



Da escolha do melhor parceiro à sustentabilidade

a nossa entrega é total





04

Desempenho



a nossa entrega é total

04 Desempenho



4.1. Capital financeiro

Rendimentos operacionais

Os **rendimentos operacionais**⁴⁸, totalizaram 745,2 M€ em 2020, um crescimento de 5,0 M€ (+0,7%) face a 2019. Esta evolução foi suportada pelo crescimento dos rendimentos nas áreas de negócio do Banco CTT (+30,5%), e do Expresso e Encomendas (+26,6%), que compensaram o decréscimo verificado nos rendimentos do Correio e Outros⁴⁹ (-10,8%) e dos Serviços Financeiros e Retalho⁴⁹ (-7,1%).

Rendimentos operacionais

Milhões €

	2019	2020	Valor	Δ
Rendimentos operacionais	740,3	745,2	5,0	0,7%
Correio e Outros	477,6	426,1	-51,5	-10,8%
Correio	471,3	422,9	-48,4	-10,3%
Estrutura central	6,3	3,2	-3,1	-49,6%
Expresso e Encomendas	152,4	193,0	40,6	26,6%
Banco CTT	62,9	82,1	19,2	30,5%
Serviços Financeiros e Retalho	47,4	44,0	-3,3	-7,1%

⁴⁸ Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.

⁴⁹ Em 2020 e no período homólogo (proforma) considera-se a migração dos produtos e serviços de retalho da AN Correio e Outros para a AN Serviços Financeiros e Retalho (anteriormente designada AN Serviços Financeiros).

Gastos operacionais

Os **gastos operacionais**⁵⁰ totalizaram 654,7 M€, um crescimento de 15,9 M€ (+2,5%) face a 2019, com um impacto de 12,5 M€ da 321 Crédito. Excluindo a 321 Crédito, os gastos operacionais totalizaram 642,2 M€ (+1,8%).

Gastos operacionais

Milhões €

	2019	2020	Valor	Δ
Gastos operacionais	638,8	654,7	15,9	2,5%
Gastos com pessoal	344,1	338,6	-5,5	-1,6%
FSE	264,7	282,5	17,9	6,8%
Outros gastos	30,0	33,6	3,5	11,8%

Os **gastos com pessoal** reduziram-se 5,5 M€ (-1,6%) face a 2019. Excluindo o efeito da 321 Crédito, os gastos desceram 7,5 M€ (-2,2%). Este comportamento justifica-se maioritariamente pela redução líquida da estrutura de pessoal iniciada em anos anteriores, com impacto positivo de -6,1 M€ em 2020. Pela poupança conseguida em atos médicos e gastos com saúde, resultantes não só da pandemia como também da renegociação do contrato de acidentes de trabalho de -2,2 M€.

Em contraposição, os benefícios de longo prazo aos empregados registaram uma evolução de +0,8 M€, em larga medida explicada pelo decréscimo da responsabilidade com o benefício "taxa de assinatura telefónica" ocorrido em 2019 e pela atualização dos pressupostos atuariais nos restantes benefícios, e o trabalho extraordinário observou um crescimento de 0,4 M€ devido ao aumento da atividade de Expresso e Encomendas.

Os **gastos com Fornecimentos e Serviços Externos** aumentaram 17,9 M€ (+6,8%), dos quais 1,6 M€ resultaram da incorporação da 321 Crédito. Excluindo o efeito inorgânico, o crescimento é de 16,3 M€ (+6,2%) o qual inclui essencialmente o aumento dos gastos diretos (+14,6 M€), nomeadamente dos gastos com o tratamento, transporte e distribuição, e dos gastos com trabalho temporário (+5,6 M€), ambos essencialmente na alavanca de crescimento do Expresso e Encomendas. Este aumento foi parcialmente compensado pela redução dos gastos com recursos físicos, comerciais e pós-venda (-3,9 M€).

Os **outros gastos** cresceram 3,5 M€ (+11,8%) quando comparados com os de 2019. Retirando o efeito inorgânico da 321 Crédito (+1,0 M€), estes gastos cresceram 2,5 M€ (+8,7%) essencialmente devido ao comportamento dos gastos de vendas de novos negócios de parcerias, lotaria e outros (+3,9 M€), que foram parcialmente compensados pela redução dos restantes gastos das vendas (-0,5 M€) e diminuição do valor de indemnizações pagas aos clientes (-1,5 M€).

EBITDA

No 4T20 o **EBITDA**⁵¹ do Grupo cresce 16,4% (+4,6 M€) recuperando, de forma consistente, das quedas registadas no 2T20 e 3T20 de 48,2% e 9,6%, respetivamente. No ano a Empresa gerou um EBITDA de 90,5 M€, menos 11,0 M€ (-10,8%) do que em 2019, devido sobretudo ao forte impacto do Correio e Outros (-34,0 M€; -43,6%) e dos Serviços Financeiros e Retalho (-1,4 M€; -6,2%). O EBITDA das restantes áreas de negócio cresceu significativamente face a 2019, o do Banco CTT cresceu 15,5 M€ (+416,7%) e o do Expresso e Encomendas cresceu 8,9 M€ (+386,7%). Em 2020 a margem EBITDA situou-se em 12,1% (13,7% em 2019), enquanto no 4T20 foi 15,6% - a melhor dos últimos 15 trimestres.

⁵⁰ Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.

⁵¹ Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações, impacto da IFRS 16 e itens específicos.

EBITDA por área de negócio

Milhões €

	4T19	4T20	Valor	Δ%	2019	2020	Valor	Δ%
EBITDA por AN	28,2	32,8	4,6	16,4%	101,5	90,5	-11,0	-10,8%
Correio e Outros	19,0	16,4	-2,5	-13,4%	78,0	44,0	-34,0	-43,6%
Correio	30,6	25,4	-5,2	-17,0%	120,6	85,5	-35,2	-29,2%
Estrutura central	-11,6	-9,0	2,6	22,7%	-42,6	-41,4	1,2	2,8%
Expresso e Encomendas	-0,6	5,6	6,2	966,3%	-2,3	6,6	8,9	386,7%
Banco CTT	3,4	6,5	3,1	92,7%	3,7	19,2	15,5	416,7%
Serviços Financeiros e Retalho	6,5	4,3	-2,2	-33,8%	22,1	20,7	-1,4	-6,2%

Itens Específicos

Em 2020, a Empresa registou **itens específicos** no montante de 7,0 M€, discriminados conforme abaixo se apresenta.

Itens específicos

Milhões €

	2019	2020	Valor	Δ
Itens específicos	18,2	7,0	-11,2	-61,7%
Reestruturações empresariais e projetos estratégicos	16,9	4,2	-12,6	-74,9%
Outros rendimentos e gastos não recorrentes	1,4	2,8	1,4	101,3%

A variação de -12,6 M€ nas reestruturações empresariais e projetos estratégicos diz respeito essencialmente a: (i) gastos com indemnizações por rescisão de contratos de trabalho por mútuo acordo e por acordos de suspensão (-7,9 M€) no âmbito do Programa de Otimização de Recursos Humanos e gastos com serviços de consultoria (-1,6 M€), ambos enquadrados no Plano de Transformação Operacional, (ii) gastos relacionados com a aquisição da 321 Crédito (-1,4 M€) e (iii) gastos relacionados com o *set up* das alterações exigidas pela ANACOM ao sistema de medição dos Indicadores de Qualidade de Serviço (-1,0 M€).

Em 2020 o montante de 7,0 M€ de itens específicos diz respeito a: (i) reestruturações empresariais, que se situaram em 3,3 M€ (-8,6 M€) face ao período homólogo, (ii) projetos estratégicos, que registaram 0,9 M€ (-4,0 M€) essencialmente em estudos de apoio à renegociação do novo contrato de concessão, e (iii) outros rendimentos e gastos, que registaram 2,8 M€ (+1,4 M€), dos quais se destaca

a penalização em preços pela ANACOM (+1,0 M€) imposta pelo incumprimento dos Indicadores de Qualidade de Serviço de 2019, os gastos relacionados com a pandemia de COVID-19, nomeadamente em equipamentos de proteção individual, nebulizações, medição de temperatura, reforço das limpezas (+1,1 M€) e o pagamento de um prémio extraordinário aos colaboradores que durante o período de confinamento estiveram sempre na linha da frente, com enorme profissionalismo e entrega total (+0,5 M€).

EBIT e Resultado Líquido

O **EBIT** no 4T20 cresce 32,1% (+4,2 M€) situando-se em 34,5 M€ no ano de 2020, 12,8 M€ abaixo (-27,0%) do registado em 2019, fortemente penalizado pelo decréscimo do EBITDA (-11,0 M€), pelo crescimento das imparidades e provisões (+6,7 M€) e das depreciações e amortizações (+7,9 M€), que não compensaram o decréscimo verificado nos itens específicos (-11,2 M€).

EBIT por área de negócio

Milhões €

	2019	2020	Valor	Δ
EBIT	47,3	34,5	-12,8	-27,0%
Correio e Outros	42,9	9,9	-32,9	-76,8%
Correio	98,6	66,4	-32,2	-32,6%
Estrutura central	-55,7	-56,5	-0,7	-1,3%
Expresso e Encomendas	-12,1	-0,5	11,6	95,9%
Banco CTT	-4,9	4,6	9,5	193,1%
Serviços Financeiros e Retalho	21,5	20,5	-1,0	-4,5%

Os **resultados financeiros** consolidados atingiram -11,4 M€, refletindo uma melhoria de 0,4 M€ (3,2%) face a 2019.

Resultados financeiros

Milhões €

	2019	2020	Valor	Δ
Resultados financeiros	-11,8	-11,4	0,4	3,2%
Rendimentos financeiros líquidos	-10,4	-9,6	0,7	6,9%
Gastos e perdas financeiros	-10,4	-9,7	0,8	7,3%
Rendimentos financeiros	0,1	0,02	-0,04	-68,4%
Ganhos/perdas em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-1,4	-1,7	-0,3	-24,3%

Os gastos e perdas financeiros incorridos ascenderam a 9,7 M€, incorporando maioritariamente os gastos financeiros com benefícios pós-emprego e de longo prazo aos empregados de 4,5 M€, juros suportados dos passivos de locação no âmbito da aplicação da IFRS 16 no valor de 3,3 M€ e juros de financiamentos bancários no montante de 1,7 M€.

Os CTT obtiveram em 2020 um **resultado líquido** consolidado atribuível a detentores de capital do Grupo CTT de 16,7 M€, 12,5 M€ (-42,9%) abaixo do verificado no ano anterior, fortemente impactado pela evolução negativa do EBIT (12,8 M€).

Investimento

O **investimento** situou-se em 33,4 M€, -26,4% (-12,0 M€) do que o realizado em 2019.

O esforço financeiro realizado, num enquadramento económico fortemente impactado pela pandemia, manteve o foco nas áreas de negócio em expansão, ou seja, Expresso e Encomendas (+10,7 M€) e Banco CTT (+6,3 M€), no sentido de melhorar e otimizar os sistemas que suportam as suas atividades. Em contrapartida, verificou-se uma diminuição do investimento em sistemas de informação (-7,4 M€) nas restantes áreas de negócio e em equipamento postal na área de Correio (-8,4 M€), em resultado do elevado investimento realizado em 2019.

Cash Flow

A Empresa gerou em 2020 um **cash flow** operacional de 42,9 M€, -1,6 M€ face a 2019.

Cash flow
 Milhões €

	2019	2020	Valor
EBITDA	101,5	90,5	-11,0
Itens específicos*	16,8	7,0	-9,9
Investimento	45,4	33,4	-12,0
Δ Fundo de Maneio	5,3	-7,2	-12,5
Cash Flow operacional	44,5	42,9	-1,6
Benefícios aos empregados	-14,4	-12,1	2,3
Impostos	2,2	-9,0	-11,2
Cash Flow livre	32,3	21,8	-10,5
Dívida (capital + juros)	59,3	-1,5	-60,9
Dividendos	-15,0	0,0	15,0
Investimentos em empresas	-114,4	-0,3	114,1
Varição de Caixa Própria orgânica	-37,7	20,0	57,8
Inorgânico - Caixa 321C	6,8	0,0	-6,8
Varição de Caixa Própria	-30,9	20,0	51,0
Δ Responsabilidade líquidas dos Serv. Financ. & outros & Banco CTT ⁵²	30,9	63,9	33,0
Δ Outros saldos de Caixa ⁵³	20,3	-8,8	-29,0
Varição de Caixa	20,3	75,2	54,9

*Itens específicos com impacto no EBITDA.

A evolução negativa da variação do fundo de maneio face a 2019 (-12,5 M€) resultou essencialmente do elevado investimento verificado no final de 2019 (27,0 M€ no 4T19), valores que foram pagos principalmente no 1S20 e que comparam com um investimento inferior no final do ano (15,2 M€ no 4T20) tendo implicado uma evolução negativa de 20,6 M€ no fundo de maneio relacionada com o investimento face a 2019. Esta variação foi parcialmente compensada por uma evolução positiva do fundo de maneio relacionada com o negócio corrente, para a qual contribuiu fortemente uma gestão mais eficiente das contas a receber (+7,6 M€) e das contas a pagar (+2,0 M€).

Posição financeira consolidada

Milhões €

	31.12.2019	31.12.2020	Valor	Δ
Ativo não corrente	1734,7	1984,3	249,6	14,4%
Ativo corrente	778,8	910,6	131,8	16,9%
Total do Ativo	2 513,4	2 894,9	381,5	15,2%
Capital próprio	131,4	150,3	18,9	14,4%
Total do passivo	2 382,0	2 744,6	362,6	15,2%
Passivo não corrente	512,8	493,4	-19,4	-3,8%
Passivo corrente	1869,2	2 251,2	382,0	20,4%
Total capital próprio e passivo consolidado	2 513,4	2 894,9	381,5	15,2%

Na comparação da demonstração da posição financeira consolidada em 31.12.2020 com a de 31.12.2019, destaca-se que:

- O **ativo** cresceu 381,5 M€, maioritariamente devido ao crescimento das rubricas de Ativos Fixos Tangíveis (+31,5 M€) em resultado do aumento verificado na classe dos Direitos de uso associado ao alargamento dos prazos dos contratos de locação, no Crédito a clientes bancários (+207,5 M€) com destaque para o crédito à habitação, nos Títulos de Dívida (+61,4 M€) e na Caixa e equivalentes de caixa (+75,2 M€), na sequência do aumento significativo de depósitos captados pelo Banco CTT.

- O **capital próprio** aumentou 18,9 M€ na sequência da geração do resultado líquido atribuível a detentores do capital do Grupo

CTT em 2020 no valor de 16,7 M€ e do aumento da rubrica de Outras Variações no Capital Próprio (+2,1 M€) em resultado de ganhos atuariais reconhecidos com o Plano de Saúde dos CTT.

- O **passivo** aumentou 362,6 M€, destacando-se o acréscimo dos Depósitos de clientes bancários e outros empréstimos (+367,0 M€) e o aumento dos Financiamentos obtidos (+31,5 M€) na sequência do incremento dos prazos dos contratos de locação, parcialmente compensados pelo decréscimo das rubricas de Outros passivos financeiros bancários (-28,1 M€) e Imposto a pagar (-4,6 M€).

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 Banco CTT

Milhões €

	31.12.2019	31.12.2020	Valor	Δ
Ativo não corrente	615,8	638,8	23,0	3,7%
Ativo corrente	456,9	484,0	27,1	5,9%
Total do ativo	1 072,8	1 122,8	50,1	4,7%
Capital próprio	131,4	150,3	18,9	14,4%
Total do passivo	941,3	972,5	31,2	3,3%
Passivo não corrente	432,0	444,0	12,0	2,8%
Passivo corrente	509,3	528,5	19,2	3,8%
Total capital próprio e passivo consolidado	1 072,8	1 122,8	50,1	4,7%

⁵² 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.

⁵³ 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.

As **responsabilidades com benefícios aos empregados** (benefícios pós-emprego e de longo prazo) decresceram em 2020 para 283,0 M€, -3,7 M€ do que em dezembro de 2019, discriminadas conforme o quadro seguinte:

Responsabilidades com benefícios aos empregados

Milhões €

	31.12.2019	31.12.2020	Valor	Δ
Total das responsabilidades	286,7	283,0	-3,7	-1,3%
Cuidados de saúde	274,4	271,2	-3,3	-1,2%
Cuidados de saúde (321 Crédito)	1,3	1,4	0,1	11,4%
Acordos de suspensão	3,1	2,8	-0,4	-12,1%
Outros benefícios de longo prazo aos trabalhadores	7,1	6,9	-0,2	-2,8%
Outros benefícios de longo prazo (321 Crédito)	0,2	0,2	0,0	9,1%
Plano de pensões	0,4	0,3	-0,1	-19,3%
Outros benefícios	0,1	0,2	0,1	42,1%

A redução observada na responsabilidade com o Plano de Saúde dos CTT, SA decorre essencialmente da introdução de um mecanismo de *stop loss* em 2020 conjugado com o efeito da menor utilização dos serviços de saúde devido ao impacto da COVID-19, efeitos estes parcialmente compensados pela redução da taxa de desconto.

Dívida Líquida Consolidada

Dívida líquida consolidada

Milhões €

	31.12.2019	31.12.2020	Valor
Dívida líquida	60,0	71,4	11,4
Dívida CP & LP	175,4	206,9	31,5
Dos quais Locações financeiras (IFRS16)	84,0	115,2	31,3
Caixa própria (I+II)	115,4	135,4	20,0
Caixa e equivalentes de caixa	443,0	518,2	75,2
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	414,9	498,8	84,0
Outros saldos de caixa	28,1	19,4	-8,8
Responsabilidade líquidas dos Serv. Financ. (II)	-299,5	-363,4	-63,9

Na comparação da **dívida líquida consolidada** em 31.12.2020 com a de 31.12.2019, destaca-se:

- **A caixa própria** aumentou 20,0 M€, uma vez que o comportamento positivo do *cash flow* operacional (+42,9 M€) mais do que compensou os pagamentos de benefícios aos empregados (-12,1 M€), dos impostos (-9,0 M€) e do serviço da dívida (-1,5 M€).

- **A dívida de curto e longo prazo** aumentou 31,5 M€ essencialmente devido ao aumento das responsabilidades com contratos de locação no âmbito da IFRS16 (+31,3 M€), na sequência da revisão dos prazos daqueles contratos.

Esta revisão dos prazos das locações foi realizada pelo Grupo CTT no seguimento de uma recente interpretação do *IFRS Interpretations Committee* sobre o conceito de prazo de uma locação que essencialmente determina que uma entidade deverá avaliar se o contrato é executável para além do período em que é cancelável tendo para isso em conta não apenas os termos restritos do contrato, mas também os seus aspetos económicos mais amplos.

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 Banco CTT

Milhões €

	31.12.2019	31.12.2020	Valor
Dívida líquida c/ BCTT em MEP	144,1	153,9	9,8
Dívida CP & LP	173,2	204,7	31,5
Dos quais locações financeiras (IFRS16)	81,8	113,0	31,3
Caixa própria (I+II)	29,1	50,8	21,7
Caixa e equivalentes de caixa	268,2	286,4	18,3
Caixa e seus equivalentes no final do período (I)	268,2	286,5	18,3
Outros saldos de caixa	-0,02	-0,02	0,0
Responsabilidade líquidas dos Serv. Financ. (II)	-239,1	-235,7	3,5

Valor económico

A empresa distribuiu mais de 342 milhões de euros em salários e benefícios, é um importante pagador de impostos e investe na comunidade.

Valor económico direto, gerado e distribuído dos CTT

mil euros	2019	2020	Δ 2020/2019
Valor económico direto gerado	738 949	743 519	0,6%
Receitas	738 949	743 519	0,6%
Valor económico direto distribuído	727 889	726 752	-0,2%
Gastos operacionais	336 467	364 641	8,4%
Salários e benefícios de empregados	356 004	342 488	-3,8%
Pagamento a fornecedores de capital	25 421	9 660	-62,0%
Pagamento ao Estado	8 979	9 080	1,1%
Investimentos na comunidade	1 018	883	-13,3%
Valor económico acumulado	11 060	16 767	51,6%

4.2. Capital humano

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

Quadro dos trabalhadores

	31.12.2019	31.12.2020	Δ 2020/2019	
Correio e Outros	10 709	10 445	-264	-2,5%
Expresso e Encomendas	1201	1319	118	9,8%
Banco CTT	406	435	29	7,1%
Serviços Financeiros e Retalho	39	35	-4	-10,3%
Total, do qual:	12 355	12 234	-121	-1,0%
Efetivos do quadro	10 979	10 767	-212	-1,9%
Contratados a termo	1376	1467	91	6,6%
Portugal	11 874	11 671	-203	-1,7%
Outras geografias	481	563	82	17,0%

A taxa global de ausências aumentou quer nos CTT, S.A. (+1,8 p.p.) para 8,8%, quer no Grupo CTT para 8,3% (+1,7 p.p.). Os motivos que mais contribuíram para as ausências foram: doença (4,6%), absentismo por COVID-19 (0,7%) sinistralidade (0,8%), atividade sindical (0,4%) e maternidade/paternidade (0,5%). De referir que a taxa de ausências, excluindo a maternidade/paternidade, foi de 7,8%. A taxa de absentismo calculada em conformidade com as diretrizes GRI é de 6,3% (exclui ausências por maternidade/paternidade, luto ou de horas para estudo). A taxa de retorno após licença parental foi de 90,9%.

4.2.2 Remuneração

Após um célere processo negocial, a 25 de novembro, a Empresa CTT Expresso e 6 associações sindicais – que representam mais de 93% dos trabalhadores filiados em associações sindicais – celebraram o seu primeiro Acordo de Empresa.

A conclusão com êxito deste processo negocial relativo ao primeiro AE da CTT Expresso representa o início de uma etapa com políticas de gestão de pessoas alinhadas com a nova estratégia Pessoas e Cultura, que contribui para o desenvolvimento pleno da atividade da Empresa, a sua afirmação como

4.2.1 Caracterização do capital humano

O número de trabalhadores (efetivos do quadro e contratados a termo) nos CTT, a 31 de dezembro de 2020,⁵⁴ era de 12 234, menos 121 (-1,0%) do que em igual período de 2019. O número de saídas e entradas foi de 2 000 e 2 775, respetivamente, e a taxa de rotatividade correspondeu a 16,3%.

líder no mercado em que atua, na dupla dimensão económica e social, e a melhor experiência de serviço junto dos clientes.

Este Acordo tem em conta a valorização de um clima de estabilidade, diálogo e paz social na Empresa, que constitui objetivo dos CTT, visando a valorização do fator trabalho e estabelecendo os princípios e regras nas matérias de classificação profissional, remuneração e evolução na carreira. No decurso da celebração deste Acordo ficou definido o compromisso de a Empresa dar início ao processo de revisão salarial para 2021.

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

Rácios e remunerações, por género e grupo profissional

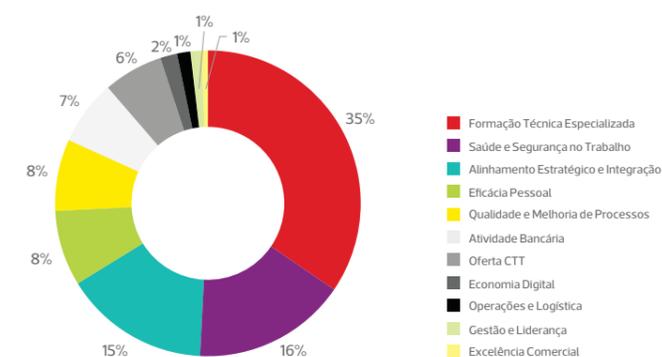
Grupo profissional	Média de vencimentos Mulheres (€)	Média de vencimentos Homens (€)	Rácio F/M
Quadros superiores	1995,48	2 418,20	0,83
Quadros médios	1332,11	1377,08	0,97
Atendimento	1067,59	1140,91	0,94
Distribuição	823,34	897,49	0,92
Outros grupos	969,93	1005,75	0,96
Global	1165,56	1092,92	1,07

4.2.3 Desenvolvimento de carreira e gestão de talento

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.

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

Neste domínio prosseguiu a 4ª edição do Programa *Trainee* 2019/21 – “Tudo o que precisas para começar”, que integrou 12 *trainees*. Este programa visa captar e reter jovens de elevado potencial, promover o seu desenvolvimento no âmbito de um programa global estruturado, contribuir para o rejuvenescimento dos quadros de pessoal, fomentar uma cultura de mobilidade e posicionar os CTT como *Employer of first choice*.



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. Este ano, relativamente ao desempenho do exercício de 2019, foram envolvidos 9 901 trabalhadores, correspondendo ao total do universo elegível.

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

Durante o ano, na totalidade do Grupo CTT, 98% dos trabalhadores participaram em ações de formação,⁵⁵ num total de 187 mil horas, com uma realização média de 15 horas *per capita*, sendo a taxa de formação de 0,9% (horas formação/horas de trabalho). As horas de formação distribuem-se por onze programas, de acordo com o gráfico abaixo.

⁵⁴Para mais informação consultar a Tabela – Trabalhadores, no Anexo III.

⁵⁵Para mais informação consultar Tabela – Trabalhadores no Anexo III.

Devido à pandemia de COVID-19, o resultado global ao nível da formação e desenvolvimento resulta num decréscimo de 25% do volume de horas realizado, embora ao nível das participações esse decréscimo represente apenas 2%, refletindo a tendência genérica de diminuição da duração de cada evento formativo.

A aposta que os CTT já vinham fazendo na realização de formação a distância revelou-se uma forte aliada na manutenção da atividade de desenvolvimento das competências dos seus trabalhadores e representou 53% do volume realizado. Foi, inclusive, o meio de difusão utilizado para sensibilizar, apelar e apoiar as medidas preventivas a adotar no âmbito da pandemia, seja nos locais de trabalho, seja no trabalho a distância, envolvendo mais de 6 800 participações. Para além da oferta assíncrona, a utilização de plataformas colaborativas – como o MS TEAMS – potenciou a realização da maioria dos eventos formativos.

A formação na certificação dos profissionais das lojas próprias para a venda da oferta de seguros, de acordo com o novo regime jurídico previsto na Lei 7/2019 e regulamentação subsequente emitida pelo regulador ASF (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões) teve um foco importante. Envolveu 1 705 trabalhadores durante 42 580 horas.

As equipas das lojas foram ainda alvo de outros programas formativos, dos quais se destaca:

- Conhecimento da oferta comercializada no segmento B2C (seguros, poupança, investimento, pagamentos, expresso, retalho, etc.), com 4 270 participações e 9 832 horas;

- Formação inicial bancária (Operações bancárias gerais e Oferta, processos e crédito), com 492 participações e 9 002 horas;

- Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, com 981 participações e 3 611 horas;

- Certificação em Moeda e Nota Euro, com 450 participações e 900 horas;

Foi ainda apoiado, com um programa formativo específico centrado na melhoria da experiência de cliente na sua jornada em loja, o lançamento das novas lojas de Lamações, Sete Rios e Picoas, com um conceito inovador.

Ainda no segmento B2C realça-se a formação dinamizada para os trabalhadores dos pontos CTT, que conta já com sete cursos difundidos a distância: Código de Conduta CTT, Oferta de correio e encomendas, Oferta CTT Expresso, Aceitação e entrega de envios expresso, *Easy return*, *Orion service* – portal suporte cliente e Sistema NAVE, para além dos cursos difundidos pelos Gestores Comerciais de Canais Externos, de Formação inicial, RCPD, Certificação e *refresh* em Produtos, serviços e procedimentos. Foram abrangidos mais de 1 200

pontos, com mais de 2 mil participações e mais de 7 mil horas.

Ao nível do segmento B2B, prosseguiu-se a excelência na comercialização da Oferta CTT, nomeadamente das soluções empresariais, de carga, logística e pagamentos, com mais de 900 participações e mais de 1900 horas. Foram ainda integrados 14 novos Gestores Comerciais com um programa dirigido ao desenvolvimento de competências de venda e gestão da agenda comercial.

Devido à pandemia de COVID-19 não foi realizada formação em condução ecoeficiente no formato habitual, ou seja, sem formação presencial. Contudo foi mantido o Programa de Prevenção Rodoviária que visa reduzir a sinistralidade rodoviária nos CTT e que abrangeu mais de 20 temas, desde a nova sinalização rodoviária, condições meteorológicas, ecoeficiência, segurança, manutenção preventiva, entre outras, contando com 13 402 horas de formação e mais de 26 mil participações. Destaca-se ainda a formação de acolhimento e integração a 780 novos trabalhadores, em mais de 17 mil horas e a internalização da realização da formação em movimentação mecânica de cargas, com a certificação de uma bolsa de 12 formadores que asseguraram já esta formação a outros 78 trabalhadores, num volume de 296 horas.

Continuando na transformação digital da atividade, o Programa ORION abrangeu mais de 3 500 participantes, (>12 000 horas) na plataforma de *Customer Relationship Management* (CRM) e no portal de suporte. Houve ainda formação em várias plataformas de apoio à atividade (Hubspot, Nexbitt, Work Force Management, ...) num total de 188 participações e mais de 1 000 horas.

Num ano em que assume particular importância – inclusive pela migração para o referencial ISO 45001 – a formação em Saúde e Segurança no Trabalho ultrapassou as 3 400 participações e 8 500 horas.

Para além da oferta formativa necessária ao desempenho eficaz na atividade exercida e à promoção do desenvolvimento individual de cada trabalhador, iniciou-se ainda a sistematização de um programa de apoio ao autodesenvolvimento de competências, com a disponibilização numa plataforma específica de oportunidades de realização de formação modular certificada e outros recursos de autoestudo.

No sentido de acompanhar a transformação de negócio, das pessoas e da cultura na Empresa, a Formação e Desenvolvimento nos CTT iniciou uma nova lógica de organização, constituindo-se como uma Academia CTT, caracterizada por:

- Construir uma relação de parceria estratégica com as áreas de negócio, nomeando um Learning Business Partner para os segmentos B2C, B2B e Áreas de Operações;

- Se focar em quatro vetores estratégicos de desenvolvimento: Experiência de cliente, Excelência operacional, Cultura e liderança, Diversidade e Ética;

- Promover o desenvolvimento em cinco áreas de competência cruciais: Corporativa, Pessoas e Cultura, Negócio, Inovação e Sustentabilidade;

- Estabelecer Programas de desenvolvimento resultantes da matriz de vetores estratégicos de atuação e competências cruciais a desenvolver, iniciando pelo que mais impacta na jornada do trabalhador nos CTT, o Acolhimento e Integração, tendo sido já identificados também a Experiência de cliente em loja, Pontos CTT, Excelência comercial B2B, Liderança e Lean Management;

- Potenciar, como vias de desenvolvimento, a predefinição de programas de acordo com a função e necessidades de melhoria, mas também o autodesenvolvimento de competências por iniciativa dos trabalhadores.

4.2.5 Gestão das relações laborais

Os trabalhadores veem assegurada a sua comunicação com a gestão através de vários órgãos de representação. A Comissão de Trabalhadores (CT) e as 111 Subcomissões de Trabalhadores (SCT) exercem as competências que lhes estão atribuídas por lei. Os CTT mantêm um contacto permanente com a CT, através de reuniões mensais, ao mais alto nível, e de reuniões pontuais, sempre que necessário, quer com a CT, quer com cada um dos sindicatos.

A 31 de dezembro de 2020 89,7% dos trabalhadores estavam abrangidos pelo Acordo de Empresa e 73,6%⁵⁶ eram sindicalizados (efetivos e contratados), verificando-se respetivamente, um decréscimo de 0,7 p.p. e de 0,3 p.p. face ao ano anterior.

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

4.2.6 Regalias Sociais

Está em vigor desde 2015, um Regulamento de Obras Sociais (ROS) que regulamenta o plano de saúde dos CTT, na 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 CGA, atribuindo abonos de família para crianças e jovens, além de outras bonificações.

Os benefícios de saúde são assegurados aos trabalhadores efetivos no ativo, aposentados, pré-reformados, reformados e familiares em certas condições, desde que tenham aderido

ao Plano de Saúde. Os trabalhadores 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 ambulatória, 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%.

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 beneficiários e trabalhadores do Plano de Saúde CTT nas mais diversas problemáticas, nomeadamente, deficiência, doença crónica, aguda e/ou grave, carência económica, disfunções sociais, questões laborais entre outras. Mediante estudo socioeconómico e análise casuística da situação, poderá verificar-se apoio específico para responder a situações de vulnerabilidade e/ou carência económica.

Em ano de pandemia de COVID-19, o Serviço Social integrou a Linha de Apoio ao Colaborador para responder a questões relacionadas com a pandemia e seus enquadramentos legais, oferecendo também a possibilidade de assistência médica através de teleconsulta, alternativa relevante nos períodos de confinamento.

No final do ano, o plano de saúde dos CTT tinha 38 781 beneficiários, sendo 19 592 titulares (dos quais 9 396 no ativo); 19 189 familiares (dos quais 12 836 no ativo). Ocorreram 730 rescisões especiais (titulares e familiares).

4.2.7 Saúde e segurança no trabalho

No âmbito da Saúde no Trabalho, os serviços foram assegurados pela Viva Mais. Neste período realizaram-se 4 101 exames médicos, menos 45,1% que em idêntico período do ano anterior, devido à pandemia.

Foram realizadas 318 intervenções para avaliação das condições de trabalho e dos riscos em estabelecimentos dos CTT, incluindo subsidiárias.

Deu-se continuidade às ações de sensibilização sobre segurança no trabalho, prevenção de acidentes e ergonomia, nos centros de distribuição postal e lojas CTT.

Ocorreram 805 acidentes e incidentes laborais, menos 25,5% do que em 2019. Uma diferença muito positiva que se enquadra no âmbito do ano atípico que se viveu e como resultado de medidas de contingência implementadas pela empresa: redução

⁵⁶ Para mais informação consultar Tabela - Trabalhadores no Anexo III.

de horário das lojas CTT; teletrabalho das pessoas dos serviços centrais; redução de horário de trabalhadores dos centros de tratamento. Esta situação traduziu-se numa menor exposição ao risco profissional durante um período relevante.

No mesmo sentido, verifica-se igualmente uma diminuição de 24,6% no número de acidentes rodoviários, apesar de fatores como: ausência de trabalhadores da distribuição devido a isolamento ou quarentena e consequentes dobragens de giros por colegas. Também o aumento substancial do número de EMS e o aumento do número de quilómetros percorridos, potenciou o risco de acidente pela circulação de motociclos com maior peso e volume. Assim, verificou-se o aumento do nú-

mero de dias perdidos por acidente, face ao ano anterior, indicando a maior gravidade de alguns sinistros. No entanto, em termos globais, os dias perdidos registaram uma redução de 19,6%, como resultado do reforço da prevenção e da adoção de atitudes mais cautelosas por parte dos trabalhadores.

Os motivos que mais contribuíram para a ocorrência de acidentes, foram a sinistralidade rodoviária (34,7%) em que se incluem acidentes de viação e atropelamentos. Seguem-se os movimentos em falso (16%), mais 3% que em 2019 e escorregamentos/tropeções (15%). As doenças profissionais não se refletiram em dias perdidos.

Acidentes e lesões nos CTT

Grupo	Nº de acidentes	Nº de lesões	Taxa de lesões	Nº dias perdidos	Taxa de dias perdidos	Nº doenças ocupacionais
Feminino	205	138	2,2	5 245	83,5	4
Masculino	600	439	3,4	14 319	111,2	3
Total	805	577	3,0	19 564	102,1	7

Sem dados do serviço 321 Crédito, CORRE e da CTT Express Espanha. No cálculo das taxas, multiplicou-se o resultado por 100 000, para que este seja mais legível, senão os resultados seriam na ordem dos 0,00

Em termos de segurança, o cenário de contingência vivido face à pandemia de COVID-19, com a redução do horário das lojas e o aumento do pagamento de vales ao domicílio, implicou o reforço e a vigilância das nossas instalações e o acompanhamento à distância da distribuição, para prevenção de conflitos e assaltos.

4.2.8 Diversidade e igualdade de oportunidades

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

Neste ano, em contexto de pandemia, os CTT focaram-se primeiramente em garantir que todos os seus trabalhadores se sentissem seguros. Foi criado um Comité de Gestão de Crise, para assegurar o plano de continuidade e contingência CTT e garantir a informação e apoios adequados, promovendo as medidas mitigantes dos principais riscos, preservando sempre a integridade dos seus trabalhadores. Uma das medidas foi a implementação do trabalho à distância em todos os serviços em que tal se revelou possível.

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

- Compromisso de desenvolvimento de políticas que visam a igualdade de oportunidades nas admissões, carreira profissional, promoções e formação profissional;

- Renovação do acordo de adesão dos CTT ao Fórum Empresas para a Igualdade de Género (IGEN), de que é membro fundador, promovido pela CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, assumindo compromissos em matéria de diferenças salariais. Participação em reuniões de trabalho no início do ano com o Fórum e Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE) mas as atividades programadas foram suspensas devido à pandemia de COVID-19.

- Criação de grupo de trabalho para o cumprimento dos compromissos assumidos no âmbito do Plano para a Igualdade da Empresa

Manteve-se o protocolo com a CERCILISBOA – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, que proporciona experiências de integração laboral a jovens com deficiência, no âmbito do qual foram abrangidos 14 jovens adultos. Esta parceria CTT/CERCILISBOA é um caso de sucesso já com 17 anos de experiência. Em março, face ao atual contexto pandémico, a prestação de serviços foi suspensa.

Os trabalhadores e suas famílias foram incentivados a participar em passatempos internos e foram desafiados a escrever as suas histórias vividas na empresa. Ao longo do período de confinamento receberam muita informação sobre prevenção

e conselhos para a gestão do trabalho e da família. O programa “Sou CTT” de parcerias com entidades diversas continuou a ser dinamizado, oferecendo preços preferenciais e oportunidades lúdicas para trabalhadores e suas famílias. Na Revista CTT foram continuamente divulgados artigos de interesse sobre nutrição e cuidados de saúde.

Em matéria de diversidade, o Conselho de Administração cumpriu o objetivo estabelecido no Plano para a Igualdade CTT e na Lei 62/2017, passando a integrar 33,3% de mulheres nos órgãos do Conselho de Administração e de Fiscalização. Relativamente ao peso da gestão feminina de 1ª linha este subiu 0,4 p.p. para 20,4% e a liderança de segunda linha desceu 2 p.p. para 47%.

4.3 Capital intelectual

As transformações digitais que continuam a perpassar todas as organizações obrigam também os CTT a adaptarem a sua atividade a novos paradigmas. Assim, as referidas transformações inspiraram várias realizações em matéria de I&D da Empresa, a saber:

- Reforço do negócio de Correio:

- Criação do serviço de “Informação de entrega” para o Correio Normal Nacional em Quantidade (Zonas A e B), até 50gr. Tem código de barras com informação sobre entrega conseguida ou não conseguida e indicação dos motivos de não entrega;

- Lançamento de mais uma emissão filatélica inovadora: selos aromáticos, incorporaram no processo de produção um aroma a flor de laranjeira, que se mantém ativo por muito tempo.

- Dinamização do comércio eletrónico:

- Disponibilização de *Parcel Lockers* nacionais de marca CTT Parcerias para dinamização do negócio de *e-commerce* com: LIDL (disponibilização do serviço de Cacifos24h), UBER (viabilização do alargamento do serviço CTT Now/Expresso para Hoje a cidades onde os CTT não atuavam), Mar Shopping e CGD, entre outras; OLX (solução “Envios online”, numa nova modalidade de serviço de entrega de produtos porta a porta); e AliExpress (associada ao *Singles’ Day*, via promoção de compras neste *marketplace* e entregas em Portugal pelos CTT).

- Incentivo ao lançamento dos serviços: lojas online (para as PME nacionais criarem facilmente lojas *online* para venda dos seus produtos), CTT Comércio Local (serviço digital, suportado em *app*, para facilitar a presença online dos comerciantes locais e pequenos produtores) e comércio de pequenos produtores em articulação com *marketplace*

Dott (ex.: Feiras Digitais do Queijo DOP e Produtos de Viseu Dão Lafões). Lançamento de *Plug-ins de shipping CTT* que permitirá aos clientes expedir de forma integrada os produtos vendidos *online* a partir das lojas criadas em Prestashop, Shopify, Magento e Woocommerce.

- Organização dos eventos *CTT e-commerce Moments* e *CTT e-commerce Day* em que se discutiram os temas mais relevantes da atualidade no domínio do *e-commerce*, com a participação de especialistas.

- Reforço de aspetos operacionais:

- Efetuado *upgrade* nas máquinas de leitura dos endereços (OCR-RMS): melhorias no reconhecimento dos caracteres manuscritos, que visam maior qualidade e fiabilidade nas decisões do sistema, com um aumento médio de 10% na taxa de reconhecimento OCR (*Optical Character Recognition*).

- Na Rede de Retalho

- Implementação de novo conceito de loja, focado na maior conveniência dos clientes através de espaços *self-service* que permitem o envio e receção de correio, a compra de produtos de retalho e a disponibilização de dispositivos para acesso a novas funcionalidades e portefólio CTT.

- Implementação de solução de auscultação “Cliente em loja”, através de um *QR Code* disponível em diversos pontos de acesso na loja para uma página de recolha de NPS (*Net Promoter Score*).

- Na área financeira, sobretudo no Banco CTT:

- Desenvolvimentos para o lançamento de uma nova plataforma que permitirá aos clientes investir, suportada numa plataforma de *robot-advisory*, pelos canais digitais.

- Novo serviço Conta Escolar Pré-Paga, em parceria com a Edubox, para simplificar a interação entre os Municípios e as Escolas. É uma *wallet* digital que permite fazer o pagamento de serviços escolares (refeições, papelaria, ...), integrada com o sistema de gestão escolar SIGA da EduBox.

- Reforço de parcerias Payshop permitiu alcançar o marco histórico de 5 133 Agentes reforçando o seu posicionamento de Maior Rede de Pagamentos Presenciais do país.

- Parceria Payshop com EPAY com ampliação da oferta de produtos pré-pagos na Rede de Agentes Payshop (ex. Rakuten Kobo) que permite comprar *online* milhões de livros digitais e com a Spotify Premium que permite subscrições do serviço de *streaming* de música).

• Iniciativas de alcance corporativo:

- INOV+: nova plataforma para gestão de ideias. Lançamento do 9º ciclo interno de desafios;

- Fomento I&D: preparação das candidaturas CTT e Banco CTT ao programa SIFIDE;

- 1ª edição interna dos Prémios de Inovação CTT para as categorias: soluções, produtos & serviços, transformação interna e impacto ambiental e social;

- 1520 CTT StartuProgram: newsletter que visa comunicar e captar soluções alinhadas com os objetivos e estratégia da empresa e suscitar manifestações de interesse que possam conduzir a parcerias (*startups*).

- Realização da 13ª edição do *Innovation Forum* e da 4ª edição do *Innovation Award*, da PostEurop, cujo grupo de trabalho é liderado pelos CTT.

4.4 Capital social

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

A política de mecenato social e ambiental dos CTT tem dado prioridade aos temas da pobreza e da exclusão social, cultura, língua, desporto para deficientes, saúde, solidariedade, biodiversidade e inovação. Neste ano de pandemia apoiou-se sobretudo iniciativas de apoio à comunidade e a grupos carenciados ou de risco em termos de inclusão, saúde e bem-estar, não descurando a biodiversidade com um investimento de cerca de 0,9 M€. No início do ano organizaram-se ações de voluntariado que procuraram marcar a diferença pela presença dos trabalhadores, mas que tiveram de ser suspensas devido à pandemia de COVID-19.

Destacam-se de seguida algumas das iniciativas de investimento social e ambiental, concretizadas ao longo do ano:

No contexto da **solidariedade** os CTT entregaram cinco computadores à Associação “Nasce e Renasce para apoiar as suas necessidades informáticas, enviaram 2000 máscaras sociais produzidas a partir de cachecóis da Seleção Nacional em stock na Federação Portuguesa de Futebol FPF), tendo a receita sido alocada à Rede de Emergência Alimentar. Apoiaram na distribuição e logística no âmbito da plataforma criada pela Galp e pela FPF permitindo fazer doações diretas através da compra de cabazes ou de produtos necessários para cada instituição - Movimento “Energia do Natal” para

apoiar a Rede de Emergência Alimentar, o Banco do Bebê, a Vida Norte e a UPPA – União Para a Proteção dos Animais.

Atingido o 15º ano de apoio consecutivo à Fenacerci para a angariação de fundos com a venda de milhares de Pirlampos Mágicos nas lojas dos CTT, não foi possível este ano aos CTT efetuarem a respetiva venda, devido a restrições impostas pela pandemia.

No entanto, apoiou-se a Cruz Vermelha Portuguesa, com a campanha “Eu ajudo quem ajuda”, para angariar fundos para a compra de equipamentos de proteção individual e de bens alimentares. Por cada postal personalizado, 0,50 € revertia para o movimento da Cruz Vermelha Portuguesa. Esta pretendeu aproximar gerações, encurtar distância e agradecer às equipas da linha da frente no combate à pandemia. O valor entregue como donativo à CVP foi de 751,50 €. Os CTT também se associaram à NOS para apoiar a Associação “Coração Amarelo” com o envio gratuito do Ursinho Presente em correio verde e à Campanha XXS-XXL da Associação Portuguesa de Apoio ao Bebê Prematuro.

A Payshop deu continuidade aos protocolos de apoio a IPSS, tendo angariado donativos para estas no montante de 2 384€. A CTT Expresso Espanha patrocinou mais uma vez a organização *Save the Children*.

Promoveram a **integração social**, com a oferta de portes ao Refúgio Aboim Ascensão e organizaram a ação Pai Natal Solidário pelo 11º ano consecutivo, tendo angariado “padrinhos” para crianças em situação socialmente desfavorecida. Foram enviados 1 365 presentes às crianças, até aos 12 anos, que enviaram cartas de 43 Instituições de Solidariedade Social, que cuidam destas crianças. As cartas estiveram disponíveis em www.painatalsolidario.pt/ possibilitando a qualquer pessoa o seu apadrinhamento e a realização destes sonhos. Os presentes foram 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 mais de 13 000 presentes a crianças carenciadas.

Os CTT respondem anualmente, em média, a 100 mil cartas escritas por muitas crianças do país, dirigidas ao Pai Natal. A partir de 1985 a iniciativa “Pai Natal dos CTT” começou a responder a todas as cartas, enviando também uma pequena lembrança.

No âmbito da **saúde e desporto** não se patrocinaram eventos. Do mesmo modo, não foi possível realizar as recolhas habituais de sangue no edifício CTT com o IPST – Instituto Português do Sangue e da Transplantação.

Para a preservação do **ambiente e da biodiversidade**, continuou-se a apadrinhar o lince ibérico no Jardim Zoológico de Lisboa e aderimos à Semana Europeia da Mobilidade.

Em parceria com a Quercus foi lançada a 7ª edição do projeto “Uma Árvore pela Floresta”, apelando uma vez mais à população para a aquisição dos respetivos *kits*, com vista à reflorestação do território nacional. Estes *kits* estão à venda nas lojas CTT e na loja *online*, com portes gratuitos. Na primavera de 2020 não foi possível plantar 8 000 árvores que se acumularam com as de 2020. Atingiu-se no final do ano o marco de venda de 100 mil *kits*, ou seja, igual número de árvores autóctones plantadas com este projeto. Em breve, os CTT esperam ser possível realizar as plantações com o apoio de centenas de voluntários externos e de empresas que aderem a esta causa. Lançou-se ainda um passatempo na Revista CTT alusivo a este projeto e ofereceram-se *kits* que valiam uma árvore, aos 30 participantes vencedores.

No âmbito da **ajuda ao desenvolvimento**, apoiou-se o Campus da Nova *School of Business and Economics* e a Ordem de Malta, a Fundação Serralves.

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 mensagem para um adulto sobre o mundo em que vivemos”. Os três prémios finais são atribuídos por este organismo da ONU. A carta que representou Portugal no concurso internacional foi do escalão dos 9-11 anos. Os três prémios foram atribuídos à Bielorrússia, Macedónia e Vietname.

No início do ano, continuou-se a apostar no **voluntariado**, mas as ações tiveram de ser suspensas. Apenas 6 iniciativas foram realizadas até março, envolvendo 110 voluntários e familiares e perfazendo um total de 413 horas. Continua a vigorar a regra que permite aos voluntários a participação em iniciativas constantes do plano de voluntariado, com cedência de tempo por parte da empresa até 16 horas, por ano, por trabalhador. No entanto, introduziu-se há sete anos o voluntariado de longa duração com regras próprias, associadas à especificidade de cada projeto.

Apesar das restrições, o programa de Voluntariado *Mentoring EPIS/CTT* continuou. Foi lançada a 3ª edição de três anos com voluntários e explicadores CTT para apoiar jovens em risco de insucesso escolar. Este é uma ação de voluntariado de continuidade que exige proximidade, mas que foi transferida para o meio digital. O papel do mentor é o de, através de um acompanhamento de proximidade e do estabelecimento de uma boa relação, motivar e estimular cada jovem a desenvolver o seu potencial humano e académico, transmitir-lhe atitudes e valores, reforçar a autoestima e a integração social, capacitando-o para construir um projeto de vida positivo. Os CTT ofereceram computadores para alguns dos alunos poderem acompanhar o ensino a distância.

A continuidade das ações de voluntariado junto da Liga dos

Amigos do Hospital de Santa Maria, das equipas de rua da Associação Vitae e no Jardim Zoológico, que exigiam presença física, tiveram de ser suspensas a partir de março de 2020.

Satisfação dos clientes

Comunicação com o cliente

Os CTT têm um impacto significativo na sociedade portuguesa, pela sua presença em todo o território nacional e também em mercados internacionais, chegando aos lugares mais remotos, pelo seu elevado peso ao nível de emprego e na produção de riqueza e enquanto veículo de reforço competitivo do tecido empresarial nacional. Disponibilizam informação no seu *website* sobre as características dos produtos e serviços e também sobre os seus desempenhos agregados de qualidade de serviço.

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

Os CTT estão orientados para o mercado em geral e para o segmento empresarial, em especial, oferecendo produtos com a marca CTT, que refletem o conjunto cada vez mais diversificado das suas competências, desde o correio e soluções empresariais, encomendas e expresso, serviços financeiros e bancários, *printing* e *finishing*, etc. Desta forma é garantida a cada cliente uma atenção regular, dedicada, presencial e especializada permitindo uma oferta global e integrada de serviços e produtos visando a criação de valor e a potenciação de cada ato de negócio empresarial. São 212 as lojas Banco CTT em todo o país que prestam serviços bancários à população, promovendo uma oferta diferenciada.

Neste ano transformámos os canais de Apoio ao Cliente com o objetivo de melhorar os serviços de apoio ao cliente e a simplificação dos canais de entrada, facilitando o contacto e estimulando os serviços *self care*, disponibilizados nos canais digitais CTT.

No canal voz passámos de 5 linhas de apoio para apenas 3. Foram criadas duas linhas de apoio para o segmento B2C e uma para o segmento B2B. No segmento B2C passámos a disponibilizar uma Linha para Serviços de Correio e Expresso (prefixo 21) e uma Linha para os Serviços de Pagamentos (prefixo 707) em que se incluiu o serviço de cobrança de portagens e Payshop. Para o segmento B2B disponibilizámos uma Linha de Serviços Empresariais (prefixo 707). Procurámos também uniformizar os horários de atendimento das linhas de apoio em ambos os segmentos.

Paralelamente, no canal *email*, iniciámos de forma faseada a substituição de 12 *mailboxes* por um formulário único e inteligente no site *ctt.pt* que ficará concluído no início de 2021.

Recebemos através dos canais de Apoio ao Cliente um total de 3 005 730 contactos representando um crescimento de 28% em termos globais, face ao ano anterior. No canal voz recebemos 1 898 423 chamadas representando 63% do total dos contactos recebidos e registando um crescimento de 33% face ao ano anterior. No que se refere ao canal escrito recebemos 1 107 307 representando 37% do total de contactos recebidos, correspondendo a um crescimento de 19%.

O aumento geral do número de contactos recebidos é reflexo da pandemia de COVID-19 que originou um forte crescimento de tráfego, resultante das alterações dos padrões de consumo, que, por sua vez, estimularam as compras *e-commerce* durante o período do confinamento. Também o facto de os CTT terem adotado medidas de proteção de carácter excepcional (contacto zero) adaptadas ao estado de emergência, resultaram em reclamações adicionais de clientes, como por exemplo, a entrega do correio registado no recetáculo postal sem recolha de assinatura), entre outras.

De realçar que as linhas CTT e CTT Expresso mantiveram o Selo de Qualidade APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers relativamente às operações de *Contact Center* CTT e CTT Expresso, após auditoria de acompanhamento realizada este ano. Esta distinção 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 para a melhoria da imagem e credibilidade do setor e promovendo a sua autorregulação.

Satisfação do cliente

Os CTT estiveram atentos às consequências sociais e económicas que a pandemia de COVID-19 provocou na população portuguesa e no mundo e desencadearam diversas iniciativas de proximidade com implementação facilitada devido à sua capilaridade em todo o território nacional. A pandemia acelerou a adaptação da oferta CTT ainda muito baseada no negócio físico, ao mundo digital.

Nesse sentido, assumindo o seu papel de motor da economia, lançaram serviços e campanhas para empresas e entidades locais, permitindo que estas continuassem, em segurança, a gerir a sua atividade remotamente e em contexto cada vez mais digital. Destacam-se três soluções lançadas neste contexto e que revolucionaram a forma como as empresas passaram a interagir com o digital, trazendo para a plataforma *online* empresas e negócios que, até esse momento, tinham apenas presença física: a oferta "Criar lojas *online*", a oferta CTT Comércio Local e as Feiras e *showrooms* digitais.

Estabeleceram-se parcerias de distribuição e logística em diversas áreas: com a Hovione, a Associação Nacional de Farmácias, a Uber, a Cruz Vermelha, a Federação Portuguesa de Futebol, entre outras.

Os CTT decidiram também antecipar a emissão de vales e alargar o prazo de pagamento das pensões, de forma a promover a segurança e o bem-estar dos pensionistas portugueses no contexto de pandemia e Estado de Emergência.

São medidas de responsabilidade social que refletem o envolvimento dos CTT com a comunidade envolvente, a par da sua estratégia de sustentabilidade.

Em termos de qualidade de serviço, a opinião dos clientes, expressa através de inquéritos de satisfação, indica que 83% dos clientes que responderam a questionários de satisfação consideraram que a qualidade global dos CTT é boa ou muito boa, elevando-se para 92,1% a percentagem de clientes satisfeitos com a qualidade global do atendimento. Sobre o tempo em fila de espera 76,2% expressaram opinião positiva. No que concerne à distribuição, o nível de satisfação global situou-se em 79,5%, ascendendo a 77,8% no que se refere aos prazos de entrega de correio prioritário e a 67% relativamente aos prazos de entrega de correio normal.

Algumas subsidiárias auscultaram os seus clientes das quais se destacam: CTT Express em Espanha com 75% dos clientes finais satisfeitos com a marca; Banco CTT com 84% 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 as certificações que constam do quadro a seguir, tendo os CTT assegurado a migração para a norma de Segurança e Saúde no Trabalho ISO 45001 e expandido a Certificação de Postos de Correio a mais unidades (total de 350 no final do ano). As certificações podem ser consultadas também em: www.ctt.pt.

Certificações Reconhecimentos	Qualidade	Ambiente	Segurança e Saúde no Trabalho	Segurança da Informação	Serviços Pontos CTT
Referenciais	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 27001IEC	Referencial de certificação de serviços
Corporativa CTT ⁽¹⁾	X	X	X		
Operações ⁽²⁾	X	X	X	X	
CTT Expresso	X	X	X		
CTT Contacto ⁽³⁾	X	X			
Rede de Postos de Correio ⁽⁴⁾					X

(1) 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, Comunicação e Sustentabilidade/Sustentabilidade e Ambiente, Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações /Monitorização e Processos de Apoio ao Cliente e Suporte Comercial B2B/Pós-Venda Empresarial.

(2) A certificação 27001 aplica-se às soluções empresariais (printing e finishing), incluídas na certificação das operações.

(3) O âmbito desta certificação é "Gestão e Distribuição de Correio semi-endereçado e não endereçado, bem como um leque de bens e serviços de logística".

(4) A certificação de pontos CTT aplica-se a 350 unidades.

Reclamações

Os processos relativos a reclamações de clientes constituem uma forma única e privilegiada de deteção de anomalias verificadas na utilização dos produtos e serviços do universo CTT. Nesse sentido, a área de pós-venda e apoio a clientes tem a responsabilidade na difusão da voz do cliente pela organização, na procura de novas soluções que permitam aumentar a satisfação dos nossos clientes.

Neste ano deram entrada 428 494 processos das áreas de negócio Correio e Expresso e Encomendas, revelando um crescimento de 14% face ao ano anterior. Esta evolução é reflexo do efeito da pandemia de COVID-19 que originou um forte crescimento de tráfego, resultante das alterações dos padrões de consumo, estimulando as compras *e-commerce* durante o período do confinamento.

Reclamações

	'19	'20	Δ '19/'20
Reclamações recebidas ⁵⁷	374 808	428 494	14%
Reclamações recebidas respondidas	359 287	405 969	13%

Na área de negócio Correio foram registados na aplicação de suporte ao tratamento das reclamações, 162 111 processos relativos a reclamações de clientes sobre serviços e produtos comercializados⁵⁸, registando um aumento de 13% face ao ano anterior.

Os principais motivos das reclamações estão relacionados com a perceção de atrasos na entrega e extravio de objetos.

As reclamações respondidas, no serviço internacional e na vertente *inbound* (reclamações sobre objetos entrados em Portugal) têm como principal origem a China seguida de Singapura e Alemanha. Em termos de *outbound* os principais destinos dos objetos reclamados são dos E.U.A, Reino Unido e França.

Relativamente à área de negócio Expresso e Encomendas foram registados 266 383 processos relativos a reclamações, crescendo 15% face a 2019. Os motivos de maior impacto nas reclamações Expresso e Encomendas são a localização, o extravio e danos no objeto.

O Banco teve 313 reclamações no Livro de Reclamações, recebeu 417 reclamações online e 189 foram dirigidas ao Banco de Portugal.

4.5 Capital natural

4.5.1 Política e sistemas de gestão ambiental

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. Vê em 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 0,2‰ para as emissões

⁵⁷ Inclui processos de reclamações relativos ao Serviço Universal e não Universal. Não inclui dados da CORRE e do Banco CTT;

⁵⁸ Inclui reclamações sobre Serviços Financeiros.

globais de GEE a nível nacional (scopes 1 e 2), um impacto 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 três riscos, estratégicos e externos, associados à frequência e severidade de ocorrência de fenómenos climáticos extremos, à perceção negativa da imagem dos CTT por parte dos clientes, investidores e restantes *stakeholders* no que respeita à sua reputação ambiental e à incapacidade de resposta ao surgimento de novos paradigmas no mercado, a exigências por parte do consumidor e a nova regulamentação e legislação. A resposta aos mesmos está assente numa estratégia que visa mitigar os riscos e potenciar as oportunidades, com impacto ao nível operacional, do reforço da marca e reputação, da otimização da cadeia de valor e da fidelização de clientes.

A procura e implementação de iniciativas de gestão ambiental, energética e carbónica é efetuada activamente 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.

A convite do BCSD Portugal, os CTT aderiram ao manifesto "Aproveitar a crise para lançar um novo paradigma de desenvolvimento sustentável", com o objetivo de contribuir para a construção de um modelo de desenvolvimento baseado em cinco princípios fundamentais: promoção do desenvolvimento sustentável e inclusivo, promoção do crescimento, busca da eficiência, reforço da resiliência e reforço da cidadania corporativa.

4.5.2 Energia

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 consequente 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 2020, o consumo de energia elétrica correspondeu a cerca de 37% 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 7,7%, 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 da Maia. Consumem também energia térmica para climatização no edifício sede, em Lisboa (único edifício que utiliza esta fonte de energia).

Os combustíveis continuam a ser a principal origem do consumo energético dos CTT (61%). A eficiência global da frota CTT, medida em litros/100 km, apresentou uma ligeira quebra de 0,8% face a 2019.

Evolução do consumo médio da frota dos CTT



No entanto verificou-se um aumento de volumetria da frota para transporte de Encomendas e Expresso devido ao aumento de tráfego do *e-commerce* pelo que, ajustando os consumos reais ao perfil da frota no ano anterior, estima-se um aumento de eficiência na ordem dos 2%. De notar que se verificou ainda uma maior atividade da frota própria operacional de distribuição e transporte (+2,52% de km e +0,71% de litros em relação a 2019), enquanto que a frota ligeira de passageiros reduziu a atividade, o que aumentou o peso relativo dos quilómetros percorridos e litros consumidos da frota de veículos operacionais, em particular dos ligeiros e pesados de mercadorias.

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 3,2% face a 2019. No centro de produção e logística do Centro, um maior número de trabalhadores afeto ao local provocou um maior número de refeições e banhos. No centro de produção e logística do Norte admite-se que devido a um ano mais frio se tenha consumido mais gás para manter a água acima dos 60 graus, medida de prevenção contra a *Legionella*.

Consumo de energia dos CTT

GJ	'19	'20	Δ '20/'19
Consumo total de eletricidade verde	142 892,2	131 880,7	-7,7%
Consumo de energia proveniente de painéis solares	127,2	127,2	0,0%
Consumo de energia térmica	6 575,7	5 785,0	-12,8%
Consumo total de combustíveis	231 367,0	221 577,0	-4,1%
Consumo total de gás	1 058,4	1 091,9	3,2%
Total	382 020,5	360 461,9	-5,6%

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

Os consumos energéticos globais refletem-se numa fatura energética de cerca de 13,3 M€.

Edifícios

Reforçando o compromisso de redução dos consumos energéticos, com efeitos diretos na emissão de gases de efeito 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. Foi também dado o seguimento a obrigações legais aplicáveis ao parque imobiliário CTT, nas vertentes de certificação energética, num lote de 13 edifícios. Foram ainda concluídos Planos de Racionalização Energética nos centros de produção e logística do Norte e do Sul, no âmbito do SGCIE – Sistema de Gestão dos Consumos Intensivos de Energia. Adicionalmente, foi adjudicado um projeto de monitorização de consumos energéticos de 72 instalações CTT para o triénio 2020-2022 com vista à identificação de oportunidades de melhoria e propostas de ação. No âmbito deste projeto foi já introduzida uma plataforma de gestão de energia em 38 instalações, representando 90% do consumo total das 72 instalações.

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 (-4,6%) dos consumos de eletricidade no centro de produção e logística do Sul.

No CPL Norte foi dada continuação ao trabalho de otimização da programação da iluminação e das áreas a iluminar, dos horários ajustados aos períodos de produção do sistema de climatização e a substituição de campânulas e blocos autónomos por iluminação LED. Ocorreu também uma alteração substancial do parque de máquinas de tratamento de correio, não havendo ainda histórico fiável de consumos para avaliar o real impacto no consumo de eletricidade. No entanto, a principal causa para o aumento do consumo total face a 2019 verificou-se sobretudo nos meses de junho e julho devido às portas do edifício se manterem abertas por causa da pandemia de COVID-19, o que implicou maior gasto de energia arrefecer vários espaços interiores do edifício.

Já no CPL Sul a redução deve-se principalmente a uma reformulação de máquinas de tratamento de correio, tendo sido retiradas 13 máquinas e instaladas 4 novas máquinas tecnologicamente mais evoluídas e energeticamente eficientes.

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

- Reformulação de sistemas de iluminação, incluindo a instalação de soluções LED em 12 instalações;
- Remodelação de 1 CLD e 3 CE com práticas construtivas direcionadas à melhoria da eficiência energética;
- Reinstalação de 1 CLD e 1 CE com práticas construtivas direcionadas à melhoria da eficiência energética.

Edifício de serviços administrativos

O edifício sede dos CTT, em Lisboa, é responsável por 4,5% dos consumos totais de energia dos CTT. 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

Seguindo as boas práticas testadas em anos anteriores, foram efetuadas 219 intervenções em edifícios, 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:

- Abertura de 3 novas lojas com novo conceito CTT em novos locais e reabertura de 23 lojas, com práticas construtivas direcionadas à melhoria da eficiência energética;
- Intervenções em rampas de acesso numa loja CTT;
- Melhorias do ambiente de climatização das instalações com a substituição de unidades mais antigas por equipamentos com uma classe de eficiência energética mais elevada;
- Intervenção em elevadores, beneficiação de quadros elétricos, substituição de compressores de ar comprimido e revisão da respetiva rede.

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, está previsto um investimento em unidades de produção para autoconsumo, nomeadamente, nas instalações da CTT Expresso localizadas no MARL.

Procedeu-se à instalação de pontos de carregamento de veículos elétricos nas instalações CTT em Estarreja e no Centro Operacional da CTT Expresso em Sacavém, devido à tendência crescente do alargamento da frota elétrica para distribuição de correio.

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 ditadas pelo estado de emergência de 12 de março a 2 de maio e de 4 de novembro a 31 de dezembro, bem como as medidas no período intercalar de 3 de maio a 3 de novembro.

Mobilidade

Possuindo uma das maiores e mais modernas frotas das empresas nacionais, os CTT contam com 3 851 veículos em regime de exploração direta, contratando ainda serviços de transporte a terceiros. A frota CTT integra 335 veículos menos poluentes.

Veículos dos CTT

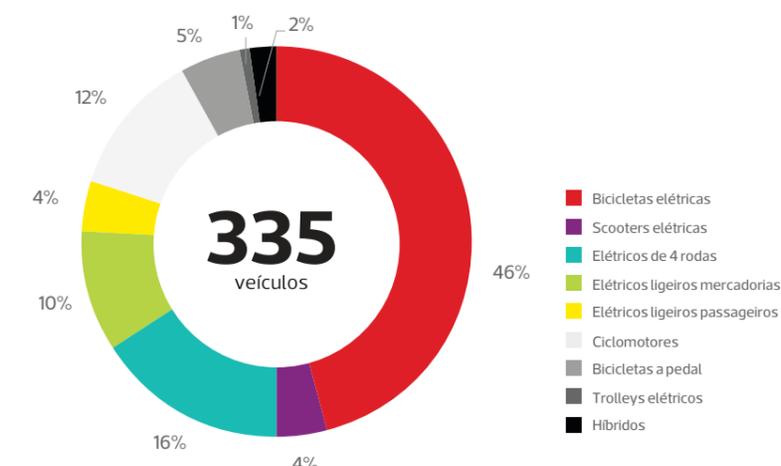
	'19	'20	Δ '20/'19
Veículos totais em exploração ⁵⁹	3 697	3 851	4%
Veículos menos poluentes	315	335	6%

A uma atividade global de 64,0 milhões de km percorridos pela frota própria dos CTT (-5,7% do que em 2019), somam-se ainda 65,5 milhões de km percorridos pela frota rodoviária subcontratada (+5,0% do que em 2019).

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 335 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 impactos negativos da sua atividade.

Tipologia dos veículos alternativos



⁵⁹ Não inclui a frota da CORRE e da 321 Crédito.

Os quilómetros percorridos pela frota de veículos alternativos dos CTT aumentaram 29% face a 2019, devido não só ao aumento na quantidade deste tipo de veículo, mas também por otimização e expansão da sua atividade.

Em 2020 entraram em operação os seguintes veículos, fruto da política de renovação de frota CTT: 8 furgões ligeiros de maior capacidade (15 m3), 4 conjuntos trator e semirreboque, 200 motocicletas, 2 triciclos, 646 furgões ligeiros (entre 4 e 12 m3 de capacidade) e 14 furgões elétricos.

Foram ainda adquiridos 3 furgões ligeiros de maior capacidade (16 m3) e 5 motocicletas elétricas, que irão entrar em operação no 1º trimestre de 2021.

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. diminuiu face ao ano anterior, situando-se agora nos 2,7 anos.

Idade média da frota dos CTT S.A.

	'18	'19	'20
Idade média global	2,3	3,1	2,7

Os CTT elaboraram um novo 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. Em 2020 prosseguiu a realização do plano de renovação de frota, o trabalho constante na otimização de rotas distribuição e transporte, no controlo de abastecimentos e na 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 2019 a redução acumulada atingia os 6,2% (gep/viatura.km), correspondendo a uma redução de 421 363 litros (superior ao exigido legalmente de 3,3%). Para 2020 não existe ainda informação final disponível, no entanto prevê-se que se mantenha uma evolução semelhante aos dois anos anteriores, com uma redução na ordem dos 280 000 litros de combustível.

Em 2019 a frota operacional de distribuição foi alvo de 30 ações de acompanhamento em local, realizadas por técnicos pertencentes aos CTT, para sensibilização aos condutores dos veículos relativamente a cuidados e melhores práticas na utilização e manutenção de frota. Em virtude do contexto da pandemia de COVID-19 estas ações foram interrompidas em 2020, prevenindo-se o seu regresso assim que se revelar exequível.

Na prossecução da aposta em veículos com motorizações alternativas, menos poluentes e mais sustentáveis, foram realizados testes piloto com diversos veículos elétricos, em contexto operacional: bicicletas, cargo-bikes, triciclos e furgões de mercadorias. Todos estes veículos, por serem 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. 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.

Ainda em relação à frota elétrica dos CTT, foi iniciado no final de 2020 um projeto piloto de gestão de mobilidade elétrica, 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 CTT organizaram a edição do *Drivers' Challenge Portugal* em 2019, acolhendo 17 equipas participantes de todo o país, no CPLC em Taveiro, Coimbra. Este evento integra o Programa de Sustentabilidade do IPC e tem por objetivo reconhecer as melhores práticas de condução no setor postal, em matéria de redução de consumos e emissões de CO₂, segurança rodoviária e qualidade de serviço ao cliente, entre outros. A equipa vencedora prova da nacional (CDP Penafiel) irá representar os CTT na final internacional do *IPC Drivers' Challenge*, que ocorrerá na Holanda, prevista inicialmente para 2020, mas adiada em resultado da pandemia e estando a data por confirmar.

Ao abrigo do programa de Segurança Rodoviária, os CTT diminuíram a sinistralidade com causa rodoviária em 9,1%, face a 2019 (acidentes laborais e danos materiais), num total de 28,6 acidentes por milhão de km percorridos. Desde que se iniciou este programa, em 2015, foi possível reduzir o absen-

tismo laboral com causa rodoviária em 47 690 dias, não obstante se ter verificado um aumento anual na sinistralidade laboral (mais 15,6%).

Os CTT aliaram-se às campanhas de prevenção Rodoviária Natal 2019 e Ano Novo 2020, 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 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. Neste âmbito, foram promovidas ações de formação e sensibilização internas com um total de mais de 5 500 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. Portugal está entre os 16 países que atingiram este objetivo em 2020. 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 60 serviços, na sua maioria em centros de distribuição postal, mas também em centros de operações. Cerca de 600 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 2020, 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.

Emissões carbónicas dos CTT

t CO ₂	'19	'20	Δ '20/'19
Emissões diretas - Scope 1	16 491,0	15 798,4	-4,2%
Emissões indiretas - Scope 2	190,1	165,8	-12,8%
Emissões indiretas - Scope 3	45 703,3	44 584,8	-2,4%
Total de emissões (Scopes 1, 2 e 3)	62 384,5	60 549,0	-2,9%

As emissões diretas (scope 1) sofreram uma redução, derivado da diminuição do consumo de combustíveis pela frota pró-

pria (referido anteriormente no subcapítulo Energia). Em 2020 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

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 2020, verificou-se uma diminuição (-2,9%) nas emissões totais de CO₂ (scopes 1, 2 e 3) dos CTT, em relação ao ano anterior, derivado maioritariamente da diminuição das emissões da atividade da frota própria e das viagens casa-trabalho-casa (*commuting*), diretamente ligadas à pandemia de COVID-19. As emissões resultantes da atividade da frota própria sofreram uma redução anual (-4,2%), 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, associado ao transporte subcontratado, continua a representar a maior fração de emissões, com 73,6% 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 (26,1%) e as do scope 2 referentes ao consumo de eletricidade e à climatização (0,3%).

Emissões atmosféricas diretas dos CTT (toneladas)

Emissões de GEE (t CO ₂)	'19	'20	Δ '20/'19
Frota ⁶⁰	16 426,4	15 731,6	-4,2%
Gás	64,6	66,8	3,4%
Total de Emissões diretas (scope1)	16 491,0	15 798,4	-4,2%
Outros poluentes e GEE (t)			
NO _x	178,3	175,2	-1,7%
SO _x	47,0	45,2	-4,0%
CH ₄ e N ₂ O	79,1	70,5	-10,9%

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 motociclos 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

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

t CO ₂ ⁶¹	'19	'20	Δ '20/'19
Consumo de eletricidade	0	0	0,0%
Consumo de energia térmica	190,1	165,8	-12,8%
Total de Emissões indiretas (Scope 2)	190,1	165,8	-12,8%

Ao nível da frota subcontratada rodoviária, verificou-se um aumento de atividade (+5,0% da distância percorrida), com impacto direto nas emissões carbónicas associadas.

As emissões resultantes do transporte aéreo de correio, expresso e encomendas registaram um aumento face ao ano anterior. Apesar da pandemia de COVID-19 ter provocado uma redução no número de voos disponíveis e dos CTT terem recorrido a menos milhas aéreas subcontratadas, o peso do tráfego postal transportado por esta via aumentou, com impacto direto na quantidade de emissões afetadas. De notar que houve também alguma transferência de tráfego para a via marítima no sentido de minimizar os efeitos negativos

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 13,06 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.

para com os clientes dos CTT. Parte do tráfego postal internacional foi também desviado para transporte por rodovia.

As emissões resultantes das deslocações casa-trabalho-casa dos trabalhadores sofreram uma acentuada redução, originada pelas medidas de combate à pandemia de COVID-19 aplicadas nos CTT. Dentro destas medidas encontram-se aquelas dadas pelo estado de emergência de 12 de março a 2 de maio e de 4 de novembro a 31 de dezembro, bem como as medidas no período intercalar de 3 de maio a 3 de novembro.

As emissões de carbono associadas às viagens de serviço ao estrangeiro sofreram uma enorme redução, 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

t CO ₂	'19	'20	Δ '20/'19
Transporte aéreo	11 696,7	11 762,2	0,6%
Transporte marítimo	56,6	105,9	87,0%
Transporte rodoviário por frota subcontratada ⁶²	25 523,8	27 320,4	7,0%
Distribuição por motociclos carteiros	2 141,3	2 459,2	14,8%
Transporte aéreo e ferroviário em viagens de serviço ⁶³	7,0	0,6	-91,6%
<i>Commuting</i>	6 278,0	2 936,6	-53,2%
Total transporte subcontratado (Scope 3)	45 703,3	44 584,9	-2,4%

Considerando as emissões de carbono diretas (*scope 1*) e as indiretas (*scope 2*), a incorporação carbónica de cada objeto postal é de 16,0g de CO₂, o que resultou num aumento de 14,0% face ao ano anterior. Esta degradação resulta de uma diminuição de tráfego global superior à diminuição do consumo de combustível. Incorporando as emissões do *scope 3* verifica-se um aumento de 15,8%, 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 17,4% da receita total dos CTT.

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 576 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.

O setor postal executa o seu próprio programa de sustentabilidade e gestão carbónica desde 2008, promovido pelo IPC – *International Post Corporation*. O setor atingiu as metas de redução carbónica a que se propôs para 2020 antes do tempo e o grupo de trabalho avançou para um novo programa de sustentabilidade, de

SMMS – Sistema de Monitorização e Medição de Sustentabilidade. Este 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 alcançaram o 2º lugar a nível mundial no *ranking*, de entre dezanove participantes do setor postal de todo o mundo, refletindo o nível de proficiência dos CTT nas várias áreas de intervenção abordadas.

Os CTT aderiram pelo segundo ano consecutivo ao *Green Postal Day*, promovido pelo IPC, juntamente com outros 14 operadores postais mundiais, uma iniciativa 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 mais elevado de *Leadership*, na vertente *Climate Change*, com a pontuação A no rating CDP – *Carbon Disclosure Project*, o índice do mercado de capitais que é o principal rating de sustentabilidade energética e carbónica a nível mundial.

Aderiram ainda o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030, a convite da Câmara Municipal de Lisboa e do BCSD Portugal, que 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 que 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 5 eventos, destacando-se tempesta-

⁶⁰ Não inclui a frota da CORRE e do serviço 321 Crédito.

⁶¹ Não inclui a CORRE e o serviço 321 Crédito.

⁶² Não inclui a CORRE, a Transporta e o serviço 321 Crédito.

⁶³ Apenas inclui as viagens internacionais dos CTT, S.A..

des de inverno e queda de neve. Estima-se que estes eventos tenham tido um impacto de 18 mil € a nível operacional e de 1,2 mil € ao nível do potencial de trabalho.

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;
- Envolver-se ativamente com parceiros, trabalhadores, clientes, comunidade e restantes partes interessadas, no sentido da divulgação e promoção destes princípios.

4.5.4 Consumos, resíduos e biodiversidade

Água

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.

Verificou-se uma redução nos consumos de água, fortemente

influenciado pelas medidas de confinamento e de segurança dos trabalhadores adotadas, para fazer frente à pandemia de COVID-19. Em complemento, as medidas que têm vindo a ser implementadas com vista à racionalização de consumos, poderão ter também impacto neste valor. Este ano, manteve-se 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 246,2 mil euros.

Consumo de água dos CTT

	'19	'20	Δ '20/'19
Consumo (m ³) ⁶⁴	40 856,3	31 680,5	-35,0%

Consumo de materiais

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

Este ano, contabilizaram-se cerca 3 434,2 de toneladas de consumo de materiais, um aumento de 8,9% face ao ano anterior. No global, os consumos mais representativos são o papel e o plástico com um peso de 72,2% e 20,0% respetivamente. O aumento registado está associado ao consumo de plástico e de madeira, fruto de alterações operacionais associadas à COVID-19.

De realçar também que o fator COVID-19 gerou, a partir de março, uma poupança generalizada dos restantes consumíveis, como o papel e os *toners*, efeito da passagem de várias áreas de natureza mais administrativa para o regime de teletrabalho.

A incorporação de materiais reciclados nos produtos representa atualmente 6,2%.

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 serviço

cash on delivery, para “pré-pagos”, em que as faturas são enviadas

Foram também efetuadas ações de informação e sensibilização para a minimização do consumo de materiais aos trabalhadores, através dos meios de comunicação interna. Neste âmbito cabe realçar a distinção dos CTT enquanto finalista, no Grande Prémio APCE 2020, com a campanha “Melhor do que Reciclar é Não Chegar a Gastar”. Esta campanha teve como objetivo consciencializar e estimular a mudança de atitude interna com vista à diminuição dos consumos de impressão. Os efeitos positivos da campanha permitiram alcançar uma redução de 9% no total de folhas impressas o equivalente a duas centenas de resmas de papel.

Resíduos

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 um aumento da quantidade anual de resíduos produzidos, assim como da taxa de valorização global que se posiciona nos 97,9%, decorrente do abate de equipamentos obsoletos e por inutilização de campanhas físicas devido à pandemia de COVID-19.

Resíduos

	'19	'20	Δ '20/'19	Destino
Papel e cartão	595,5	1212,7	103,6%	Valorização
Plástico	143,8	222,4	54,7%	Valorização
Paletes madeira	209,9	532,0	153,5%	Valorização
Resíduos indiferenciados	191,9	236,6	23,3%	Valorização/ Eliminação
Outros	156,2	230,2	47,4%	Valorização/ Eliminação
Total Nacional	1297,3	2433,8	87,6%	

Resíduos por perigosidade e destino⁶⁶

Toneladas	Valorização	Eliminação	Total
Resíduos perigosos	18,7	16,1	34,8
Resíduos não perigosos	2364,7	34,3	2399,0
Total	2383,4	50,4	2433,8

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.

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, os CTT celebraram um protocolo com o Electrão para recolha de resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicas, de pilhas e baterias usadas e respetivo encaminhamento para reciclagem.

Biodiversidade

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 impactos 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.

⁶⁴ Das subsidiárias, não inclui consumos de água da CORRE e do serviço 321 Crédito.

⁶⁵ 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.

⁶⁶ A quantidade de resíduos não inclui a CORRE nem a Transporta.

Os CTT assinaram o compromisso “Act4nature”, uma iniciativa promovida pelo BCSD Portugal, com o objetivo de 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 7º 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 2020 foi colocado à venda um novo kit, o *Fraxinus angustifolia* ou freixo-nacional, nas lojas CTT em todo o território nacional e na loja *online* dos CTT, que continua disponível até ao lançamento da próxima edição. Já foram plantadas até à data mais de 90 mil árvores, com a colaboração de centenas de voluntários, externos à empresa que se uniram a esta iniciativa.

Os CTT foram novamente parceiros do governo português no “Portugal Chama”, a campanha de sensibilização e prevenção de incêndios e território nacional, fazendo parte de um grupo de 25 empresas que estão comprometidas com esta causa. 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 2020, com a publicação de 2 emissões, dedicados aos temas “Raças Autóctones de Portugal (3ª série)” e “Ano Internacional da Sanidade Vegetal”, num total de 1,03 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 e tem uma difusão interna de cerca de 21 mil exemplares por edição, com vista à sensibilização dos trabalhadores. Do mesmo modo, fo-

ram 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 Terra, do Dia Nacional de Energia, do Dia Internacional da Biodiversidade, do Dia Mundial da Conservação da Natureza, do Dia Europeu sem Carros e do Dia Europeu sem mortes na Estrada – EDWARD. 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 e, pela altura do Natal, realizou-se uma ação de sensibilização com dicas para realização de embrulhos sustentáveis.

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 “Os efeitos do plástico no ambiente e na saúde”, com vista à sensibilização dos trabalhadores para as consequências nocivas dos microplásticos e da utilização de plástico, um tema relevante nos tempos atuais.

A nível externo, os CTT partilham regularmente notícias sobre sustentabilidade através da sua página no Facebook – Esfera CTT, que conta atualmente com mais de 48 mil fãs. Os CTT estão também presentes nas redes sociais LinkedIn e Instagram, contando com mais de 76,5 mil seguidores. Em 2020, foi lançado um passatempo “Uma Árvore pela Floresta 2020” no Instagram, que teve um alcance de 10,8 mil utilizadores e contou com mais de 50 participações.

Em acréscimo, foram também publicados artigos sobre o programa de sustentabilidade dos CTT nos *sites* da Marketeer, da Executive Digest e da plataforma digital ECO – Capital Verde. Os CTT transmitem ainda informação neste âmbito através do canal de TV da rede de lojas a nível nacional, para os clientes.

Numa ação conjunta dos CTT com duas associações da indústria papelreira foi lançada, 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 interes-

se por parte dos clientes, foi divulgada a campanha nas redes sociais e lançado o site português *Keep Me Posted*.

Os CTT voltaram a patrocinar a iniciativa *Smart Cities* que organizou um conjunto de conferências e *showcases* de algumas das soluções mais avançadas de sustentabilidade urbana e deu a conhecer várias iniciativas que visam tornar as cidades portuguesas mais inteligentes e mais sustentáveis. Destaca-se a participação dos CTT na conferência *Smart Cities Tour 2020*, na qual foram apresentadas um conjunto de iniciativas de sustentabilidade implementadas pelos CTT, o serviço CTT *Green Deliveries* (Entregas Verdes) e a oferta verde CTT. Os CTT participaram também no *Green Fest*, integrando o painel de oradores com o tema “A sustentabilidade na Cadeia de valor dos CTT”, no

grupo de trabalho “Neutralidade Carbónica” do BCSD Portugal, no âmbito do qual apresentaram um *pich* sobre “Baterias de veículos elétricos”, e no evento *online* do Programa Act4Nature Portugal – Empresas pela Biodiversidade, que contou com a publicação e divulgação dos compromissos CTT, de entre um conjunto de outras empresas aderentes.

Investimento ambiental

O valor global de investimento ambiental, em 2020, foi cerca de 3,4 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 €) ⁶⁷	'19	'20	Δ '20/'19
Manutenção, conservação dos edifícios	82,47	431,0	422,6%
Renovação da frota convencional	1243,8	2719,1	118,6%
Reporte ambiental, parcerias, eventos e patrocínios	121,0	86,4	-28,5%
Equipamentos informáticos	742,4	71,7	-90,3%
Renovação da frota elétrica	0,0	72,9	-
Certificações e conformidade legal	40,6	35,6	-12,3%
Gestão energética e carbónica	88,8	27,9	-68,0%
Total nacional	2 319,0	3 444,7	48,6%

⁶⁶ A quantidade de resíduos não inclui a CORRE nem a Transporta.

⁶⁷ Não inclui a CORRE e o serviço 321 Crédito.