando 27% do total de contactos recebidos, correspondendo a um decréscimo de 19% relativamente a 2020.

Nas redes sociais recebemos um total de 47 617 contactos, representando 4% do total de contactos recebidos entre agosto, mês em que este novo canal foi disponibilizado, e dezembro de 2021.

O aumento geral do número de contactos recebidos é reflexo essencialmente de dois fatores: 2.º confinamento ocorrido no primeiro trimestre (que voltou a estimular o *e-commerce*) e as novas regras para a importação de compras *online* feitas fora da EU. Desde 1 de julho de 2021, todas as compras eletrónicas extra-comunitárias passaram a ser alvo de Imposto Sobre o Valor Acrescentado (IVA), independentemente do valor do objeto e da data em que foi adquirido, terminando assim a isenção de IVA nas compras extra-comunitárias até 22 euros.

Apesar do aumento de 9% no número de contactos para os canais de Apoio ao Cliente, verificamos uma diminuição de 9% no número de contactos por 10 mil objetos, na área de negócio expresso, refletindo uma melhoria efetiva da qualidade do serviço prestado.

Os CTT mantiveram em 2021 o Selo de Qualidade APCC – Associação Portuguesa de Contact Centers – para as operativas CTT, após auditoria de acompanhamento realizada em fevereiro do mesmo ano.

O Selo de Qualidade APCC, instituído em 2010, destaca os melhores serviços de *Contact Center* a operar em Portugal e pretende incentivar as empresas do setor a exercer boas práticas de gestão nos seus *Contact Centers*, contribuindo assim para a melhoria da imagem e da credibilidade do setor e promovendo a sua autorregulação.

O *Contact Center* dos CTT foi premiado com a medalha de prata para a Linha CTT Particulares e bronze para a Linha CTT Empresas, na Conferência Internacional APCC Best Awards 2021, na categoria de Distribuição e Logística. Estes prémios assumem especial relevância no atual contexto de pandemia em que vivemos, onde o *Contact Center* se tornou numa importante via de contacto entre os clientes e os CTT.

Satisfação do cliente

GRI 102-15, 102-43, 102-44

Os CTT estiveram atentos à persistência das consequências sociais e económicas da pandemia de COVID-19, que entrou no seu segundo ano. Em resposta a um anseio expressado pelos seus clientes, a aceleração da abertura da oferta CTT ao mundo digital foi ainda mais pronunciada.

Nesse sentido, estabeleceram-se parcerias de negócio com um elevado relevo social em diversas áreas. Destacam-se as parcerias com:

- A Washstation, para instalação de cacifos 24 horas e com a YunExpress (numa *joint-venture*) para gerir esta oferta em Portugal e Espanha. Neste campo de enorme relevância para a condições de segurança e comodidade para negócios e clientes, também se promoveu a instalação dos primeiros *locker* refrigerados, ou de condomínio.
- Várias câmaras municipais e o Dott, para o lançamento feiras gastronómicas e de artesanato *online*, permitindo a encomenda de produtos;
- A Opus Opera, para apoiar PME a criar campanhas *online* de forma simples e rápida;
- A CUF, para teleconsultas disponibilizadas em seis das nossas lojas, reforçando a proximidade dos cuidados de saúde junto da população com menos mobilidade e com menor literacia digital; e
- A REDITUS, que passou a fazer o atendimento de COVID19 da Linha Segurança Social.

São medidas estratégicas, alinhadas com os princípios de responsabilidade social dos CTT que refletem o nosso envolvimento com as comunidades envolventes.

Em termos de qualidade de serviço, a opinião dos clientes, expressa através de inquéritos de satisfação, indica uma subida em todos os indicadores, quando comparados com o exercício anterior. Dos clientes que responderam a questionários de satisfação, 83,5% (+0,6% que no ano anterior) consideraram que a qualidade global dos CTT é boa ou muito boa, elevando-se para 92,7% (+0,7%) a percentagem de clientes satisfeitos com a qualidade global do atendimento. Sobre o tempo em fila de espera 76,9% (+0,9%) expressaram opinião positiva. No que concerne à distribuição, o nível de satisfação global situou-se em 79,5% (+4,6% que em 2020), ascendendo a 78,8% (+1,3%) no que se refere aos prazos de entrega de correio prioritário e a 67,7% (+1,0%) relativamente aos prazos de entrega de correio normal.

Em particular, destacam-se os resultados de um inquérito aos consumidores do produto Correio Verde, sobre o grau de satisfação face aos vários atributos: facilidade de compra e de envio, prazo de entrega, preço, adequação dos formatos às necessidades e aos materiais utilizados. O nível de satisfação foi superior a 90,8% em todos os parâmetros avaliados.

Algumas subsidiárias auscultaram os seus clientes das quais se destacam: CTT Express em Espanha com 86,36% dos clientes finais satisfeitos com a marca; Banco CTT com 81% dos clientes muito satisfeitos.

Os CTT têm vindo a realizar um significativo investimento na implementação de sistemas de gestão certificados em diversos domínios. Tal aposta estratégica tem contribuído de forma significativa para a consistência e qualidade dos serviços prestados e otimização dos processos nas várias fases da cadeia de valor, criando uma forte dinâmica de motivação interna, ao desenvolver e fomentar a participação dos trabalhadores, com impacto na melhoria da satisfação dos clientes e reforço da imagem dos CTT.

Na implementação de sistemas de gestão foram adotadas abordagens e *timings* distintos para as diversas áreas da Empresa e do Grupo, tendo sido mantidas com sucesso, em 2021, as certificações que constam do quadro a seguir, tendo os CTT expandido a Certificação de Postos de Correio a mais unidades (total de 400 no final do ano) e alcançado a Certificação SMETA (4 Pilares) na CTT Expresso. As certificações podem ser consultadas também em ctt.pt.

Certificações Reconhecimentos	Qualidade	Ambiente	Segurança e Saúde no Trabalho	Segurança da Informação	Certificação de Serviços Pontos CTT	SMETA (5)
Referenciais	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 27001 IEC	Referencial de Certificação de Serviços	4 Pilares
Corporativa CTT ⁷⁰	X	X	X			
Operações ⁷¹	X	X	X	X		
CTT Expresso	X	X	X			X
CTT Contacto ⁷²	X	X				
Rede de Postos de Correio ⁷³					X	

Reclamações

GRI 103-2, GRI 413-2, 417-2

Os processos de reclamação constituem uma oportunidade para a melhoria continua dos processos internos, bem como na deteção de anomalias verificadas na utilização dos produtos e serviços no universo CTT. O Apoio ao Cliente tem a responsabilidade na difusão da voz do cliente pela organização, na procura de novas soluções que permitam aumentar a satisfação dos nossos clientes.

No ano de 2021, deram entrada 410 713 processos de reclamação referente às áreas de negócio Correio e Expresso, revelando um decréscimo de 4% face ao ano anterior. Este decréscimo de reclamações deveu-se principalmente à melhoria dos processos internos com a introdução de novas ferramentas que permitiram um aumento da capacidade de resolução na primeira linha de contacto.

⁷⁰ A certificação corporativa inclui as seguintes direções/áreas: Pessoas e Cultura, Sistemas de Informação, Compras e Logística, Recursos Físicos e Segurança, Auditoria e Qualidade/Certificação e Excelência, Gabinete de Sustentabilidade, Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações/Monitorização e Processos de Apoio ao Cliente e Suporte Comercial B2B/Pós-Venda Empresarial.

⁷¹ A certificação 27001 aplica-se às Soluções Empresariais (printing e finishing), incluídas na certificação das Operações.

⁷² A certificação de Pontos CTT aplica-se a 400 unidades.

⁷³ SMETA (Sedex Members Ethical Trade Audit) - Auditoria Social, que inclui quatro pilares: 1) Recursos Humanos e Normas Laborais; 2) Meio Ambiente; 3) Saúde e Segurança; e 4) Gestão Empresarial e Boas Práticas Empresariais

Reclamações

	'20	'21	Δ '20/'21
Reclamações recebidas ⁷⁴	428 494	410 713	-4%

Mais especificamente, registou-se uma diminuição no número de reclamações (e pedidos de informação) recebidas no âmbito do Serviço Postal Universal, com uma redução de 6,8% na quantidade de processos de âmbito nacional e de 12,7% nos processos internacionais.

Uma análise mais detalhada permitiu verificar que o Tempo Médio de Resposta (TMR) reduziu-se drasticamente, em 9,2 dias, no que diz respeito ao âmbito nacional. No Internacional, não foi possível atingir o objetivo proposto, mas foram já sinalizados dois motivos principais:

- A transição da plataforma de resposta para um programa de *Client Relationship Management*, que conduziu a uma situação temporária de gestão das solicitações internacionais em dois locais diferentes, com regras e metodologias de trabalho distintas; e
- O tempo de resposta às averiguações realizadas pelos operadores postais parceiros (origem / destino), um fator que escapa ao controlo dos CTT.

Consequentemente, no 2.º semestre de 2021, foram implementadas medidas de melhoria cujo impacto positivo será lentamente visível nos dados do TMR de 2022.

Na área de negócio Correio foram registados na aplicação de suporte ao tratamento das reclamações, 143 204 processos relativos a reclamações de clientes sobre serviços e produtos comercializados, registando um aumento de 12% face ao ano anterior.

Os principais motivos das reclamações estão relacionados com o extravio, entrega em recetáculo errado e o desalfandegamento de objetos.

Relativamente à área de negócio Expresso foram registados 267 509 processos relativos a reclamações, tendo existido uma estabilização face a 2020. Os motivos de maior impacto nas reclamações Expresso são extravio e objeto entregue com atraso.

No que respeita a indemnizações, foram processadas 15 601 na área de negócio Correio no valor de 690 598€, o que representa um aumento de 68% face ao ano anterior. As indemnizações do serviço internacional representam 85% do valor total. As causas mais frequentes das indemnizações são o extravio do objeto e a falta de resposta do operador postal de destino.

Em relação à área de negócio de Expresso, foram processadas 41 155 indemnizações no valor de 1 552 708€, registando uma diminuição de 24% face ao ano anterior. As causas mais frequentes das indemnizações são extravio e danos no objeto.

O Banco teve 587 reclamações no Livro de Reclamações, recebeu 92 reclamações *online* e 148 foram dirigidas ao Banco de Portugal.

⁷⁴ Inclui processos de reclamações relativos ao Serviço Universal e não Universal. Não inclui dados da CORRE e do Banco CTT.

4.5. Capital natural

4.5.1 Política e sistemas de gestão ambiental

GRI 102-15, 102-30, 102-31, 103-2, 103-3, GRI 201-2, GRI 413-2

Os CTT desempenham um papel fundamental na economia e na sociedade portuguesa e têm uma clara noção do impacto ambiental que a sua atividade induz, dedicando especial atenção à mitigação desse impacto. Veem os seus impactes incidirem principalmente nas emissões de poluentes atmosféricos, essencialmente de gases de efeito de estufa (GEE), maioritariamente associadas ao transporte próprio e subcontratado, que representam, atualmente, a quase totalidade da pegada carbónica (*scopes* 1, 2 e 3) da Empresa.

Não obstante, a atividade dos CTT apresenta-se com ambientalmente pouco agressiva face a outros setores de atividade. A intensidade carbónica dos CTT contribui com 0,29‰ para as emissões globais de GEE a nível nacional (*scopes* 1 e 2), um impacte bastante inferior quando comparado com a criação de valor que gera ao contribuir em 1,9‰ para o PIB nacional (VAB/PIB).

Com um papel ativo e consciente na defesa do ambiente, os CTT têm implementado as suas políticas de Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Segurança da informação, política de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas e a política de Compras Responsáveis. O compromisso dos CTT com a sustentabilidade e a melhoria continuada do seu desempenho é visível em toda a organização e tem um impacto contínuo nas operações diárias e no seu modelo de negócio, refletindo os desafios da empresa e a resposta às necessidades das suas partes interessadas.

Os CTT têm identificados, avaliados e priorizados os riscos corporativos mais significativos, passíveis de comprometer a concretização dos seus objetivos estratégicos e de afetar negativamente o seu crescimento sustentável (*vide* Capítulo 2.7. Gestão de Riscos). A nível ambiental foram avaliados e priorizados dois riscos estratégicos e externos, associados a:

- Frequência e severidade de ocorrência de fenómenos climáticos extremos com efeitos potencialmente devastadores e com prejuízos económicos diretos e indiretos;
- Perceção negativa da imagem dos CTT por parte dos clientes, investidores e restantes *stakeholders* no que respeita à sua reputação ambiental em caso de não-concretização e desempenho ESG.

A procura e implementação de iniciativas de gestão ambiental, energética e carbónica é efetuada ativamente pelos CTT, em alinhamento com as prioridades e objetivos ambientais da organização que estão no radar dos gestores e dos restantes trabalhadores, do topo à base. 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). Esta é uma atitude posta em prática todos os dias, inovando nos processos, nos produtos, na tecnologia ao serviço das empresas e em diversas iniciativas e apoios que geram valor para a comunidade.

4.5.2 Energia

GRI 302-1, 302-2, 302-3

As diversas fontes de energia podem ser classificadas em renováveis e não renováveis. Atualmente, um dos problemas ambientais mais graves da utilização intensiva de fontes de energia não renováveis é o efeito de estufa e o conseqüente aumento da temperatura da média da superfície da Terra. Assim, a gestão da energia é um dos maiores desafios da atualidade.

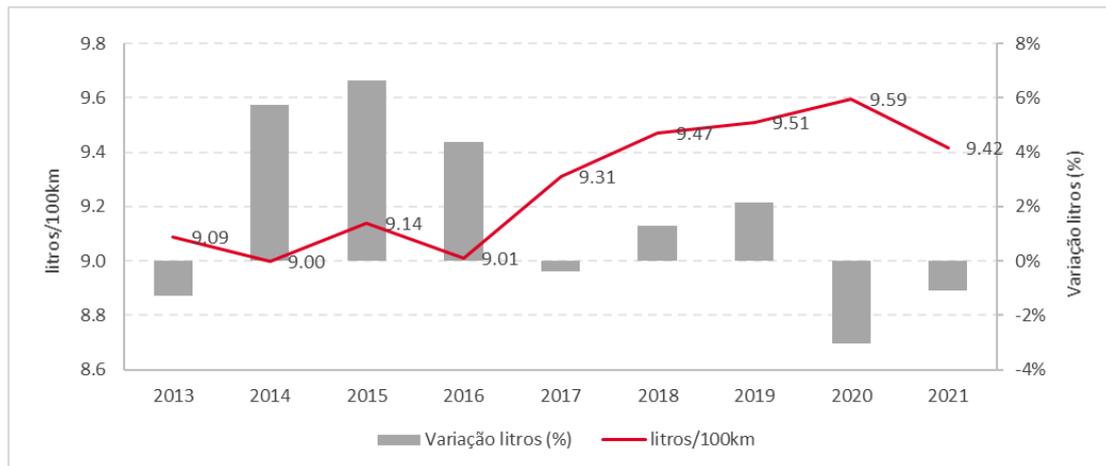
Nos CTT, com um peso significativo na pegada carbónica, o consumo direto de energia representa cerca de 5% do valor dos fornecimentos e serviços externos totais da Empresa, sendo um alvo prioritário no que respeita à monitorização e à implementação de medidas de eficiência energética. O aumento da eficiência energética resulta em ganhos ambientais diretos – cada joule de energia poupado reflete-se numa menor produção de emissões de carbono – bem como num balanço consolidado da Empresa mais sólido no curto e no longo prazo.

Em 2021, o consumo de energia elétrica correspondeu a cerca de 36% do total de energia consumida. No entanto, toda a energia elétrica consumida provém de fontes 100% renováveis. O consumo anual de eletricidade dos CTT diminuiu 4,8%, reflexo da reestruturação em curso do parque edificado e de medidas de eficiência energética, mas também pelos efeitos resultantes da pandemia de COVID-19.

Os CTT consomem ainda, em valores pouco significativos, energia produzida por painéis solares térmicos existentes no edifício sede, em Lisboa e no edifício do CPL Norte, na Maia, e também, desde agosto de 2021, energia produzida por painéis solares fotovoltaicos no edifício da CTT Expresso, no MARL, nos arredores de Lisboa. Consomem também energia térmica para climatização no edifício sede (único edifício que utiliza esta fonte de energia).

Os combustíveis continuam a ser a principal origem do consumo energético dos CTT (63%). A eficiência global da frota CTT, medida em litros/100 km, apresentou uma melhoria de 1,8% face a 2020.

Evolução do consumo médio da frota dos CTT S.A.



O aumento de eficiência acima indicado prende-se fundamentalmente com uma alteração do perfil de utilização dos veículos pesados de mercadorias, com um menor número de quilómetros percorridos e com um recurso inferior à utilização de reboques e semireboques, em paralelo com ganhos decorrentes de uma condução que se revela cada vez mais ecoeficiente. A restante frota operacional, e também a frota de veículos ligeiros de passageiros, apresenta uma ligeira degradação da eficiência medida em l/100 km, ligada à execução dos planos de renovação de frota previstos, que variam a sua frequência temporal e abrangência quantitativa conforme o tipo de veículo em causa.

Os CTT consomem ainda gás, para a atividade das cantinas e aquecimento de água de alguns dos edifícios dos CTT, tendo o consumo de gás aumentado 1,0% face a 2020. No centro de produção e logística do Norte o aumento deve-se a maior densidade de trabalhadores/as pela instalação de novos serviços no local (linha de preparação para entrega Norte, *mini-sorter* da CTT Expresso e transferência de mais códigos postais para o Centro de Distribuição Postal 4470 Maia) e também pelo menor tempo em teletrabalho em comparação com o ano anterior. Já no centro de produção e logística do Sul a subida prende-se com a confeção, durante seis meses, de um maior número de refeições na cantina

por parte da empresa que explora o espaço. Na cantina, foram substituídos equipamentos antigos por novos aparelhos energeticamente mais eficientes.

Consumo de energia dos CTT

GJ	'20	'21	Δ '21/'20
Consumo total de eletricidade verde	133 656,0	127 218,2	-4,8%
Consumo de energia proveniente de painéis solares	127,2	813,5	539,5%
Consumo de energia térmica	5 775,6	4 549,0	-21,2%
Consumo total de combustíveis	221 577,0	224 589,5	1,4%
Consumo total de gás	1 091,9	1 102,9	1,0%
Total	362 227,7	358 273,1	-1,1%

Globalmente, verificou-se uma redução no consumo energético dos CTT, maioritariamente associado a uma redução nos consumos de eletricidade e energia térmica.

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

Edifícios

Reforçando o compromisso de redução dos consumos energéticos, com efeitos diretos na emissão de gases de efeitos de estufa (GEE), os CTT implementaram diversas medidas de eficiência energética e de modernização de instalações. As intervenções focaram-se sobretudo nas maiores componentes da fatura energética, respetivamente a climatização e a iluminação. No âmbito do cumprimento legal das disposições relativas ao SCE - Sistema de Certificação Energética, está em curso um plano de racionalização energética no centro de produção e logística do Sul, e em fase de adjudicação um plano semelhante para o centro de produção e logística do Norte.

No âmbito das políticas corporativas dos CTT, atuando de forma cada vez mais sustentável, iniciou-se em 2020 um projeto de controlo e monitorização de energia nas instalações de maior consumo a nível nacional. Em parceria com um fornecedor especializado, os CTT instalaram um sistema de controlo e atuação em 44 edifícios, que representam mais de 55% do consumo do parque imóvel CTT. Este projeto visa a otimização de performance e a mitigação do consumo de energia, contribuindo para uma maior eficiência e consequente menor contributo para as alterações climáticas na operação diária dos CTT. Em 2021 foram atingidas poupanças energéticas de cerca de 13% nas instalações intervencionadas. As principais medidas são ao nível da iluminação (gestão/adequação da iluminação à operação, redução de potência, inativação de iluminação, reajuste de sensores de movimento e substituição por lâmpadas LED) e de climatização (ajuste de horário de operação e redução de velocidade dos ventiladores). Para 2022 está prevista a expansão a 8 novos centros operacionais.

Centros operacionais e de distribuição

Os três centros de produção e logística (CPL) são os maiores consumidores energéticos no conjunto dos cerca de mil edifícios CTT, sendo o centro do Sul e o do Norte, consumidores intensivos de energia.

Como resultado do esforço de racionalização dos consumos de energia e implementação de medidas de eficiência energética nos CPL, verificou-se uma redução absoluta (-14,4%) dos consumos de eletricidade no centro de produção e logística do Sul e de -6,5% no centro de produção e logística do Norte. Neste CPL, a entrada em operação de novas máquinas de tratamento de correio no início de 2021 e a otimização dos horários de iluminação em várias áreas do edifício contribuíram para a quebra do consumo. De salientar no CPL do Sul um menor n.º de horas de funcionamento de uma máquina de tratamento de correio volumoso devido a quebra de tráfego postal desta tipologia de correio. As medidas de contingência no âmbito da gestão da pandemia de COVID-19 contribuíram também para um menor consumo de eletricidade nestes edifícios.

Os CPL, juntamente com os centros de distribuição (CDP), centros de entrega (CE) e centros de logística e distribuição postal (CLD) foram igualmente alvo de intervenção, com:

- 149 intervenções na melhoria do ambiente de climatização das instalações, incluindo a substituição de unidades mais antigas por equipamentos com uma classe de eficiência energética mais elevada;
- 366 reformulações de sistemas de iluminação, com sensorização e introdução de iluminação LED, incluindo 100% em 7 instalações;
- Beneficiação de 6 quadros elétricos;
- Substituição de 4 compressores de ar comprimido e revisão da rede de ar comprimido;
- Execução de 6 infraestruturas para carregamento de veículos elétricos devido à tendência crescente do alargamento da frota elétrica para distribuição de correio;
- 198 intervenções em elevadores.

Edifício de serviços administrativos

GRI 302-5

O edifício sede dos CTT, em Lisboa, é responsável por 1,5% dos consumos totais de energia dos CTT, e 4,1% do consumo total de eletricidade. A monitorização e controlo dos indicadores através de soluções avançadas, torna-se assim imperativa, de forma a identificar e otimizar potenciais ações de redução de consumos/custos.

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

Restantes edifícios

GRI 302-5

Seguindo as boas práticas testadas em anos anteriores, foram efetuadas 729 intervenções em edifícios, conforme acima indicado, conduzindo a uma maior eficiência em termos energéticos e contribuindo também para a redução da pegada energética dos CTT.

Em termos genéricos, destacam-se as seguintes ações:

- Reabertura da loja de Santarém, com novo conceito de loja CTT, parte de um programa de reabertura de 9 lojas com práticas construtivas direcionadas à melhoria da eficiência energética;
- Remodelações nos CE 4100, 4400 e 4470;
- Abertura de novas instalações em Palmela (centro operacional) e Arroios (centro de entrega);
- Reinstalação da loja CTT Palácio dos Correios com novo conceito, e de 7 unidades operacionais em Santarém, Sacavém, Torres Novas, Leiria e Aveiro;
- Criação de rampa de acesso ao interior da loja CTT de Odemira.

Os CTT apostam também em soluções mais ecológicas e mais eficientes para o parque edificado, tendo instalado 3 unidades piloto de pequena produção (UPP) fotovoltaica com uma potência máxima de 419 kW, em 2019. A solução será em breve alargada a mais 3 instalações, e a consequente potência instalada para mais 281 kW.

Em 2021, além das UPP, foi realizado um investimento numa unidade de produção para auto consumo (UPAC), nas instalações da CTT Expresso localizadas no MARL. O equipamento entrou em operação no mês de agosto e permitiu a produção e consumo de 191 MWh até ao final do ano, o equivalente a 15% do consumo anual da instalação.

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

Reduzir o consumo energético é essencial para os CTT, que gastam anualmente cerca de 6 milhões de euros de eletricidade.

De salientar que as medidas de combate à pandemia de COVID-19 aplicadas nos CTT tiveram impacto na redução dos consumos energéticos da Empresa. Dentro destas medidas encontram-se aquelas relativas a confinamento obrigatório entre 2 de janeiro e 31 de agosto e 27 de dezembro a 31 de dezembro, e medidas intercalares entre 1 de setembro e 23 de dezembro.

Mobilidade

GRI 302-1, 302-3, 302-5, 305-1, 305-5

Possuindo uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais, os CTT contam com 3 840 veículos em regime de exploração direta, contratando ainda serviços de transporte a terceiros. A frota CTT integra 346 veículos menos poluentes.

Veículos dos CTT

	'20	'21	Δ '21/'20
Veículos totais em exploração ⁷⁵	3 893	3 840	-1%
Veículos menos poluentes	335	346	3%

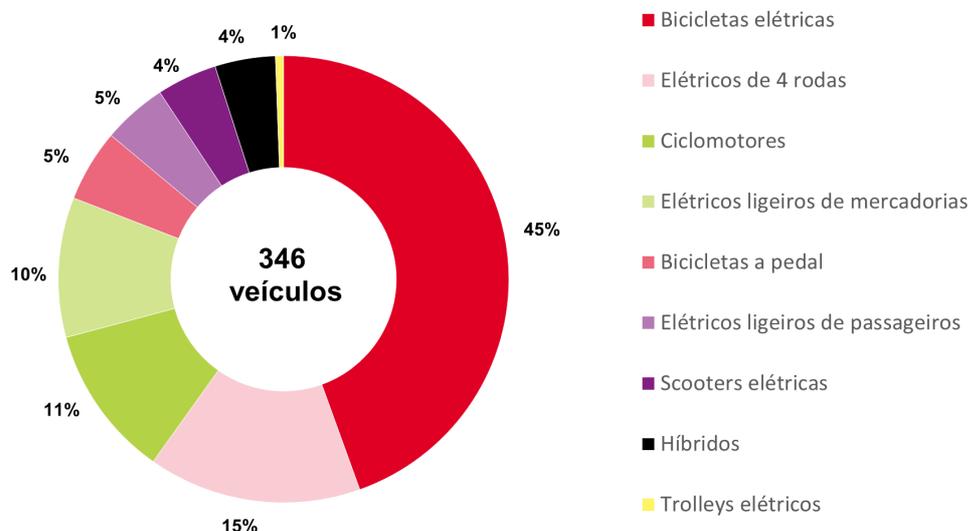
A uma atividade global de 66,8 milhões de km percorridos pela frota própria dos CTT (+4,4% do que em 2020), somam-se ainda 64,7 milhões de km percorridos pela frota rodoviária subcontratada (-1,3% do que em 2020), e 1,9 milhões de km percorridos a pé pelos carteiros/as nos giros de distribuição apeados.

Sendo o modo rodoviário responsável por parte significativa da energia final consumida, é imperativo o desenvolvimento de medidas que visem a sustentabilidade desta atividade. As soluções distribuem-se em três áreas de atuação: o desenvolvimento tecnológico, a gestão da mobilidade e a mudança comportamental.

A procura de soluções economicamente eficientes e amigas do ambiente tem levado à aquisição de veículos alternativos, principalmente veículos elétricos, que correspondem atualmente a 9% da frota global dos CTT, com um total de 346 veículos. No mesmo âmbito, a integração de veículos convencionais com soluções tecnológicas cada vez mais recentes permite não só otimizar os custos operacionais, mas também reduzir ao máximo os impactes negativos da sua atividade.

⁷⁵ Não inclui a frota da CORRE, da NNS e da HCCM.

Tipologia dos veículos alternativos



Os quilómetros percorridos pela frota de veículos alternativos dos CTT aumentaram 57% face a 2020, devido não só ao aumento na quantidade desse tipo de veículo, mas também por otimização e expansão da sua atividade.

No final de 2021 deu-se o início da receção dos seguintes veículos, fruto da política de renovação de frota CTT: 73 furgões ligeiros com tipologia entre 4 e 10 m³ e 73 furgões ligeiros elétricos com tipologia 5 m³. A totalidade destes novos veículos será integrada na operação durante o 1.º trimestre de 2022. Foram ainda adquiridos 134 motocicletas e 34 motocicletas elétricas, que irão entrar em operação durante o 1.º semestre de 2022.

Os veículos elétricos caracterizam-se pelo facto de não emitirem gases com efeito de estufa durante a sua utilização, de serem silenciosos e também mais fáceis de conduzir (sem caixa de velocidades). Contribuem para a redução da pegada ecológica dos CTT e mitigam o risco das restrições de circulação em zonas urbanas/históricas a veículos convencionais.

De notar que a frota CTT tem vindo a registar uma variação no seu perfil de atividade, com aumento da utilização de veículos de maior volumetria como consequência do aumento do tráfego de Expresso e Encomendas.

A idade média global da frota dos CTT, S.A. aumentou face ao ano anterior, situando-se agora nos 3,5 anos.

Idade média da frota dos CTT S.A.

	'19	'20	'21
Idade média global	3,1	2,7	3,5

Os CTT realizaram o Relatório Final do PRCE – Plano de Racionalização de Consumos e Energia para a sua frota, com a chancela da DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia, relativo ao triénio 2018-2020. A sua aprovação pela DGEG ocorreu em outubro de 2021. As principais medidas relacionam-se com a realização do plano de renovação de frota, o trabalho constante na otimização de rotas distribuição e transporte, o controlo de abastecimentos e da manutenção dos veículos, a instalação de sistemas GPS nos veículos operacionais e a formação e sensibilização de condutores e responsáveis de frota para uma condução segura e eco-eficiente. No final de 2020 a redução

acumulada atingia os 7,5% (gep/viatura.km), correspondendo a uma redução de 509 713 litros (superior ao exigido legalmente de 5,0%). Para 2021 não existe ainda informação final disponível, no entanto prevê-se que se mantenha uma evolução semelhante aos 3 anos anteriores, com uma redução adicional na ordem dos 100 000 litros de combustível.

Na prossecução da aposta em veículos com motorizações alternativas, menos poluentes e mais sustentáveis, foram realizados testes piloto com diversos veículos elétricos ou mais eficientes, em contexto operacional, nomeadamente quadriciclos e veículos dotados de sistemas de organização de serviço postal de modo a potenciar a mais eficiente distribuição. Esta avaliação é essencial para as opções futuras para o aumento da frota elétrica dos CTT.

Em 2020 os CTT lançaram um serviço *Green Deliveries*, em resposta à procura por soluções menos poluentes e carbonicamente neutras por parte dos seus clientes empresariais, serviço este que permite que os clientes finais recebam as suas encomendas com veículos elétricos CTT na cidade de Lisboa, para os locais contratados. Em 2021 este serviço cresceu em quantidade de tráfego, n.º de clientes, n.º de locais e n.º de veículos afetos à distribuição, mantendo-se a perspetiva de um crescimento continuado em 2022.

O reforço da frota elétrica *last-mile* dos CTT permitiu a entrada em operação do primeiro hub totalmente elétrico no Centro de Distribuição Postal 1300 em Lisboa, com uma distribuição regular totalmente efetuada sem emissão de poluentes.

Ainda em relação à frota elétrica dos CTT, foi concluído no final do 1º semestre de 2021 um projeto piloto de gestão de mobilidade elétrica, iniciado no final de 2020, com uma lógica de gestão e monitorização e controlo de toda a operação, com o objetivo de contribuir para uma redução efetiva de custos e uma maior eficiência operacional. Os resultados do piloto permitiram aos CTT a obtenção de informação relevante no sentido de uma projeção futura do impacto que uma eletrificação crescente da sua frota poderá gerar a nível de custos de operação dos veículos, requisitos de sistemas de informação e investimentos em infraestruturas de carregamento e instalações.

Os CTT organizaram a edição do *Drivers' Challenge* Portugal em 2021, acolhendo seis equipas participantes de todo o país, no CPL Centro, em Taveiro, Coimbra, no final do mês de outubro. A vitória pertenceu à Transportes Norte, representada por Vítor Pegas e João Matos. Este evento integra o Programa de Sustentabilidade do IPC, com o objetivo de realçar trabalhadores/as das áreas de distribuição com práticas fundamentadas de eco-consumo e, ao mesmo tempo, baixo nível de sinistralidade. A equipa vencedora prova da nacional, a exemplo do ano anterior, não pôde representar os CTT na final internacional do IPC Drivers' Challenge, por esta ter sido adiada, em resultado da pandemia.

Ao abrigo do programa de Segurança Rodoviária, os CTT registaram um pequeno aumento da sinistralidade rodoviária (1,2%) face a 2020 (acidentes laborais e danos materiais), mas ainda inferior em relação a 2019 (pré-pandemia). A sinistralidade laboral com causa rodoviária foi reduzida em 14,2% face a 2020 e o respetivo absentismo em 6,7%. Desde o início deste programa, em 2015, foi possível reduzir em 80 100 dias o absentismo laboral com causa rodoviária.

Os CTT aliaram-se às campanhas de prevenção Rodoviária Natal 2021 e Ano Novo 2021, promovidas pela Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária, que visam promover a sensibilização para os comportamentos seguros da condução. Não obstante, este é já um tema de habitual foco e relevância para os CTT, dada a dimensão da frota e o elevado número de trabalhadores/as que diariamente percorre as estradas do país. O Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT abrange todas as dimensões onde a intervenção humana pode exercer uma influência positiva, dando especial atenção à formação e sensibilização de todos os trabalhadores/as. Neste âmbito, foram promovidas ações de formação e sensibilização internas com um total de cerca de 30 000 participações, incluindo todo o tipo de ações (sensibilização, formação prática de condução e formação para chefias).

Os CTT associaram-se ainda aos Dias de Segurança ROADPOL, uma iniciativa que visa reduzir o número de mortes no trânsito por dia na Europa para zero, em, pelo menos, um dia do ano, o que foi atingido em 16 em 2021. Neste âmbito e para celebração do dia sem mortes na estrada, os CTT organizaram ações sobre esta temática e preocupação que contaram com a participação de cerca de 65 serviços, na sua maioria em centros de distribuição postal, mas também em centros de operações. Cerca de 700 dirigentes, responsáveis operacionais e trabalhadores de diversas áreas dos CTT assinaram o seu compromisso individual com a Segurança Rodoviária.

Os CTT voltaram a aderir à Semana Europeia da Mobilidade, efeméride assinalada há vários anos para reiterar o compromisso com os valores do ambiente e da participação cívica no âmbito da mobilidade suave. Em 2021, em contexto de pandemia, o programa CTT incluiu um plano de comunicação e sensibilização que contemplou passatempos e dicas. Nesta semana, os CTT convidaram todos os trabalhadores a refletir sobre os seus hábitos de mobilidade e a encontrar soluções mais responsáveis, como os transportes alternativos e/ou a partilha de boleias.

Em 2021 foi dado seguimento às ações previstas realizar pelos CTT no âmbito do Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa, que os CTT assinaram, em 2019, a convite da Câmara Municipal de Lisboa, do *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)* e da *BCSCD Portugal*. Trata-se de um acordo público, voluntário, livre de encargos e colaborativo, entre a Câmara Municipal de Lisboa e um conjunto de 55 empresas e instituições, com o objetivo de melhorar ativamente a mobilidade na cidade de Lisboa, através do desenvolvimento de ações de mobilidade mais ecológicas, seguras e eficientes. A adesão a este pacto reforça publicamente o compromisso dos CTT em matéria de mobilidade sustentável e de gestão carbónica, numa atitude contínua de envolvimento, transparência e compromisso.

4.5.3 Emissões atmosféricas e alterações climáticas

GRI 305-1, 305-2, 305-3

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

Em 2021, verificou-se um aumento (12,6%) nas emissões totais de CO₂ (*scopes* 1, 2 e 3) dos CTT, em relação ao ano anterior, derivado maioritariamente do aumento das emissões da atividade de transporte subcontratado aéreo e rodoviário e das viagens casa-trabalho-casa (*commuting*).

As emissões resultantes da atividade da frota própria sofreram um ligeiro aumento anual (0,3%), que se reflete no total das emissões carbónicas diretas e indiretas provenientes da aquisição de energia para utilização própria (*scopes* 1 e 2).

O *scope* 3, maioritariamente associado ao transporte subcontratado, continua a representar a maior fração de emissões, com 75,8% das emissões globais da atividade da Empresa, seguindo-se as emissões do *scope* 1 relativas ao consumo de combustíveis pela frota e de gás nos edifícios (24,1%) e as do *scope* 2 referentes ao consumo de eletricidade e à climatização (0,01%).

Emissões carbónicas dos CTT GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5

t CO ₂	'20	'21	Δ '21/'20
Emissões diretas – <i>Scope</i> 1	15 949,0	15 999,4	0,3%
Emissões indiretas – <i>Scope</i> 2	164,9	9,0	-94,5%
Emissões indiretas – <i>Scope</i> 3	42 733,2	50 245,5	17,6%
Total de emissões (Scopes 1, 2 e 3)	58 847,1	66 253,9	12,6%

As emissões diretas (*scope 1*) sofreram um aumento, maioritariamente derivado de um maior consumo de combustíveis pela frota própria da CTT Express por motivos de uma maior atividade de acompanhamento técnico relacionado com a expansão dos centros próprios e revisão de planos de mecanização.

Emissões atmosféricas diretas dos CTT GRI 305-2, 305-5, 305-7

Emissões de GEE (t CO ₂) ⁷⁶	'20	'21	Δ '21/'20
Frota ⁷⁷	16 035,6	16 100,0	0,4 %
Gás	67,0	55,4	-17,3 %
Total de Emissões diretas (<i>scope 1</i>)	16 102,6	16 155,4	0,3 %
Outros poluentes e GEE (t)			
NO ₂	175,2	115,0	-34,4 %
SO ₂	45,2	45,7	1,1 %
CH ₄ e N ₂ O	0,1	0,2	100,0 %

As emissões indiretas resultam da energia elétrica e energia térmica consumidas nos edifícios, bem como de outros consumos indiretos que ocorrem ao longo da cadeia de valor, nos quais se enquadram os transportes subcontratados rodoviário, aéreo e marítimo, a distribuição efetuada por veículos pertencentes aos carteiros e as viagens de serviço e as viagens casa-trabalho-casa (*commuting*).

Ao adquirir eletricidade verde para 100% dos consumos, desde 2015, as emissões carbónicas para o consumo de eletricidade dos CTT são reportadas como nulas tendo por base o conteúdo carbónico específico do fornecedor de eletricidade (abordagem *market-based*). Ao avaliar-se a pegada carbónica global tendo por base o *mix* energético nacional (abordagem *location-based*), verifica-se que a aquisição de energia corresponde a aproximadamente 12,3 kt CO₂ por ano. Assim, a aquisição de energia verde tem influência na pegada carbónica global dos CTT, bem como o respetivo desempenho face às metas de redução carbónica adotadas.

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

t CO ₂ ⁷⁸	'20	'21	Δ '21/'20
Consumo de eletricidade	0	0	0,0%
Consumo de energia térmica	164,9	9,0	-94,5%
Total de Emissões indiretas (Scope 2)	164,9	9,0	-94,5%

Ao nível da frota subcontratada rodoviária, verificou-se uma diminuição de atividade (-1,3% da distância percorrida), com impacto direto nas emissões carbónicas associadas. Não obstante, uma parte significativa da atividade de carga dos CTT foi externalizada durante 2021, atividade esta que não está refletida no desempenho carbónico reportado. De destacar ainda que os CTT têm vindo a investir e implementar em sistemas informáticos de rotas dinâmicas, que potenciam a otimização das rotas e, conseqüentemente, a eficiência energética associada à atividade de transporte e distribuição de correio, encomendas e expresso.

As emissões resultantes do transporte aéreo de correio, expresso e encomendas registaram um aumento face ao ano anterior. No transporte aéreo nacional houve um acréscimo de 20,7% em kg e

⁷⁶ Frota: valor estimado através dos fatores de emissão publicados pela APA - Agência Portuguesa do Ambiente (https://apambiente.pt/sites/default/files/_Clima/Inventarios/NIR20210415.pdf) e Global Warming Potential Values - IPCC Fifth Assessment Report (AR5), convertendo as emissões poluentes para CO₂e a partir dos fatores de emissão dos gases CH₄ e N₂O. Gás: valor estimado através do Despacho 6476-H/2021 e WRI GHG Emission Factors Compilation, convertendo as emissões poluentes para CO₂e a partir dos fatores de emissão dos gases CH₄ e N₂O.

⁷⁷ Não inclui a frota da CORRE, da NNS e da HCCM.

⁷⁸ Eletricidade: para abordagem *location-based*, valor estimado através do Despacho 6476-H/2021 e <https://www.statista.com/statistics/1190075/carbon-intensity-outlook-of-spain>. Energia térmica: valor 2020 estimado através do WRI GHG Emission Factors Compilation; valor 2021 estimado através do Despacho 4343/2019 e <https://www.sce.pt/relatorio-dgeeg-factor-energia-primaria-da-rede-da-climaespaco-v0/>. Não inclui a CORRE, NNS e HCCM.

de 25% em kg.km, devido ao aumento significativo nas encomendas postais e no EMS (expresso), em conjugação com a reposição de voos, que permitiu a utilização preferencial deste modo de envio de correio. No transporte aéreo internacional houve uma diminuição de 26,6% em kg e de 13,4% em kg.km, sendo no EMS e no correio prioritário onde se notaram as maiores quedas (kg) que não foram compensadas com o aumento em 6,3% no correio não-prioritário e de 11,2% nas encomendas. Este decréscimo está muito relacionado com dificuldades de transporte aéreo internacional a nível de oferta reduzida e operação incerta.

As emissões relativas ao transporte marítimo de correio, expresso e encomendas sofreram um aumento de 11,8% (12,5 t CO₂) devido ao aumento de 16% tráfego de correio expresso.

As emissões resultantes das deslocações casa-trabalho-casa dos trabalhadores/as sofreram um aumento significativo, após se ter verificado uma acentuada redução em 2020 originada pelas medidas de combate à pandemia de COVID-19 aplicadas nos CTT. As medidas de prevenção e combate à pandemia em vigor durante 2021, menos restritivas que em 2020, significaram maior mobilidade dos trabalhadores/as CTT com consequências diretas nesta linha de emissões carbónicas da Empresa.

As emissões carbónicas associadas às viagens de serviço nacionais e ao estrangeiro sofreram uma grande redução, em adição à redução já verificada em 2020 face a 2019, fruto principalmente das restrições à circulação em contexto de pandemia, mas também pela continuação dada à realização de reuniões por áudio/videoconferência.

Outras emissões atmosféricas indiretas GRI 302-3, 305-4

t CO ₂ ⁷⁹	'20	'21	Δ '21/'20
Transporte aéreo	11 762,2	13 217,8	12,4 %
Transporte marítimo	105,9	118,4	11,8 %
Transporte rodoviário por frota subcontratada	27 320,4	30 274,0	10,8 %
Distribuição por motociclos carteiros	1 484,6	1 374,4	-7,4 %
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço ⁸⁰	30,8	18,0	-41,6 %
<i>Commuting</i>	2 029,4	5 243,0	158,4 %
Total de emissões indiretas (Scope 3)	42 733,3	50 245,6	17,6 %

Considerando as emissões de carbono diretas (*scope 1*) e as indiretas (*scope 2*), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 15,7g de CO₂, o que resultou numa diminuição de 3,0% face ao ano anterior. Esta melhoria resulta de um aumento de tráfego global superior ao aumento do consumo de combustível, conjugado com uma diminuição relevante do consumo de energia térmica e atualização do fator de emissão associado. Incorporando as emissões do *scope 3* verifica-se um aumento de 9,8% face a 2020, associado aos fatores acima expostos.

Alterações climáticas

Os CTT consideram o combate às alterações climáticas como um tema de relevância crescente, para a sociedade e para as empresas e têm vindo a percorrer um longo caminho na promoção e apoio à transição energética.

Os CTT têm vindo a verificar uma pressão crescente por parte dos clientes na procura por soluções menos poluentes ou carbonicamente neutras. Os CTT anteciparam essa tendência com o lançamento do correio verde em 2010 e atualmente a oferta expresso, em Portugal, é também neutra em carbono, sem custos acrescidos para os clientes. No global, a oferta neutra em carbono representa 17,3% da receita total dos CTT.

⁷⁹ Valor estimado através da metodologia WRI da Greenhouse Gas Protocol tool for mobile consumption version 2.6, através dos fatores de conversão Compilation of emission factors used in the cross-sector tools para os vários combustíveis utilizados pelas frotas e aplicados aos respetivos consumos. Não inclui a CORRE, NNS e HCCM.

⁸⁰ Não inclui a CTT Express.

Aderiram à iniciativa “*Business Ambition for 1.5°C*”, do United Nations Global Compact, com o objetivo de contribuir para travar o aquecimento global e limitar o aumento da temperatura média global abaixo dos 1,5° C e integram um grupo de apenas 1123 empresas em todo o mundo com metas ambiciosas de redução de emissões carbónicas aprovadas, à data, pela SBTi – *Science Based Target Initiative*. Os CTT comprometeram-se a reduzir as emissões absolutas em 30% até 2025, face a 2013, e as emissões por carta ou encomenda em 20%, no mesmo período.

No programa setorial do IPC, denominado *Sustainability Measurement and Management System* (SMMS), os CTT atingiram, este ano, o 4.º lugar entre os maiores 20 operadores postais a nível mundial. Importa referir que os CTT pontuaram acima da média setorial em todas as sete áreas de análise, com as classificações mais fortes a serem alcançadas nas áreas de Alterações Climáticas e de Saúde e Segurança. Esta distinção reconhece as melhorias alcançadas pelos CTT em todas as áreas de análise, face ao ano anterior, tendo o IPC destacado, como pontos positivos, o desempenho dos CTT na aquisição de 100% de eletricidade proveniente de fontes renováveis e a elevada taxa de reciclagem dos resíduos produzidos nos seus edifícios.

Este programa está alinhado com os 5 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas considerados mais relevantes para o setor postal e foca-se agora em 7 áreas de intervenção: a saúde e segurança (ODS 8), a aprendizagem e desenvolvimento (ODS 8), a eficiência de recursos (ODS 9), as alterações climáticas (ODS 13), a qualidade do ar (ODS 11), a economia circular (ODS 11) e as compras sustentáveis (ODS 12).

Os CTT e outros 15 operadores postais mundiais voltam a celebrar o *Green Postal Day*, uma iniciativa do IPC que pretende assinalar os resultados positivos do esforço coletivo que os operadores postais a nível mundial têm vindo a pôr em prática para enfrentar as alterações climáticas e para reduzir as suas emissões carbónicas.

Os CTT foram distinguidos com nível de *Leadership*, na vertente *Climate Change*, com a pontuação A-pelo *rating* CDP – Carbon Disclosure Project 2021, um índice do mercado de capitais que é o principal *rating* de sustentabilidade energética e carbónica a nível mundial.

Em 2021 foi dado seguimento às ações previstas realizar pelos CTT no âmbito do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030 e do Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa. O compromisso visa assegurar a contribuição dos vários agentes económicos para o alcance dos objetivos e metas definidas no âmbito do Plano de Ação para as Energias Sustentáveis e o Clima e promove uma nova visão da cidade de Lisboa com vista à neutralidade carbónica em 2050. Para o efeito, os CTT submeteram 14 medidas nas seguintes categorias, com vista à melhoria do desempenho ambiental da empresa: energia, mobilidade, água, economia circular e cidadania e participação.

No âmbito da identificação e avaliação dos impactos decorrentes dos fenómenos climáticos, com implicações ao nível de custos e da operação, ocorreram 6 eventos destacando-se as tempestades de inverno. Estima-se que estes eventos tenham tido um impacto de 6,8 mil € a nível operacional e de 1,4 mil € ao nível do potencial de trabalho. Este ano registou-se ainda um evento, na categoria de ciclone na região centro e Alentejo, causando alguns estragos ao nível das edificações e inundações, com um impacto de 6,5 mil €.

Os CTT adotam a seguinte formulação de princípios nestas matérias:

Política de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas

- Criar valor para o negócio, gerando igualmente valor para a sociedade;
- 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;
- Respeitar o quadro legal e regulamentar em vigor e outros compromissos que a empresa subscreva.

4.5.4 Consumos, resíduos e biodiversidade

Água

GRI 303-1, 303-3, 303-4, 303-5

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

Consumo de água dos CTT

	'20	'21	Δ '21/'20
Consumo (m ³) ⁸¹	31 680,5	32 809,2	3,6%

O aumento verificado está associado a uma retoma da atividade, sem medidas de confinamento, nas áreas operacionais. No centro operacional e logística do Norte registou-se também duas roturas justificando o aumento dos consumos neste período. Não obstante, têm se mantido a implementação de medidas com vista à racionalização de consumos e a prática de redução do número de lavagens de viaturas. Os CTT monitorizam a informação sobre o consumo de água da rede para os edifícios da região de Lisboa em tempo real, com recurso à telemetria, com vista à otimização dos consumos e custos de água.

O custo total gasto com o consumo de água nos CTT representa 226,9 mil euros.

Os CTT possuem uma licença de utilização dos recurso hídricos para rejeição de águas residuais, no edifício de Taveiro, que define pontos de descarga e parâmetros a monitorizar, respetiva periodicidade de análise, valores limites de emissão a cumprir e reporte à entidade competente.

Consumo de materiais

GRI 301-2, 306-2

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.

⁸¹ Das subsidiárias, não inclui consumos de água da CTT Expresso, da 321 Crédito, da CORRE, da NNS e da HCCM.

Este ano, contabilizaram-se cerca 3 470,6 de toneladas de consumo⁸² de materiais, um aumento de 1,1% face ao ano anterior. No global, os consumos mais representativos são o papel e o plástico com um peso de 77,9% e 21,1% respetivamente. O aumento registado está associado ao consumo de papel e plástico decorrente maioritariamente do aumento da atividade logística expresso. O fator COVID-19 teve no entanto, um efeito poupança dos consumíveis, como o papel e os *toners*, nas várias áreas de natureza mais administrativa face ao regime de teletrabalho.

A incorporação de materiais reciclados nos produtos representa atualmente 8,0%.

Prosseguiu-se com a implementação de ações que visam a diminuição do consumo de consumíveis e a desmaterialização de procedimentos por modelos digitais, com a subscrição *online* de formulários em detrimento da pré-impressão, bem como o arquivo digital dos processos gerados, nomeadamente nas áreas operacionais. No âmbito desta inovação, destaca-se o processo de *paper free*, que visa a não impressão de documentos de expedição quer ao nível de *Inbound* como do *Outbound*, reduzindo assim o arquivo físico documental nas áreas. Também o projeto Deminis, associado ao desalfandegamento de objetos extra-comunitários, está agora assente um processo mais automatizado, onde a relação com o cliente, passou a ser feito via portal na web, ao invés da tradicional carta e ofícios físicos. No Banco CTT, a desmaterialização dos extratos, conta já com 70% da base clientes com extrato digital.

Resíduos

GRI 301-3, 306-2; 306-3, 306-4, 306,5

Dando continuidade à prática de gestão interna e de encaminhamento de resíduos para destino final mais adequado, são privilegiadas as soluções de valorização, em detrimento do envio de resíduos para aterro. Este ano verificou-se uma diminuição da quantidade anual de resíduos produzidos, assim como da taxa de valorização global que se posiciona nos 97,7%.

Resíduos

	'20	'21	Δ '21/'20	Destino
Papel e cartão	1 212,7	1 050,9	-13 %	Valorização
Plástico	222,4	217,4	-2,2%	Valorização
Paletes madeira	532,0	628,9	18,2%	Valorização
Resíduos indiferenciados	236,6	203,0	-14,2%	Valorização/ Eliminação
Outros	230,2	203,6	-11,6%	Valorização/ Eliminação
Total Nacional	2 433,8	2 303,7	-5,3%	

Resíduos por perigosidade e destino⁸³

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	2,6	20,7	23,3
Resíduos não perigosos	2 247,9	32,6	2 280,5
Total	2 250,4	53,3	2 303,7

Os CTT têm vindo a desenvolver processos de logística inversa junto de clientes e parceiros, de forma a maximizar a ocupação da rede através do transporte em retorno de materiais, o que potencia benefícios ao nível da eficiência da rede de transportes e logística dos CTT e de custos.

⁸² 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.

⁸³ A quantidade de resíduos não inclui a CORRE, a NNS e a HCCM.

Têm sido igualmente promovidos projetos no domínio da economia circular direcionados a clientes CTT, através dos quais se pretende promover uma gestão mais eficiente dos recursos naturais utilizados e prolongar a vida útil dos produtos.

Neste âmbito, associámo-nos à To Be Green, uma *spin-off* da Universidade do Minho, para promover a reciclagem e valorização de máscaras descartáveis usadas, estendendo a vida útil destes produtos ao dar-lhes uma nova vida. Do ponto de vista da reciclagem, o impacto é muito positivo, uma vez que este resíduo é habitualmente depositado nos caixotes de lixo comum. As máscaras usadas são recicladas e convertidas em placas poliméricas de polipropileno, resistentes e que permitem a utilização deste material para diversos fins. Todo o processo de recolha, transporte e processamento destes resíduos foi feito de acordo com as mais rigorosas condições de segurança, para garantir a não contaminação pelo vírus.

Ainda nesta ótica, o Banco CTT tornou-se membro pioneiro do movimento Merece (Movimento Empresarial para a Reciclagem de Cartões com Componentes Eletrónicos). Ao aderir a este movimento, o Banco CTT pretende dar um fim sustentável aos cartões bancários promovendo a recolha e reciclagem dos cartões de débito inutilizados através de um envelope RSF sem qualquer custo para os clientes. Com os cartões recolhidos o Merece assegura o seu encaminhamento para reciclagem, transformando-os em mobiliário urbano. Adicionalmente efetua a compensação da pegada de carbono estimada para os cartões com a plantação de uma árvore por cada kg de cartões recolhido.

Biodiversidade

GRI 304-2, 304-3, 306-2

Os CTT dedicam especial atenção à mitigação dos seus impactos, embora indiretos, na biodiversidade. O facto de uma parte relevante do negócio CTT assentar na comunicação em papel, torna este tema relevante para a Empresa. Assim, apesar de não ser considerado um tema crítico, a Empresa gere os seus impactes de forma ativa, apostando na utilização de papel originário de florestas sustentáveis e na promoção da utilização de papel certificado nos produtos e serviços.

Para as soluções de correio são privilegiadas opções de maior sustentabilidade, sobretudo ao nível da seleção dos materiais a utilizar. De realçar que as saquetas e caixas CTT e a oferta correio verde têm certificação FSC.

Foi dada continuidade às ações previstas a realizar pelos CTT no âmbito do compromisso “Act4nature”. O compromisso tem por objetivo incentivar as empresas a proteger, promover e restaurar a biodiversidade, contribuindo para a reversão da sua perda. Para o efeito, os CTT subscreveram os 10 Compromissos Comuns da iniciativa que se encontram alinhados com o seu programa de sustentabilidade e um conjunto de compromissos individuais focados na contínua sensibilização e comunicação, interna e externa, sobre o tema da preservação da biodiversidade e para o uso sustentável dos recursos naturais.

Pelo 8.º ano consecutivo, foi lançada mais uma edição da iniciativa “Uma Árvore pela Floresta”, no âmbito da parceria entre os CTT e a Quercus. Esta campanha tem como objetivo reflorestar com espécies autóctones algumas zonas do País, nomeadamente áreas protegidas, Zonas Classificadas e Matas Nacionais com alto risco de incêndio ou mais afetadas pelos fogos florestais. Na edição de 2021 foi colocado à venda um novo *kit*, a Cerejeira-brava | *Prunus avium*, nas lojas CTT em todo o território nacional e na loja *online* dos CTT, que continua disponível até ao lançamento da próxima edição. Este ano, atingiu-se o marco de mais de 100 mil árvores autóctones plantadas com este projeto.

Os CTT foram novamente parceiros do governo português no “Portugal Chama”, a campanha de sensibilização e prevenção de incêndios e território nacional. Neste âmbito, foi divulgado um conjunto de conteúdos junto dos seus trabalhadores e clientes a alertar para a necessidade de evitar comportamentos de riscos e que contribuem para travar as ignições causadoras de incêndios.

O lançamento em circulação de várias emissões filatélicas sobre temáticas ambientais, contou em 2021, com a publicação de 5 emissões, dedicados aos temas “Europa - Espécies Ameaçadas”, “Terras de Barroso - Património Agrícola Mundial”, “Década das Nações Unidas das Ciências do Oceano para o Desenvolvimento Sustentável”, “Áreas Protegidas de Portugal” e “Caça em Portugal (1.º Grupo)”, num total de 1,79 milhões de unidades filatélicas.

Formação e Sensibilização

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

Foram publicados diversos artigos e conteúdos de cariz ambiental e social na Revista CTT, que inclui também uma secção dedicada à Prevenção Rodoviária, com vista à sensibilização dos trabalhadores/as. Do mesmo modo, foram também transmitidos conteúdos ambientais no canal CTT TV de transmissão interna, no edifício sede.

Destaca-se a celebração interna de dias temáticos ao longo do ano, que envolveu alguns passatempos para os trabalhadores e seus familiares, nomeadamente do Dia Mundial da Árvore, do Dia Mundial da Terra, do Dia Nacional do Ambiente, do Dia Mundial da Conservação da Natureza, do Dia Europeu sem Carros, do Dia Europeu sem mortes na Estrada – EDWARD e do Dia Mundial da Água.. Foi igualmente efetuada a divulgação de dicas e sugestões sobre pequenos hábitos diários que todos podemos adotar com vista à proteção ambiental e da biodiversidade, nomeadamente “Ano Novo mais verde”, “Uma horta em sua Casa” e “Sustentabilidade é (também) consumir produtos da época”.

Na rede de comunicação interna (Intranet), um elo de ligação para todas as pessoas CTT, é efetuada a divulgação de políticas e compromissos de sustentabilidade dos CTT, do respetivo desempenho e de iniciativas desenvolvidas com vista à proteção ambiental e integração social. Prosseguiu-se também com a divulgação de *e-newsletters* com conteúdos de sustentabilidade direcionadas aos trabalhadores das áreas operacionais.

Realizou-se ainda um *webinar* interno sobre o tema “Preservação dos Oceanos”, dedicado à restauração de ecossistemas e preservação dos oceanos, em Parceria com o Aquário Vasco da Gama.

No final do ano, os CTT relançaram através da plataforma Formare, o curso Planeta Verde, que visa contextualizar as matérias ambientais, políticas e iniciativas levadas a cabo pela empresa, bem como sensibilizar e mobilizar os colaboradores para as atividades da agenda ambiental CTT

A nível externo, os CTT partilham regularmente notícias sobre sustentabilidade através da sua página no Facebook – Esfera CTT, que conta atualmente com mais de 53 mil fãs. Os CTT estão também presentes nas redes sociais LinkedIn e Instagram, contando com mais de 102,5 mil seguidores. Em 2021, foram lançados dois passatempos “Uma Árvore pela Floresta 2021” na Esfera CTT, que teve um alcance de 13 mil utilizadores e contou com 69 participações e o passatempo “Dia Mundial da Árvore e da Poesia” no Instagram, que teve um alcance de de 1,6 mil utilizadores e contou com mais de 20 participações.

No site do Banco CTT criou-se as “Green Tips”, um espaço de partilha de dicas e recomendações simples com o objetivo de promover hábitos sustentáveis e que podem ser aplicadas no dia a dia.

Em acréscimo, foram também publicados artigos sobre o programa de sustentabilidade dos CTT no Jornal de Negócios, na revista *Green Savers*, no *Yearbook Capital Verde Eco*, no *Green Last Mile Report* e nos sites da *Marketeer*, da *Executive Digest*, na plataforma digital ECO - Capital Verde e na plataforma *Green Purpose*. Os CTT transmitem ainda informação neste âmbito através do canal de TV da rede de lojas a nível nacional, para os clientes.

Os CTT numa ação conjunta com duas associações portuguesas – a APIGRAF e a CELPA – lançaram, em Portugal, a campanha *Keep Me Posted* – Direito à Escolha do Cidadão, que replica no nosso país a campanha europeia do mesmo nome. Esta campanha promove o direito do cidadão à escolha da forma como quer receber a sua informação (tais como contas e extratos dos prestadores de serviços) – em papel digital, ou ambos - sem qualquer penalização, custo adicional ou imposição. Para o efeito, foram afixados cartazes e disponibilizados folhetos nas lojas e pontos CTT que despertaram o interesse por parte dos clientes, foi divulgada a campanha nas redes sociais e lançado o site português *Keep Me Posted*.

Os CTT participaram também enquanto oradores na 33ª edição *Jobshop AEIST*, na conferência *Copenhagen Economics Postal & Delivery*, na conferência “A reindustrialização e Transformação Circular Diretiva SUP”, na 20ª Conferência *Executive Digest* em Mesa redonda da Sustentabilidade e no Painel *Climate Ambition* na conferência da Semana da Responsabilidade Social do *Global Compact*, foi ainda dada uma entrevista no Jornal de Negócios sobre o programa de sustentabilidade CTT e efetuada uma reportagem para Revista Recicla da Sociedade Ponto Verde sobre Embalagens reutilizáveis.

Investimento ambiental

O valor global de investimento ambiental, em 2021, foi cerca de 4,7 M€. Em termos de distribuição do investimento, a maioria efetuou-se nos CTT SA, havendo uma aposta significativa na renovação da frota com vista à melhoria do desempenho global dos CTT.

Investimentos ambientais

(1000 €) ⁸⁴	'20	'21	Δ '21/'20
Manutenção, conservação dos edifícios	431,0	437,4	1,5%
Renovação da frota convencional	2 719,1	3 003,5	10,5%
Reporte ambiental, parcerias, eventos e patrocínios	86,4	122,5	40,6%
Equipamentos informáticos	71,7	182,6	154,6%
Renovação da frota elétrica	72,9	900,2	1134,5%
Certificações e conformidade legal	35,6	49,8	54,9%
Gestão energética e carbónica	27,9	34,3	23,0%
Total nacional	3 444,7	4 729,3	37,4%

⁸⁴ Não inclui dados da 321 Crédito, da CORRE, da NNS e da HCCM